

BIENVENUE

HAD de Caen



Livret d'accueil patient

PRENDRE SOIN DE LA VIE, LÀ OÙ ELLE SE TROUVE

NUMÉRO UNIQUE : 02 31 84 82 22 - 24H/24
EN CAS D'URGENCE VITALE, CONTACTER LE 15

Bienvenue



Ce livret a été conçu pour vous accompagner pendant votre hospitalisation à domicile. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions, ainsi que des réponses aux questions que vous pourriez avoir.

Notre établissement ne cesse d'innover pour faire bénéficier le patient de soin de qualité.

Notre objectif est de pouvoir offrir sur le bassin caennais le meilleur soin possible dans le respect des principes fondamentaux de la Croix-Rouge française (Humanité, Impartialité, Neutralité, Indépendance, Volontariat, Unité, Universalité) et du service public hospitalier auquel nous participons (égalité d'accès aux soins pour tous, continuité des activités et du fonctionnement, adaptabilité aux situations d'urgence et de crise sanitaire, neutralité des équipes et respect de la laïcité).

Nous sommes à votre écoute pour continuer à nous améliorer, pour vous aider en cas de difficulté, ou de questionnement en rapport à vos droits et attentes en tant que patient, ou ceux de votre entourage.

Vos suggestions sont les bienvenues.

NOTRE HAD



L'hospitalisation à domicile - HAD - est une hospitalisation à temps complet au cours de laquelle les soins sont effectués au domicile de la personne.

L'HAD de la Croix Rouge française intervient sur prescription médicale selon des critères de prise en charge définis dans le cadre de nos autorisations.

La prise en charge peut concerner :

- Des soins ponctuels (transfusion, férinject, chimiothérapie, etc.)
- Des soins continus dans le cadre d'une maladie chronique
- Un accompagnement dans le cadre d'une maladie en stade palliatif.
- Des soins de rééducation

En plus de notre équipe infirmière et aide-soignante, nous vous proposons, de garder vos intervenants libéraux habituels (infirmière libérale, kinésithérapeute...).

Tout au long de la prise en charge, votre médecin traitant reste votre médecin référant en collaboration avec le médecin hospitalier.

Horaires du service



Les bureaux et l'accueil téléphonique sont ouverts de 8h30 à 18:00 du lundi au vendredi.

Permanence des soins

24h/24 et 7j/7 les infirmiers et médecins peuvent être joints pour la continuité des soins par téléphone, le numéro unique de l'HAD est disponible dans le dossier de soins.

Contact



Téléphone : 02 31 84 82 22

Courriel: ideli-had.caen@croix-rouge.fr



5 rue Saint Vincent de Paul - CS 85412 - 14054 Caen Cedex 4

EN CAS D'URGENCE VITALE, APPELER LE 15



Sommaire

NUMÉROS DE PAGE

- 5** Votre parcours de soin
- 7** Mode de fonctionnement de l'HAD
- 3** Nos offres de soin
- 9** Présentation de l'équipe
- 14** Médicaments en HAD
- 16** Votre sortie
- 17** Vos droits et engagements
- 26** Questions fréquentes



Votre parcours de soin

1 La demande

La prescription peut être effectuée par votre médecin traitant, un médecin hospitalier, ou un urgentiste. Votre médecin traitant ou celui que vous aurez désigné **demeure votre médecin référent** pendant toute la durée de votre hospitalisation à domicile.

2 Etude de la faisabilité de la prise en charge

L'évaluation de votre retour ou maintien à domicile sera réalisée par notre équipe, en collaboration avec les intervenants libéraux et le service adresseur. La prise en charge sera validée par le médecin praticien en HAD.

3 Projet thérapeutique

L'élaboration d'un projet thérapeutique sera réalisée par le médecin praticien en HAD, avec votre accord, ainsi que celui du médecin prescripteur, de votre médecin traitant et de votre entourage.

4 Livraison du matériel médical

Livraison du matériel et des dispositifs médicaux nécessaires aux soins directement sur votre lieu de prise en charge.





9 Votre sortie

Décision prise par votre médecin praticien et celui de l'HAD.

Organisation de votre sortie par l'infirmier coordinateur en lien avec votre entourage, les partenaires libéraux et vous-même.

8 Réévaluation et visite de coordination



Ajustement de votre projet thérapeutique, discuté **tout au long** de votre prise en charge.

7 Continuité des soins

Réalisation et traçabilité des soins, avec des **échanges réguliers** entre l'HAD, le médecin référent, les partenaires libéraux et le service hospitalier.

5 Réalisation et coordination de votre plan de soins

Le médecin praticien en HAD, en lien avec votre médecin référent et les partenaires libéraux, organise la **livraison hebdomadaire** et/ou en urgence des médicaments et consommables nécessaires à vos soins.

Mode de fonctionnement

L'hospitalisation à domicile est prise en charge à 100% par la sécurité sociale et votre mutuelle.



Les horaires de passages

Les passages de la matinée ont lieu entre 7h00 et 13h00 et l'après-midi entre 14h30 et 20h30.

L'équipe s'adapte au mieux au besoin des patients, mais les impératifs d'organisation des soins restent prioritaires (rendez-vous hospitaliers des patients, urgences, circulation, etc).

La permanence des soins

L'équipe de coordination du service d'Hospitalisation à Domicile est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00.

La nuit, les week-ends et jours fériés, vous pouvez contacter l'astreinte téléphonique sur le numéro unique.

En cas de problème médical, n'oubliez pas que votre médecin traitant reste votre principal interlocuteur.



Les formalités administratives

Il vous sera demandé les documents suivants :



Pièce d'identité (Carte d'identité ou Passeport)



Carte vitale et une attestation de droit à la sécurité sociale



Carte de mutuelle ou attestation de complémentaire de santé



Le livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant)

Tout au long de votre séjour et particulièrement lors de la réalisation d'actes de soins, le personnel vous interrogera pour vérifier votre identité.

Organisation des soins



Le médecin traitant, en tant que référent au domicile, est sollicité par le médecin praticien de l'HAD pour valider la prise en charge. Il s'engage ensuite à intervenir en cas de besoin.

Les soins sont programmés selon les nécessités du patient. Infirmières et aides-soignantes peuvent intervenir séparément en fonction de l'organisation des soins.

L'HAD constitue également un cadre de formation pour les professionnels de santé, qui peuvent accompagner les équipes soignantes à domicile.

Nos offres de soins



LE MATÉRIEL MÉDICAL

Le matériel médical (type lit médicalisé, fauteuil, table de lit...) est également géré par l'HAD via un prestataire. Si jamais il venait à manquer quelque chose, n'hésitez pas à contacter l'HAD au 02 31 84 82 22.



LE MATÉRIEL CONSOMMABLE

Le matériel consommable (protections, pansements, compresses, gants, etc..) est géré par l'HAD. Les soignants doivent préparer leur matériel pour vous les amener à domicile. Pour les patients suivis par des infirmières libérales, elles doivent nous contacter pour passer une commande.

LA DÉLIVRANCE ET LA GESTION DE MÉDICAMENTS

L'HAD a signé une convention avec une pharmacie de ville afin de garantir la fourniture des médicaments et produits de santé.

Cependant, une procédure complémentaire vous permet lors des formalités d'admission, de désigner un pharmacien de votre choix.



LES TRANSPORTS

Les transports sont commandés par l'HAD. Il convient donc d'informer l'HAD soit en appelant directement, soit en informant le soignant d'un éventuel rendez-vous en lien avec notre prise en charge.

Si vous commandez vous-même les ambulances, les frais seront à votre charge.



LABORATOIRE

Les prises de sang sont faites par les infirmières de l'HAD sur prescription médicale. Dans le cas où ce sont des infirmiers libéraux qui interviennent chez vous, ils s'occuperont de faire les prises de sang comme d'habitude.

Présentation de l'équipe

LES MÉDECINS PRATICIENS DE L'HAD

Ils valident la demande de prise en charge en HAD et proposent un projet thérapeutique adapté en collaboration avec le médecin traitant. Ils ne se substituent pas à votre médecin traitant et ne prescrivent pas, sauf en cas d'urgence ou de l'absence de votre médecin traitant. La poursuite du suivi par votre médecin généraliste à domicile reste donc primordiale.

LES CADRES DE SANTÉ

Ils assurent la bonne organisation du service et des ressources paramédicales au chevet du patient. Ils sont les garants de la qualité et de la sécurité des soins et restent vos interlocuteurs.

LES INFIRMIERS D'ADMISSION ET DE COORDINATION

Ils réalisent des enquêtes à chaque nouvelle demande de prise en charge, afin de répondre à vos besoins et aux attentes de nos partenaires tout en mettant en place les ressources adaptées au domicile.

Ils veillent à la bonne organisation et à la mise en œuvre des soins à domicile grâce à un suivi téléphonique régulier et à la réception des ordonnances. En lien étroit avec les infirmiers libéraux, les membres de l'équipe de coordination s'assurent de la bonne exécution de votre projet thérapeutique et de la traçabilité de vos soins.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Les soignants de l'HAD interviennent en fonction de votre protocole de soin établi par votre médecin.

LES SECRÉTAIRES

Les secrétaires sont votre premier contact à l'HAD. Elles répondent aux appels, gèrent votre dossier administratif et participent à la coordination des soins, en lien avec l'équipe médicale et soignante.





Votre médecin traitant reste votre principale référent



LES PRESTAIRES DE MATÉRIEL

Les prestataires sont chargés d'acheminer le matériel médical nécessaire à votre prise en charge à votre domicile (oxygénothérapie, lit médicalisé...).

LES LIVREURS

Ils assurent la livraison des produits médicamenteux hospitaliers à votre domicile.

LES INTERVENANTS PARAMÉDICAUX LIBÉRAUX

Le kinésithérapeute ou encore l'orthophoniste peuvent intervenir à votre domicile. Nous faisons appel à vos intervenants habituels dès que possible. Ces professionnels signent une convention avec l'HAD.

PSYCHOLOGUE

Il intervient à votre domicile ou par téléphone selon vos besoins. Il vous propose un espace d'écoute, de soutien et d'accompagnement face aux difficultés psychologiques. Son objectif est de vous aider à traverser cette période de manière la plus sereine possible.

L'ASSISTANT DU SERVICE SOCIAL

Il évalue les besoins et contribue à la mise en place d'aides complémentaires. Il est là pour vous accompagner et vous conseiller. Il peut répondre à toutes vos interrogations que ce soit en terme de maintien à domicile, d'accès aux droits, de problèmes financiers ou toutes autres difficultés que vous pouvez rencontrer.

LES ASSOCIATIONS ET RÉSEAUX PARTENAIRES

L'HAD travaille notamment en partenariat avec le réseau RESSOURCES et l'ASPEC (pour les personnes en soins palliatifs), avec les plateformes ACCESS ETP, Sclérose en plaque, Onco Basse Normandie, DOMOPLAIES.



Vos infirmiers habituels pourront, sous certaines conditions, intervenir pour vos soins à domicile dans le cadre d'une lettre de mission. Ils doivent néanmoins être conventionnés avec notre service.

Informations pratiques

Urgence vitale



Qu'est-ce qu'une situation d'urgence vitale ?

Une situation de détresse vitale survient lorsque la vie du patient est en danger imminent faute de soins rapides et adaptés.

5 cas d'urgences vitales :



La détresse respiratoire : si la personne ne peut ni parler ni respirer, mettre la personne en position assise ou demi assise, et si suspicion d'inhalation de corps étranger placez-vous derrière elle et faites la manœuvre de Heimlich en appuyant fort sous les côtes.

L'hémorragie : Lorsque le sang gicle ou coule de façon continue, il convient d'exercer une pression sur la plaie jusqu'à l'arrêt du saignement.

L'inconscience : si la personne est inconsciente mais respire, libérez ses voies aériennes et placez-la en position latérale de sécurité en attendant les secours.

Arrêt cardiaque : si la personne est inconsciente et ne respire pas ou pas normalement, commencez immédiatement des compressions thoraciques jusqu'à l'arrivée des secours.

La douleur thoracique : en cas de douleur constrictive ou oppressante à la poitrine, +- avec sueurs ou nausées, appelez le 15 et suivez les consignes du régulateur pour évaluer la gravité et agir au mieux.

En cas d'urgence vitale, appeler le 15.

Les précautions standards et complémentaires d'hygiène



Les soignants se lavent les mains avant et après chaque soin.



Les soignants peuvent porter des gants, une surblouse ou un masque si nécessaire.



Les soignants utilisent du matériel propre ou à usage unique.



Les soignants éliminent les déchets de soins selon les règles de tri sélectif.

Contention mécanique

La contention mécanique est une mesure de restriction de la liberté de mouvement d'un patient, utilisée dans certains cas pour assurer sa sécurité. Elle peut inclure des dispositifs mécaniques comme des barrières de lit et plus rarement des ceintures de maintien au lit ou au fauteuil.

La contention est utilisée uniquement lorsque toutes les autres mesures de prévention ont échoué et qu'il existe un risque important pour la sécurité du patient (chutes, agitation, etc.). Elle doit être proportionnée, adaptée à la situation clinique du patient, et respecter sa dignité.

Avant toute mise en place de contention, **une évaluation médicale** et paramédicale doit être réalisée. L'information et le consentement du patient (ou de son représentant légal) doivent être effectués par l'équipe de soins.

La contention doit faire l'objet d'une **surveillance régulière** de sa pertinence pour s'assurer qu'elle reste justifiée et adaptée et toutes les décisions et actions relatives à la contention doivent être tracées dans le dossier médical du patient. La contention doit être utilisée en dernier recours.

Dossier médical partagé/ Mon espace santé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un espace sécurisé qui vous permet de stocker et d'accéder à vos données de santé : traitements, antécédents, allergies, etc.

Il permet aussi le partage des documents de santé avec les professionnels de votre choix.

Votre accord est indispensable pour qu'on puisse accéder à votre DMP.

Médicaments en HAD



La gestion des médicaments

L'HAD vous fournira l'ensemble des médicaments nécessaires à votre prise en charge.

Vos traitements antérieurs à la prise en charge HAD doivent impérativement être mis de côté par vos soins durant votre prise en charge.

Vous ne devez pas vous approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux en officine.

Si votre médecin traitant vous rend visite en dehors du temps de présence du personnel HAD, merci de nous en informer afin de donner suite aux éventuelles modifications de traitement.

Au cours de votre séjour, nous évaluerons votre capacité d'autoadministration médicamenteuse.



La conciliation médicamenteuse

La conciliation des traitements médicamenteux du patient est une enquête réalisée par l'équipe pharmaceutique et médicale.

Elle a pour but de prévenir le risque d'effets médicamenteux indésirables en facilitant les transmissions d'informations entre la ville et l'hôpital.



La charte “Moi et mes médicaments”

Les médicaments que l'on m'a prescrit sont nécessaires pour améliorer ma santé. En collaborant avec les professionnels de santé qui me prennent en charge, je peux apprendre à les utiliser de façon sûre. Pour cela, je m'engage à :

- 1 Informer tous les professionnels de santé qui me prennent en charge de mes allergies (à des aliments ou à des médicaments) ;
- 2 Connaître tous les médicaments que je prends, y compris leur nom, leur concentration ou dosage, pourquoi je prends chacun d'entre eux et comment je dois les prendre ;
- 3 Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge quand de nouveaux médicaments me sont prescrits par d'autres professionnels. Apporter les doubles des prescriptions en cours (à ma pharmacie habituelle, lors des consultations médicales) ;
- 4 M'identifier avant toute administration de médicament par un médecin ou une infirmière (et délivrance par un pharmacien) ;
- 5 Quand on veut m'administrer un médicament que je ne connais pas, demander au professionnel de santé qui me prend en charge des informations sur ce médicament et s'il correspond à un médicament que je prends d'habitude ;
- 6 Observer les conseils de précautions formulés par les professionnels de santé pour la prise de médicaments et leur surveillance;
- 7 Communiquer aux professionnels de santé qui me prennent en charge si je prends des médicaments à base de plantes, des vitamines, des compléments alimentaires ou d'autres médicaments disponibles sans ordonnance ;
- 8 Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge si j'ai des problèmes pour prendre un médicament (quelle qu'en soit la raison (y compris de coût));
- 9 Demander confirmation aux professionnels de santé qui me prennent en charge avant de changer la façon dont je prends mes médicaments, quel que soit le changement ;
- 10 Conserver sur moi ma (ou mes) ordonnance(s) lors de mes déplacements, notamment à l'étranger et toujours emporter quelques jours de traitements, même pour mes déplacements de courte durée ;
- 11 Signaler rapidement à un professionnel de santé (médecin, infirmier, pharmacien) les effets indésirables liés à la prise de médicaments.

Votre sortie

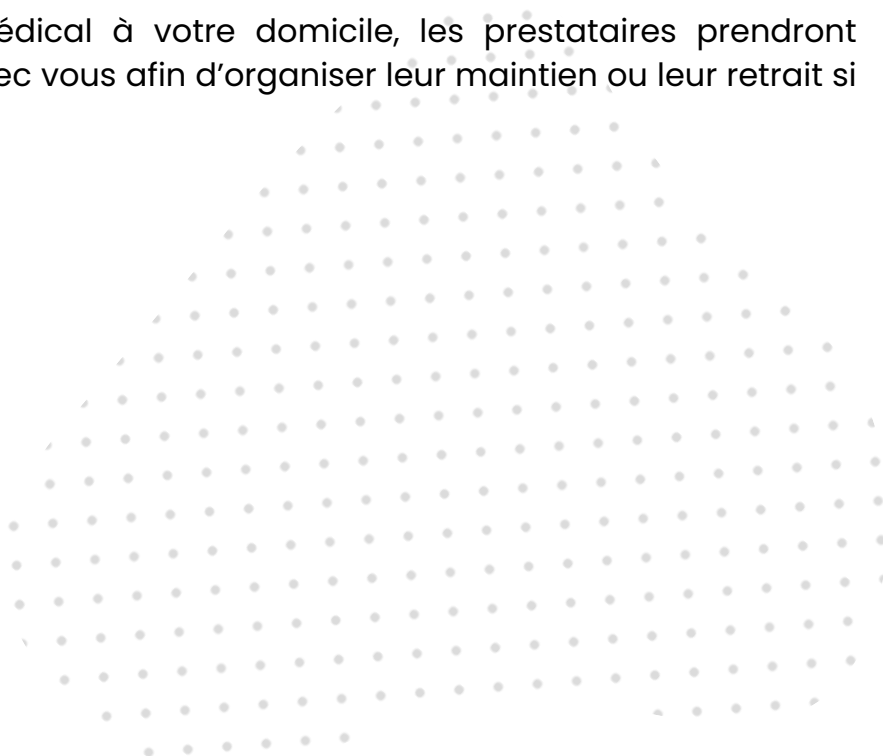
L'arrêt de l'hospitalisation est une décision médicale lorsque le projet de soin ne relève plus de l'HAD.

L'HAD intervient à votre domicile pour une période définie mais révisable. En fonction de l'évolution de votre état de santé, un relais pourra être envisagé avec une autre structure et/ou des intervenants libéraux.

Vous serez informés en avance de votre date de sortie du service d'hospitalisation à domicile. En cas de nécessité d'un renouvellement des ordonnances en fin de séjour, une consultation avec le médecin traitant sera organisé à la sortie. Les protocoles de soin nécessaires aux infirmiers libéraux à domicile leur seront fournis par l'équipe de coordination de l'HAD.

Une lettre de liaison de sortie sera envoyée à votre médecin traitant et intégrée à votre espace de santé.

En cas de matériel médical à votre domicile, les prestataires prendront directement contact avec vous afin d'organiser leur maintien ou leur retrait si besoin.





Vos droits

Droit des patients

Droit à l'information et au consentement éclairé

Chaque professionnel de santé doit vous fournir une information claire et adaptée sur vos soins, les frais engagés et tout événement survenu pendant votre prise en charge.

Avant tout acte médical, votre consentement libre et éclairé est indispensable. Il repose sur les explications données par les professionnels de santé.

Désignation de la personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous permet de désigner une personne de confiance (un parent, un proche ou votre médecin traitant). Elle sera consultée par les médecins si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté.

Un formulaire de désignation vous est remis avec ce livret d'accueil. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à le demander à un soignant.

Directives anticipées

La loi du 2 février 2016 vous permet de rédiger des directives anticipées pour exprimer vos souhaits sur votre fin de vie, notamment sur l'arrêt ou la limitation des traitements. Elles sont modifiables à tout moment et s'imposent au médecin, sauf en cas d'urgence vitale ou si elles ne sont pas adaptées à votre état de santé.

Votre dossier médical

Un dossier médical et de soins est créé pour assurer le suivi de votre prise en charge. Il est conservé 20 ans après votre dernier séjour ou consultation.

Vous pouvez y accéder sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

La démarche qualité et sécurité des soins

Notre service d'HAD s'engage dans une démarche de qualité et de gestion des risques, en suivant les recommandations de la Haute Autorité de Santé.

Nous sommes à votre écoute pour améliorer nos prises en charge. À la fin de votre hospitalisation, un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé afin de recueillir vos remarques et suggestions.

La bientraitance

La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance. Nous avons mis en place un système interne de déclaration permettant de repérer et de traiter toute situation de maltraitance éventuelle, et tout citoyen peut, à tout moment, contacter le **3977** en cas de besoin.



Votre Intimité

Le respect de l'intimité de la personne doit être préservé lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales. La personne hospitalisée est traitée avec égards.

La prise en charge de la douleur

L'ensemble du personnel de notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur durant votre séjour et à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour vous soulager, en lien avec votre médecin traitant et votre médecin référent. Nous disposons d'une équipe formée à la prise en charge de la douleur pour évaluer vos symptômes, vous proposer un traitement antalgique adapté et réévaluer son efficacité. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement, composé d'une équipe pluridisciplinaire, veille à former les professionnels et à améliorer les conditions de prise en charge de la douleur au sein de l'Hôpital-HAD.

La lutte contre les infections associées aux soins

Nos équipes participent activement à la lutte contre les infections associées aux soins. Vous pouvez consulter les résultats obtenus de nos actions sur le site : www.scopesante.fr

La protection de vos données

Vos données sont traitées conformément à la loi et protégées par le secret médical. Elles peuvent être transmises au médecin responsable de l'information médicale, sauf opposition de votre part pour motif légitime.

Vous pouvez demander l'accès ou la modification de ces informations auprès d'un médecin ou du directeur de l'établissement.

Exprimer une plainte ou réclamation

Si vous rencontrez une difficulté, nous vous recommandons d'en parler d'abord avec les responsables des services concernés.

Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez adresser un courrier au Directeur, qui vous répondra dans les meilleurs délais. Si nécessaire, un Médiateur pourra être saisi.

Le don d'organe

Le don d'organe est un acte de solidarité qui peut sauver des vies.

- Si vous êtes favorable, informez vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur.
- Si vous êtes opposé, dites-le à votre famille et inscrivez-vous sur le registre national des refus auprès de l'Agence de Biomédecine.

Parler de votre choix permet de le respecter.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Le document de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur

le site :

www.solidarites-sante.gouv.fr.



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.



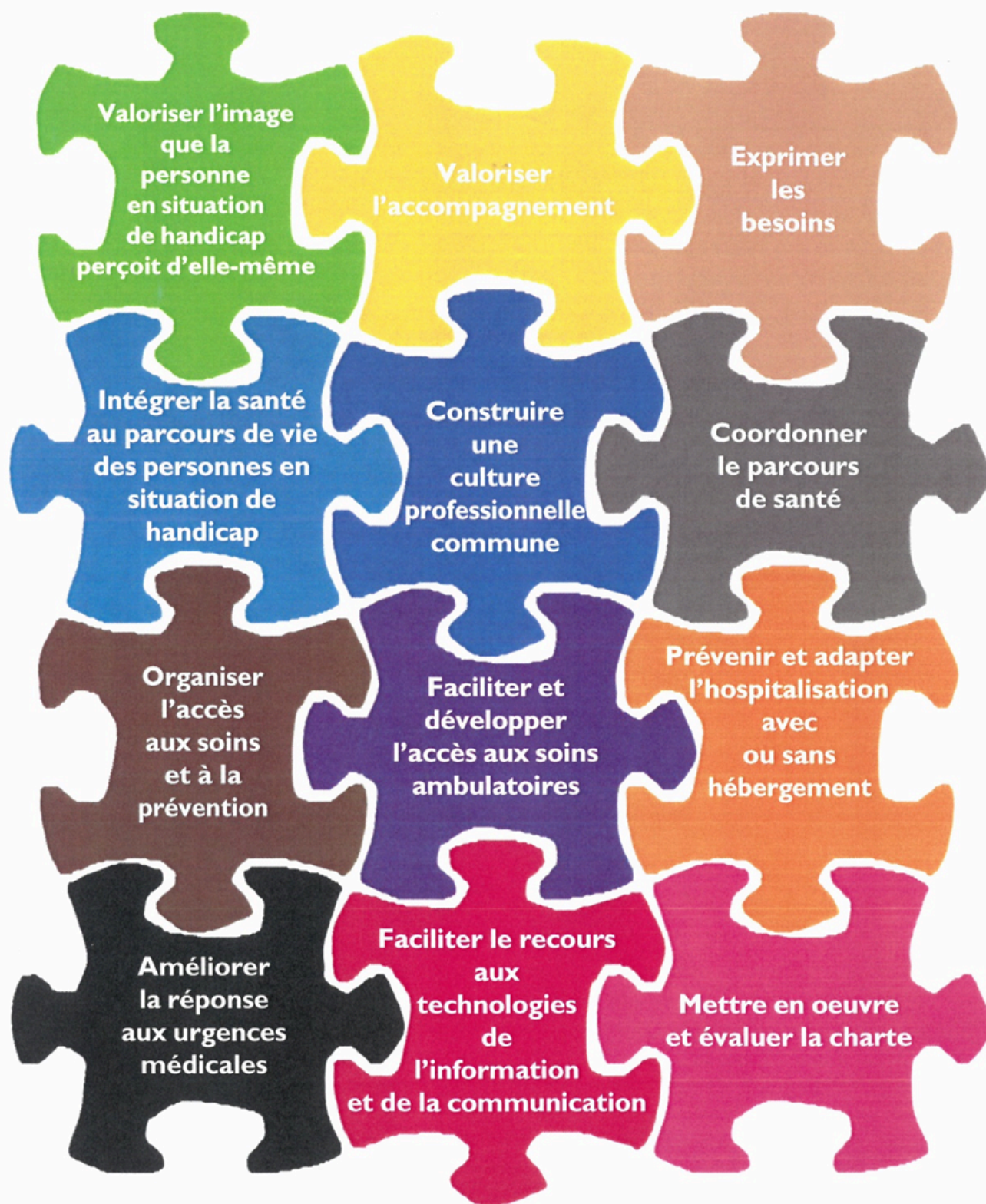
La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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.

CHARTER ROMAIN JACOB

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



Charte du patient hospitalisé

La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé adopté par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

Une circulaire de Secrétariat d'État à la santé de 1999 préconise son application

1

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

2

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

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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



Charte de la bientraitance

L'HAD s'engage dans une démarche collective de proposition d'un accompagnement optimal pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Adopter une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient

- Respecter la singularité du patient
- Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient
- Veiller à la sécurité physique et au sentiment de sécurité du patient
- Instaurer un cadre rassurant et stable, tout en veillant à la connaissance et au respect du droit du patient
- Respecter la confidentialité des informations relatives au patient
- Maintenir un positionnement professionnel neutre et sans jugement de valeurs à l'égard de l'utilisateur et de ses proches
- Vouvoyer le patient
- Adopter une posture professionnelle
- Inclure le patient dans les soins en binôme

L'utilisateur est coauteur de son parcours

- Donner une réalité à la liberté de choix en travaillant dans le respect des droits et des choix de l'utilisateur
- Accompagner le patient sous réserve de son consentement
- Favoriser son autonomie tout en tenant compte, le plus possible, du rythme de l'utilisateur et l'ensemble de ses besoins
- Créer un environnement propice à la prise de parole individuelle, et en proposant à l'utilisateur et/ ou à son entourage des occasions de s'exprimer
- Elaborer un projet d'accompagnement personnalisé en concertation avec le patient et ou de son aidant



Prendre en compte la douleur physique aiguë ou chronique, morale et sociale

- Évaluer quotidiennement la douleur
- Sensibiliser les professionnels à la prise en soin de la douleur dans toutes ses dimensions par le biais de formation
- Réévaluer régulièrement la prise en charge sociale du patient en HAD
- Éviter les termes violents.

Travailler avec l'entourage et respecter les relations du patient avec ses proches

- Impliquer les aidants des patients dans la prise en charge à domicile
- Demander au patient s'il souhaite intégrer l'entourage lors des soins
- Préserver des temps d'échanges individualisés

Donner à l'usager une information accessible, individuelle et loyale

- Donner une information individualisée au moment de l'accueil en lui remettant le livret
- Se rendre disponible pour répondre aux interrogations du patient
- Lors de chaque changement de situation
- Réajuster le projet d'accompagnement à chaque modification majeure de l'état de santé du patient et en cas de retour d'hospitalisation
- S'assurer de la compréhension du patient
- S'assurer que le patient est prêt à entendre

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

- Être attentif aux remarques du patient et de son entourage et en tenir compte dans sa pratique quotidienne pour apporter une réponse adaptée
- Expliquer au patient et à son entourage l'intérêt de remplir le questionnaire de satisfaction

Témoign ou victime, contacter le 3977 !



Le patient s'engage



Respect du personnel

Tout patient pris en charge en hospitalisation à domicile s'engage à respecter le personnel amené à intervenir chez lui. Cela comprend l'interdiction de fumer (tabac ou stupéfiant) ou de vapoter en présence des soignants. Un manquement à ces principes peut faire l'objet d'un arrêt immédiat de la prise en charge à domicile.

Dans le cadre de l'engagement des patients, toute forme de violence physique ou verbale envers les professionnels de santé est proscrite, conformément à la réglementation en vigueur.

Respect du matériel

Le patient s'engage à prendre soin du matériel médical qui lui sera fourni. Toute dégradation devra faire l'objet d'un remboursement.



Administratif

Merci de remettre le formulaire d'accord pour l'hospitalisation à domicile et de désignation de la personne de confiance à l'équipe d'HAD dès le début de votre prise en charge.



Rendez-vous

Afin d'assurer au mieux la continuité des soins à domicile, il est indispensable de transmettre à l'équipe d'HAD tous vos rendez-vous médicaux ainsi que les nouvelles ordonnances reçues.

Animaux



Le patient s'engage à éloigner les animaux des lieux de soins en présence des soignants (pour la sécurité et l'hygiène).

Votre expérience

Le questionnaire permettant de recueillir votre ressenti



Questionnaires de satisfaction

Ils mesurent votre satisfaction globale de votre séjour à l'HAD. Il vous sera remis en cours ou en fin de prise en charge.

**PRENEZ QUELQUES MINUTES POUR Y RÉPONDRE
VOTRE RETOUR NOUS AIDE À AMÉLIORER LES SOINS !**

Ils sont à votre écoute !

Les représentants des usagers

Les Représentants des Usagers sont là pour défendre vos droits et relayer vos besoins au sein de l'établissement. Ils peuvent vous informer et vous accompagner en cas de besoin.

Leur coordonnées : **ru.hadcaencrf@gmail.com**

La Commission des usagers

Elle veille à l'amélioration de votre prise en charge et au respect de vos droits. Vous pouvez la solliciter pour partager votre expérience, poser des questions ou exprimer une insatisfaction. Elle analyse les réclamations et propose des actions pour améliorer la qualité des soins.

La boîte générique : **crucpc.hophadbg@croix-rouge.fr**

Les patients experts

Les patients experts partagent son expérience pour aider et conseiller les professionnels à améliorer la prise en charge des patients.



Questions fréquentes

Puis-je garder mes infirmiers libéraux habituels ?

Oui. Il est tout à fait possible de garder vos infirmiers libéraux à condition qu'ils acceptent de travailler avec l'HAD et de signer une convention.

Les horaires de passage sont-ils fixes ?

Non. En tant que service d'hospitalisation, nous sommes amenés à prendre en charge de nombreux patients fragiles dont la nature des soins ne permet pas de garantir des horaires de passage fixes. Nous sommes également soumis aux aléas de la circulation urbaine. Sachez que nous faisons tout notre possible pour nous adapter au rythme de vie des patients tout en assurant une équité des horaires de passage entre tous nos malades.

Dois-je continuer à aller en pharmacie chercher mes médicaments ?

Non. Vous ne devez pas aller chercher vos médicaments dans votre pharmacie habituelle. Vos traitements vous seront livrés régulièrement à domicile, merci de veiller à nous transmettre régulièrement vos nouvelles ordonnances.

Je dois m'absenter de mon domicile pour quelques jours, que faire ?

En cas d'absence prévue, merci de vous rapprocher dès que possible de l'équipe de coordination pour organiser le relais de vos soins avec les ressources adaptées.

Le médecin de l'HAD peut-il venir à mon domicile ?

Oui, lorsque le médecin traitant n'est pas disponible et si la situation médicale le nécessite.

Puis-je garder mon animal de compagnie à domicile ?

Oui mais l'animal doit être tenu à l'écart lors des passages des soignants pour des questions d'hygiène et de sécurité.

**SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRE.
N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'HAD.**

