

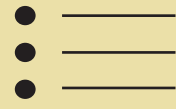


# LIVRET D'ACCUEIL Hospitalisation à Domicile





# Sommaire



|   |    |
|---|----|
| > Vous êtes accueilli(e) en Hospitalisation à Domicile (HAD)  | 4  |
| > Zone d'intervention   | 5  |
| > Ce qu'il faut savoir sur l'HAD                              | 6  |
| > Pour nous joindre   | 8  |
| > Les formalités administratives                              | 9  |
| > Les types de prise en charge                                | 9  |
| > Les horaires  | 10 |
| > Les médicaments et la sécurité à domicile                   | 10 |
| > Hygiène et sécurité   | 11 |
| > Pour vous soigner et vous accompagner                       | 12 |
| > L'engagement des professionnels de l'H.A.D                  | 14 |
| > L'engagement du patient et de son entourage                 | 15 |
| > Les conditions de votre sortie de L'HAD                     | 16 |
| > Les droits et devoirs                                       | 17 |
| > La charte de la personne hospitalisée                       | 21 |
| > La charte de l'aidant                                       | 23 |
| > Vous avez une remarque, une suggestion ou une réclamation ? | 25 |



# Vous êtes accueilli(e) en Hospitalisation à Domicile (HAD)

Vous êtes admis pour un séjour en Hospitalisation À Domicile de l'hôpital de Grasse, portant les valeurs de l'hôpital public.

L'HAD a pour vocation la prise en charge au domicile des patients atteints de pathologies aiguës ou chroniques. Elle permet d'éviter, de différer ou de raccourcir l'hospitalisation en structure conventionnelle. L'HAD permet des prises en charge complète tant sur une dimension médico-soignante, que dans le domaine psycho-social.

**7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**, les équipes de l'HAD vous répondent pour assurer la continuité des soins.



Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps, dans les derniers jours de votre hospitalisation, de répondre à l'enquête de satisfaction numérique via e-satis, de remettre aux équipes paramédicales le questionnaire de sortie figurant dans votre classeur à domicile, il nous permet de progresser. Au décours de votre prise en charge, n'hésitez pas à faire part à l'équipe ou à la cadre de santé de toute difficulté rencontrée afin d'améliorer et d'ajuster les soins.



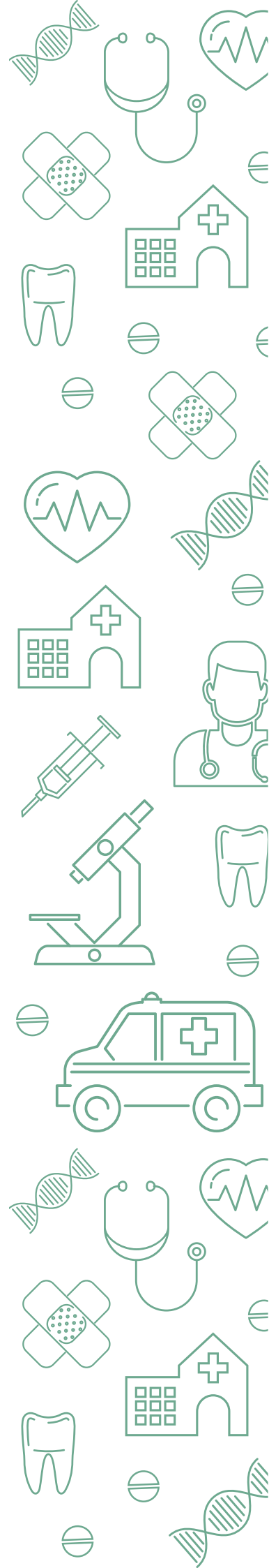
# Zone d'intervention

1. Auribeau-sur-Siagne
2. Cabris
3. Châteauneuf de Grasse
4. Cipières
5. Escragnoles
6. Gourdon
7. Grasse
8. La Colle-Sur-Loup
9. La Roquette-Sur-Siagne
10. Le Bar-Sur-Loup
11. Le Rouret
12. Le Tignet
13. Mouans-Sartoux
14. Opio
15. Pégomas
16. Peymeinade
17. Plascassier
18. Pré du Lac
19. Roquefort-les-Pins
20. Saint-Cézaire-sur-Siagne
21. Saint-Vallier-de-Thiery
22. Spéracède
23. Tourrettes-sur-Loup
24. Valbonne

# Ce qu'il faut savoir sur l'HAD.

- **Personne à prévenir** : vous pouvez désigner la personne qui pourra être contactée par l'équipe en cas d'évènement particulier. Elle peut être un membre de la famille et /ou un proche. Elle n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.
- **Personne de confiance** : vous pouvez désigner la personne qui peut vous aider dans les démarches à accomplir et qui pourra assister aux entretiens médicaux afin de vous conseiller dans vos choix. Elle sera capable de parler pour vous si vous ne pouvez plus le faire. Cette personne peut être différente de la personne à prévenir.
- **Les directives anticipées** : lors de votre prise en charge en HAD et comme toute autre hospitalisation, vous pourrez remplir comme la loi vous y autorise des directives anticipées. Nos équipes sont là pour vous accompagner et /ou vous aiguiller dans la rédaction de celle-ci dans le respect de vos souhaits et demandes et mettrons tout en œuvre pour garantir le suivi de vos directives si vous en avez.
- **Charte du patient hospitalisé.**
- **Données médicales** : (classeur domicile) pendant votre séjour HAD, les documents de type ordonnance, compte-rendu, résultats des bilans sang ou tout autre document médical y seront insérés. Seuls les professionnels de soin sont autorisés à les lire.
- **Dossier patient** : (classeur domicile) pensez à l'emporter lors de vos consultations, et en cas d'hospitalisation. Ils sont la propriété de l'HAD.
- **Droits et devoirs du patient** : vous effectuez un séjour au sein du service d'hospitalisation à domicile, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits et de devoirs, définis en partie ci-dessous et dans la charte de la personne hospitalisée.
- **Enquête de satisfaction à remplir lors de votre sortie HAD** : il est important de signaler un évènement indésirable ou tout ce qui peut nous aider à nous améliorer.
- **Médicaments** : l'HAD vous fournit les traitements, n'allez pas en pharmacie, n'utilisez pas votre carte vitale. L'ensemble des soins et des traitements sont pris en charge financièrement par l'hôpital.
- **Laboratoire** : tous les prélèvements seront effectués par l'infirmière de l'HAD et apporté au laboratoire du centre hospitalier. Les résultats seront envoyés par fax ou par mail au médecin traitant et/ou au prescripteur du bilan. Lors de votre sortie HAD, tous les résultats vous seront restitués.
- **Matériel médical** : un prestataire de service conventionné avec l'hôpital de Grasse peut être amené à vous livrer du matériel afin d'optimiser votre prise en charge (lit médicalisé, matelas, table adaptable, oxygénothérapie...). Si vous êtes en possession de matériel loué à un autre prestataire non conventionné par le CHG, il vous sera demandé de le faire retirer. L'ensemble des soins et des traitements sont pris en charge financièrement par l'hôpital.

- **Satisfaction en cours d'hospitalisation** : vous pouvez exprimer votre avis concernant votre prise en charge en adressant un mail à l'équipe : had@ch-grasse.fr ou au cadre responsable du service : s.yari@ch-grasse.fr ou par courrier : service HAD centre hospitalier de Grasse BP 53149 - 06135 Grasse Cedex.
- **Présence** : vous devez être présent lors de l'arrivée des professionnels qui vous soignent.
- **L'hygiène** : veiller au lavage des mains est une priorité pour les soignants, mais il doit l'être également pour vous, votre entourage, et les visites à votre domicile. Le port du masque est conseillé.
- **Les déchets liés aux soins** sont triés par les équipes de soins. Ils sont soit éliminés par les équipes avec des sacs/ ou boîtes (jaunes) D.A.S.R.I, soit par vos soins dans les déchets quotidiens.
- **Professionnels de santé** : l'HAD dispose d'équipes pluridisciplinaires de jour et une astreinte infirmière de nuit, joignables par téléphone via le standard de l'hôpital.
- **Bienveillance** : les professionnels de l'HAD mettent tout en œuvre pour vous apporter de la bien-traitance et assurer vos soins avec professionnalisme et courtoisie.
- **Prise en charge de la douleur** : nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Votre coopération est utile pour évaluer l'intensité de la douleur, mettre en place et adapter votre traitement antalgique.
- **Transport** : pour tous vos rendez-vous sur l'hôpital de Grasse, vous pouvez bénéficier d'un transport assis ou allongé (prestataire conventionné) commandé par la secrétaire du service HAD. Pour tout autre rendez-vous en dehors du centre Hospitalier de Grasse, il vous faudra gérer la réservation d'un VSL\* ou d'une ambulance et obtenir un bon de transport signé par votre médecin traitant ou par le médecin spécialiste consulté. Pensez à emporter votre classeur - domicile lors de vos consultations ou hospitalisations.  
\* Véhicule sanitaire léger dédié au transport de personnes blessées ou malades vers une structure de soin.
- **Vidéosurveillance** : les professionnels doivent être informés du fait qu'il existe une vidéosurveillance à domicile ainsi que de son emplacement (article L. 1222-4 du code du travail). Le dispositif ne peut pas être installé dans le but de filmer en permanence le personnel, qui est en droit de refuser son utilisation pendant les soins.
- **Sortie** : votre sortie de l'HAD se fera sur décision pluridisciplinaire avec l'équipe HAD, le médecin coordonnateur et avec votre médecin traitant, soit pour l'arrêt des soins, soit pour un relais avec des infirmiers libéraux, soit par un relais avec un SSIAD (services de soins infirmiers à domicile).
- **PHRV** : Patient à Haut Risque Vital. Dans le cadre de votre prise en charge H.A.D, vous pouvez bénéficier de matériel dont le fonctionnement nécessite une alimentation électrique. Vous serez informé du dispositif particulier existant pour les patients à HRV en cas de coupure programmée ou accidentelle sur le réseau électrique.
- **Identitovigilance** : pour votre sécurité les professionnels de l'HAD seront amenés à vérifier votre identité tout au long de votre prise en charge.



# Pour nous joindre



- Secrétariat H.A.D : 04.93.09.55.56
- Cadre de Santé : 04.92.60.63.32
- Assistante sociale : 04.93.09.51.55
- Diététicienne : 04.93.09.53.55



## ÉQUIPE DE JOUR

### MATIN

3 équipes infirmière/aide-soignante ou infirmière seule sont présents et joignables de **07h00 à 14h30**

- 06.71.92.23.49 - Portable A
- 06.71.92.23.47 - Portable B
- 06.07.35.72.24 - Portable C

### SOIR

1 équipe infirmière/aide-soignante de **13h30 à 21h00**

- 06.71.92.23.49 - Portable A

## ASTREINTE DE NUIT



Assurée par une infirmière de l'H.A.D de **21h00 à 07h00**

Joignable via le standard de l'hôpital au **04.93.09.55.55**

**EN CAS D'URGENCE VITALE, APPELEZ LE 15**

# Les types de prise en charge

- Assistance respiratoire,
- Nutrition parentérale,
- Traitement par voie veineuse,
- Soins palliatifs,
- Chimiothérapie,
- Nutrition entérale,



- Antibiothérapie
- Évaluation et prise en charge de la douleur,
- Pansements complexes,
- Surveillance post-chirurgicale,
- Surveillance post-chimiothérapie,
- Soins de nursing lourd,
- Éducation du patient et de l'entourage,
- Prise en charge psycho sociale.

# Les formalités administratives

Dans le but de finaliser votre entrée sur le plan administratif et d'établir votre dossier de prise en charge, vous devrez fournir au secrétariat les pièces suivantes :

- Une photocopie de **vosre pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport...).
- Une photocopie de **vosre attestation de Sécurité Sociale en cours de validité ou attestation de CMU**.
- Une photocopie de **vosre carte de couverture complémentaire en cours de validité (mutuelle, assurance)**.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance qui vous aura été remis par le personnel soignant sera à compléter et signer, **si vous en avez fait le choix**.



# Les horaires

Les horaires de passage des professionnels varient en fonction des tournées de soins et des nécessités de service.

## L'H.A.D assure :

- La continuité des soins 24h/24 et 7j/7,
- Pour le bon suivi de votre traitement, vous devez être présent à votre domicile.

**SI VOUS ÊTES DANS L'OBLIGATION DE VOUS ABSENTER, VOUS DEVEZ EN INFORMER L'ÉQUIPE SOIGNANTE AU PLUS TÔT.**



## Les médicaments et la sécurité à domicile

À l'admission et durant votre hospitalisation en HAD, tous les médicaments, les dispositifs médicaux les produits et matériel nécessaires aux pansements, aux perfusions ainsi que les produits diététiques, seront délivrés par la pharmacie et acheminés par le personnel de l'HAD à votre domicile. Les traitements seront stockés à domicile dans des malles prévues à cet effet, mis sous cadenas, pour votre sécurité et celle de votre entourage.

Tous les produits de santé fournis par l'HAD seront récupérés à la fin de l'hospitalisation.

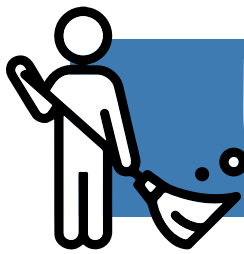
Lors de votre admission, si vous êtes en possession de prescriptions médicales, vous devez les fournir à l'infirmier(e) dès la première visite afin d'assurer une prise en charge globale : celles de votre médecin traitant, des médecins spécialistes ainsi que celles des médecins hospitaliers.

## Durant l'hospitalisation en HAD :

- Vous ne devez pas vous approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux à votre pharmacie de ville, sauf dans le cas où le soignant de l'HAD vous l'autorise.

**Si votre médecin traitant prescrit des traitements en dehors du temps de présence du personnel HAD, merci d'en informer l'unité de soins ou le soignant de l'HAD par téléphone, afin de donner suite aux éventuelles modifications de traitement.**

- **Ne pas prendre de traitement par automédication sans en informer le soignant de l'HAD.**



# Hygiène et sécurité

- Il est demandé de **réserver un endroit propre** afin que l'équipe HAD puisse installer le matériel nécessaire à vos soins.
- Il vous sera demandé de **fournir : le nécessaire de toilette (serviettes, savon, rasoirs ...), protections (change), draps, vêtements, sac poubelle à usage quotidien, thermomètre ...**
- **L'hygiène des mains concerne tout le monde** : soignants et autres intervenants, proches, aidants. Les professionnels de santé utilisent leur savon, qu'ils laisseront près d'un point d'eau ainsi que des solutions Hydro-Alcooliques « SHA ». Une information concernant le lavage des mains et l'utilisation de « SHA » vous sera donnée par l'équipe soignante afin que vous participiez à la prévention du risque infectieux.
- Dans la mesure du possible, **il est préférable que les enfants, famille du patient restent éloignés pendant tout le déroulement du soin.**
- **Les animaux doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé.** Afin que le professionnel de l'HAD exécute les soins en toute sécurité.
- Il est **interdit de fumer durant les soins et lors de la présence des soignants.** Si vous utilisez de l'oxygène, des consignes vous seront alors données.
- **Hygiène des mains doit être réalisée, voici les instructions à suivre :**



- Mouiller les mains avec de l'eau.



- Verser du savon dans le creux de votre main.



- Frotter les mains, les doigts, les paumes, le dessus des mains et les poignets. Entrelacer les mains pour nettoyer entre les doigts et nettoyer également vos ongles.



- Rincer les mains sous l'eau.



- Sécher bien les mains.

# Pour vous soigner et vous accompagner



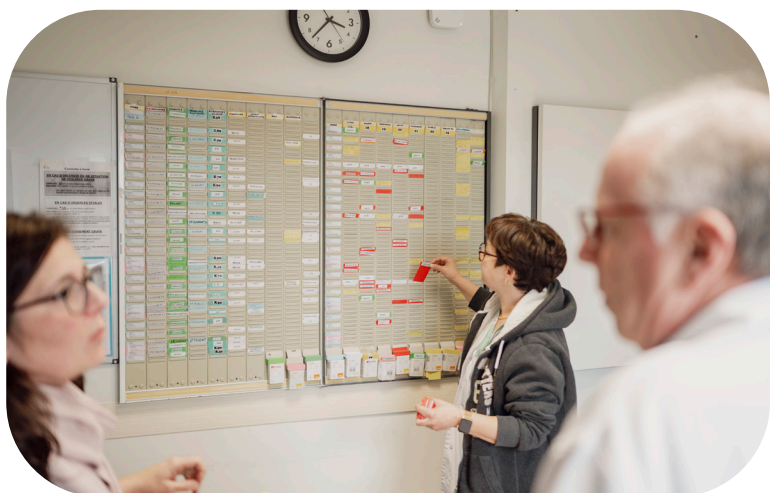
Toute personne qui intervient chez vous **doit se présenter et expliquer sa fonction**, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique, vous rencontrerez également des étudiants (infirmiers ou aide-soignants) en formation.

## SOYEZ VIGILANT :

### VEILLEZ À NE JAMAIS UTILISER VOTRE CARTE VITALE

(que ce soit avec le médecin traitant, les infirmiers libéraux, les kinés, podologues...)

Les différents intervenants sont également pris en charge financièrement par l'hôpital.



**Médecin Coordonnateur** de l'HAD ne se substitue pas à votre médecin traitant. Il organise la coordination médicale entre le médecin traitant, les médecins hospitaliers, les spécialistes. Il assure la qualité et sécurité de vos soins.

**Cadre de santé** il a la responsabilité de coordonner la prise en charge des patients avec les professionnels de santé. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins et de s'assurer de la continuité des soins.

**La secrétaire** assure l'accueil téléphonique de l'HAD de 08h00 à 16h00 du lundi au vendredi ainsi que la gestion des dossiers des patients. Elle est une interlocutrice privilégiée pour vos démarches administratives et vos questionnements durant le séjour ainsi que la prise des rendez-vous au Centre Hospitalier de Grasse.

**L'infirmier(e)** assure les soins qui vous sont prescrits, ainsi que les soins sur rôle propre. Il vous accueille lors de votre retour à domicile, vous présente le service et son fonctionnement. Il vous remet votre dossier patient à domicile, il organise les soins nécessaires à votre prise en charge. Il sollicitera votre participation aux soins ainsi que de celle de votre entourage. Il pourra réaliser des soins éducatifs.



**L'aide-soignant(e)** travaille en étroite relation avec les infirmiers. Il assure les soins d'hygiène, les soins de prévention. Il participe à l'évaluation au quotidien de l'état général du patient, et de son environnement.

**La diététicienne** vous prodigue des conseils personnalisés adaptés aux résultats des bilans nutritionnels. Elle est joignable par téléphone.

**Le pharmacien** de l'HAD organise la mise à disposition des médicaments et des dispositifs médicaux stériles nécessaires à votre prise en charge. Il assure le suivi de votre traitement et d'éventuels interactions médicamenteuses.

**L'assistante sociale** peut vous accompagner selon vos besoins dans les démarches administratives, professionnelles, familiales, et financières. Elle vous informera en fonction de votre situation sur les différentes aides (auxiliaire de vie, portage des repas, téléalarme ...) auxquelles vous avez droit.

**Le psychologue** peut-être proposé pour vous et/ou vos proches pour un soutien psychologique.

**Les prestataires** livrent à votre domicile, après évaluation de l'équipe pluridisciplinaire et à une date convenue avec vous, le matériel et produits nécessaires à la réalisation de vos soins. Votre présence ou celle d'un tiers est indispensable lors de la livraison.

**Les professionnels de santé libéraux** : l'HAD peut faire appel à des infirmiers (les vôtres si vous en avez déjà). Cependant, vous devrez réaliser les démarches pour rechercher et faire intervenir des kinésithérapeutes, des orthophonistes, des podologues en fonction de la prescription médicale.



# L'engagement des professionnels de l'H.A.D. intervenant à votre domicile



- **Donner les informations nécessaires** et adaptées au patient et à son entourage lors de la 1ère rencontre et tout au long du séjour en HAD afin d'optimiser la prise en charge du patient. Le livret d'accueil doit être remis au patient au plus tard le jour de son entrée en HAD.
- **Être à l'écoute** du patient et de son entourage pour améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.
- **Respecter**, dans la mesure des possibilités, les habitudes de vie du patient.
- **Maintenir une relation professionnelle** avec le patient et son entourage.
- **Exclure toute manifestation de violence verbale et/ou physique.**
- **Faire preuve de respect** auprès du patient et de son entourage.
- **Assurer les soins** curatifs, palliatifs ainsi que les actions préventives, éducatives que requiert l'état de santé du patient.
- **Respecter le secret professionnel.**
- Respecter et **appliquer la charte de la personne hospitalisée** et la charte de la bientraitance.
- **Anticiper et organiser**, dans les meilleures conditions possibles, la sortie de l'HAD avec la mise en place de relais adaptés à la situation du patient et de sa famille.
- Tout au long de la prise en charge, prendre en compte les remarques, les doléances du patient et de son entourage dans un souci permanent d'**amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge.**

# L'engagement du patient et de son entourage



- **Respecter les professionnels de l'HAD.**
- **Exclure** toute manifestation de violence verbale et/ou physique.
- Signaler aux professionnels de l'HAD **toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prise en charge.**
- Mettre à disposition **l'environnement et le matériel nécessaires à la réalisation des soins** (pièce adaptée, linges de toilette, draps...).
- **Prévenir à l'avance le personnel en cas d'absence** (rendez-vous, sorties éventuelles...).
- **Ecouter et respecter** les consignes données par les professionnels de l'HAD.
- **Faire part des souhaits et des attentes liés à l'HAD** afin que les professionnels puissent y répondre dans la mesure des possibilités.
- **Accepter les modifications d'horaires d'intervention des professionnels de l'HAD** liées à la charge de travail fluctuante et aux situations d'urgence.
- Garder la distance nécessaire avec les professionnels de l'HAD.
- **En cas de demande de sortie de l'HAD formulée par le patient, contre avis médical, une décharge de responsabilité sera établie, en rappelant les risques encourus par le patient.**
- Lors de votre prise en charge en HAD, **l'installation de matériel spécifique peut vous être proposé** (lit médicalisé, adaptable...). Ce dernier est **mis en place afin de garantir votre sécurité, la sécurité des soins et celle des soignants.** En fonction des besoins et de votre environnement, il vous sera demandé de faire le nécessaire pour faciliter la mise en place de ce matériel.
- **En cas de non-respect du règlement de fonctionnement pendant la prise en charge, l'HAD peut prononcer la sortie après décision pluridisciplinaire.**

**EN CAS DE PROBLÈME, N'HÉSITEZ PAS À QUESTIONNER L'HAD.**

# Les conditions de votre sortie de L'HAD



## SORTIE PROGRAMMÉE



L'HAD prépare votre sortie et organise le relais de votre prise en charge afin d'assurer si besoin la continuité des soins. La décision de fin de séjour en HAD est prise en concertation entre le médecin coordonnateur et le médecin traitant ou le médecin spécialiste. La sortie d'HAD est généralement prononcée lorsque les objectifs fixés par le protocole de prise en charge personnalisé sont atteints, soit en cas de fin de traitement soit en cas de ré-hospitalisation.

Lorsque l'HAD prend fin, le matériel du prestataire sera récupéré par celui-ci, il vous contactera afin de convenir une date. Cependant, le matériel (lit médicalisé, fauteuil roulant, lève malade...) peut être conservé au domicile sur prescription médicale, du médecin traitant, après entente avec le prestataire. Le dossier de soins sera récupéré par l'HAD. Tous les intervenants seront informés de votre sortie de l'HAD. Votre médecin traitant reçoit un courrier à votre sortie. Après votre sortie définitive de l'HAD, un questionnaire de satisfaction vous sera laissé et/ou envoyé. Tous les résultats des prélèvements effectués par L'HAD vont seront remis.



## EN CAS D'HOSPITALISATION

Si votre médecin traitant décide de votre hospitalisation en urgence, vous ou votre entourage devez prévenir l'HAD. Pensez à vous munir de votre dossier. Le retour à domicile dans le cadre de l'HAD n'est pas systématique et doit faire l'objet d'une nouvelle demande par le médecin hospitalier ou votre médecin traitant.

## EN CAS DE DÉCÈS



Prévenir l'HAD qui se chargera d'informer les intervenants concernés et tout particulièrement ceux chargés des soins. Le constat de décès sera rédigé par le médecin traitant ou par le 15. Vous devrez contacter les pompes funèbres.

# Les droits et devoirs



## Accès à l'information et aux soins, le consentement éclairé :

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Cette information vous est communiquée par le médecin responsable de votre prise en charge et par le personnel paramédical dans le domaine de ses compétences. En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés. Un refus peut entraîner une modification de votre hospitalisation.

## Accès au dossier patient :

Conformément à l'article L.1111-18 du 26 janvier 2016 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, notre établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de l'hôpital de Grasse. La communication de ces informations aura lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de l'hôpital de Grasse, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants-droits, s'ils ont pour cela des motifs légitimes prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

## Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement pendant la durée réglementaire mentionnée à l'article R1112-9 du Code de la Santé Publique. La direction de l'hôpital de Grasse veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## Directives anticipées :

Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique modifié par la loi du 2 février 2016 et conformément au décret d'application du 3 août 2016, 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 sa fin de vie (les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, soulagement des souffrances...). Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Elles ont une durée illimitée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Il est important si vous avez rédigé des directives anticipées, de les remettre à l'équipe soignante lors de votre hospitalisation et d'avoir informé vos proches, votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) de leur existence et de leur lieu de conservation.

## Désignation de la personne de confiance :

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Elle doit co-signer le document de désignation de la personne de confiance.

## Désignation de la personne à prévenir :

Selon l'article R.1111-30 alinéa 4 du code de la santé publique, une ou plusieurs personnes peuvent être désignées comme « Personne à prévenir » ; généralement, les patients choisissent la famille ou un proche. Elle représente la famille et est avertie lors d'un éventuel problème ; elle doit transmettre certaines informations à l'ensemble des proches en cas de besoin. Le service administratif de l'établissement recueille l'identité de la « personne à prévenir » au moment de l'admission. La personne à prévenir n'a cependant aucun droit particulier vis-à-vis du secret médical.

## Le refus de soins :

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé ».

## Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle :

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## Droit à l'image

Dans le cadre de votre prise en charge, des photos des plaies pourraient être réalisées à des fins médicales. Pour cela, nous vous demanderons de signer une autorisation.

## Informatique, libertés, protection des données :

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage... Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles. Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables. Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

**Vous disposez de droits vous permettant :**

- d'accéder à vos données vous concernant ;
- de rectifier ces données ;
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières.
- Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par adresse postale publique :

*Centre hospitalier de Grasse  
Direction des Affaires Générales - Relations avec les usagers  
Chemin de Clavary - 06130 Grasse  
Adresse électronique dédiée : [dpo@ght06.mail.onmicrosoft.com](mailto:dpo@ght06.mail.onmicrosoft.com)*

- Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## Santé publique

Une information concernant les grands sujets de santé publique : l'hygiène, la vaccination, la consommation de tabac, l'alcoolisme, la nutrition vous sera donnée à travers des flyers ministériels

## Commission des usagers (CDU)

Conformément au décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, la CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Pour toutes questions concernant la CDU, les plaintes et réclamations, vous pouvez envoyer un mail à [relation\\_usagers@ch-grasse.fr](mailto:relation_usagers@ch-grasse.fr) ou appeler le 04 93 09 51 36. Vous retrouverez les coordonnées des différents représentants des usagers dans votre classeur au domicile.

## Les comités médicaux

### Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

« ... Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance traitée... » article L.1110-5 Du code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

### Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Au sein de l'établissement, le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

### Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite après vous avoir informé(e). L'activité transfusionnelle est encadrée par le CSTH.

# La charte de la personne hospitalisée



(Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006)

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 2** Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements, 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.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 5** Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 8** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 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 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. La version intégrale de la charte de la personne hospitalisée est accessible

# La charte de l'aidant

## CHARTRE EUROPÉENNE DE L'AIDANT FAMILIAL

### 1 DÉFINITION DE L'AIDANT FAMILIAL

L'aidant familial est « la personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre plusieurs formes, notamment : nursing, soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques, ... ».

### 2 CHOIX DE L'AIDANT FAMILIAL

La personne en situation de handicap et / ou de dépendance doit avoir à tout moment la possibilité de choisir son aidant non professionnel dans sa famille ou son proche entourage. Si elle n'est pas à même d'exprimer ce choix, tout doit être fait pour que sa volonté soit respectée. Réciproquement, l'aidant familial doit pouvoir choisir d'accomplir son rôle d'aidant à temps plein ou à temps partiel en conciliant éventuellement ce rôle avec une activité professionnelle. Ce choix doit être libre et éclairé, et doit pouvoir être réévalué en tout temps.

### 3 SOLIDARITÉ NATIONALE

Le choix par la personne en situation de handicap et / ou de dépendance d'un aidant non professionnel et la solidarité intrafamiliale n'exonèrent en aucun cas les autorités publiques nationales et locales de leur obligation de solidarité à l'égard de la personne aidée et de l'aidant. Cette solidarité doit se traduire par une reconnaissance sociale officielle, assortie de droits sociaux et de tous types de soutiens. L'aide apportée pourrait en outre faire l'objet d'une reconnaissance financière légale.

### 4 SOLIDARITÉ FAMILIALE

Les familles sont, en règle générale, un lieu privilégié d'épanouissement des personnes en situation de handicap et / ou de dépendance. La solidarité familiale doit se développer en complémentarité et en bonne harmonie avec la solidarité nationale.

### 5 PLACE DE L'AIDANT FAMILIAL DANS LES SYSTÈMES DE SANTÉ

La place de l'aidant familial doit être reconnue et prise en compte, en tant que telle, dans toutes les politiques de santé et de protection sociale. Cette reconnaissance sociale doit « officialiser » le rôle de l'aidant familial. L'aidant familial a droit à des infrastructures de soins et à divers réseaux de soutien moral et psychologique sur lesquels il peut s'appuyer.

### 6 STATUT OFFICIEL DE L'AIDANT FAMILIAL

L'aidant familial, dans le cadre de son action d'aidant doit bénéficier de droits sociaux et de moyens pour accompagner la personne en situation de handicap et / ou de dépendance dans toutes les activités de la vie sociale. L'aidant familial doit bénéficier d'une égalité de traitement :

- **en matière d'emploi et de travail** : aménagement du temps de travail, congés, aide au retour à l'emploi, maintien des régimes de protection santé et de protection sociale;
- **en matière d'accessibilité universelle** : transports, logement, culture, cadre bâti, communication, ..., par une compensation financière;
- **en matière de retraite** : par la reconnaissance de son statut d'aidant;
- **en matière de validation des acquis** : par la reconnaissance de son expérience dans sa fonction d'aide.

### 7 QUALITÉ DE VIE

La qualité de vie de la personne aidée et celle de son aidant sont interdépendantes. Aussi convient-il de développer toutes politiques de prévention (maladie, fatigue, surcharge, épuisement, ...) permettant à l'aidant familial d'être en pleine capacité de répondre aux besoins de la personne aidée. L'aidant et la personne aidée doivent pouvoir être soutenus par des services et des structures de proximité agréés et habilités.

### 8 DROIT AU RÉPIT

Ce droit est une nécessité fondamentale et peut se traduire en termes de soutien, de renfort ponctuel en cas d'urgence, de services de suppléance et / ou de centres d'accueil temporaire de qualité pour une plus ou moins longue durée selon les besoins (temps de vacances, repos, santé, ...).

### 9 INFORMATION / FORMATION

L'aidant familial doit être informé sur ses droits et devoirs. L'aidant familial doit avoir accès à toutes informations facilitant l'accomplissement de son rôle d'aidant. Il doit également avoir accès à toutes formations spécifiques visant une meilleure qualité de sa fonction d'aidant. Un système de formation doit être mis en place par les autorités publiques en pleine concertation avec les organisations représentatives.

### 10 ÉVALUATION

L'évaluation doit être permanente engageant tant les personnes aidées que les aidants familiaux, que les autorités publiques :

- **évaluation des besoins** tant de la personne aidée que de la personne aidante;
- **évaluation des services rendus** à termes réguliers et / ou à la demande : il revient aux autorités publiques de veiller au bon accomplissement et à la qualité de l'accompagnement de la personne aidée, et de formuler les recommandations nécessaires.

La personne aidée et l'aidant familial sont les premiers experts de leurs besoins et des réponses propres à les satisfaire. Ils doivent obligatoirement intervenir ou se faire représenter par une personne de leur choix dans les procédures d'évaluation.



