# Livret HAD du Ponant

HOSPITALISATION À DOMICILE





Tél: 02 98 31 30 64

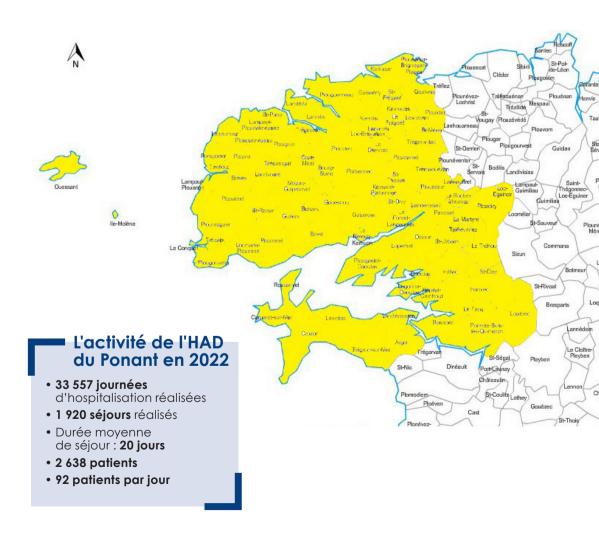


# Sommaire

Sommaire	p. 2
L'HAD du Ponant	p. 3
Qu'est-ce que l'HAD ?	p. 4 à 7
Le déroulement du séjour	p. 8 et 9
La prise en charge financière du séjour	. p. 10
Une prise en charge de qualité	. p. 11
Les droits et devoirs	p. 12 à 14
Les chartes	p. 16

## L'HAD du Ponant

L'HAD du Ponant couvre un large territoire de la Presqu'île de Crozon à Pont de Buis au Sud, de Ploudalmézeau à Brignogan plages au Nord, en passant par Lesneven, Brest, Landerneau, ainsi que les îles Ouessant et Molène. Sur ce territoire de 395700 habitants, l'HAD du Ponant est la seule structure autorisée en hospitalisation à domicile par l'ARS (agrément du 8 février 2005).

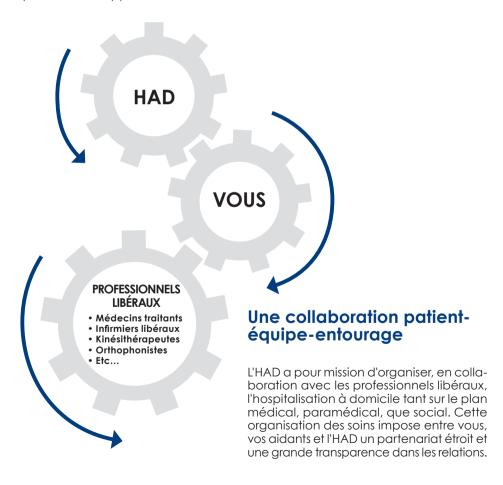


## Qu'est-ce que l'HAD?

Décret du 02/10/92 : « L'hospitalisation à domicile permet de dispenser au domicile du patient (ou dans les EHPAD et établissements médico-sociaux), par une période limitée mais révisable en fonction de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus (24h/24) et nécessairement coordonnés en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant et tous les professionnels paramédicaux et sociaux. »

La décision de la prise en charge HAD est prise en accord avec le médecin traitant, le patient et sa famille après une présentation du service.

L'HAD permet d'assurer, dans votre lieu de vie habituel et sous la responsabilité de votre médecin traitant, des soins médicaux et paramédicaux complexes par leur technicité, leur durée, leur fréquence et la diversité des professionnels de santé auxquels il est fait appel.



## L'HAD, une équipe pluridisciplinaire à votre écoute



## L'HAD, une équipe pluridisciplinaire à votre écoute

- Le médecin coordonnateur garantit le respect des critères médicaux d'admission en HAD et participe au suivi de votre projet thérapeutique (réunion de concertation à votre domicile). Il a un rôle de conseil (prise en charge des symptômes pénibles, de la douleur...) auprès des équipes soignantes et de votre médecin traitant.
- L'infirmier(e) coordinateur(trice) réalise, avant même votre admission et tout au long de votre prise en charge, une évaluation de vos besoins. Il organise et coordonne les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge, et notamment, assure les relations avec les professionnels libéraux. Il est votre contact privilégié au sein de l'HAD.
- Les infirmiers(ères) de l'HAD effectuent dans certaines situations vos soins et réalisent la surveillance de l'évolution de votre état de santé.
- Les aides-soignant(e)s vous accompagnent dans les activités de la vie quotidienne et participent aux soins. Ils contribuent au bien-être et à l'autonomie.
- L'assistante sociale assure l'évaluation de vos besoins sociaux dès votre admission. Elle vous informe de vos droits et sollicite certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile. A votre demande ou celle de vos proches, elle est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.
- La psychologue propose une écoute et un soutien au patient et/ou à sa famille soit à votre demande, soit sur orientation (médecin traitant, équipe soignante) avec votre accord. Elle se déplace à domicile ou peut vous recevoir à l'HAD.
- L'équipe de direction assure la gestion de l'HAD et notamment l'organisation des soins.
- Les secrétaires assurent l'accueil téléphonique. Elles effectuent toutes les tâches administratives relatives à votre dossier et transmettent vos informations ou demandes aux professionnels concernés.

## Les prescripteurs de l'HAD

La prescrition initiale de l'HAD est médicale. Les principaux partenaires de l'HAD du Ponant sont :

- Les médecins traitants ;
- Les structures hospitalières : CHRU, cliniques, HIA, centres hospitaliers ;
- Les EHPAD et Établissements Médicaux Sociaux (EMS);
- Les SSIAD :
- Le médecin coordinateur de la plateforme territoriale APPUI.

## Qui peut bénéficier d'une HAD?

Tout assuré social, quels que soient son âge et sa pathologie, domicilié sur le territoire couvert par l'HAD, nécessitant des soins médicaux et paramédicaux coordonnés et complexes.

## Les types de prise en charge (décret du 02/10/1992)

- Assistance respiratoire,
- Nutrition parentérale,
- Traitement par voie veineuse,
- Soins palliatifs,
- · Chimiothérapie,
- Nutrition entérale,
- Prise en charge de la douleur,
- Pansement complexe,
- Post chirurgie,
- Rééducation orthopédique,
- Rééducation neurologique,
- Surveillance post chimiothérapie,
- Şoins de nursing lourd,
- Éducation du patient entourage,
- Surveillance radiothérapie,
- Surveillance d'aplasie,
- Prise en charge psycho sociale.



# Le déroulement de votre séjour en HAD

## La prescription

#1

Le séjour HAD doit être prescrit par un médecin. Une hospitalisation à domicile nécessite l'accord du patient et/ou de son entourage, ainsi que de son médecin traitant.



## Évaluation d'entrée

#2

Dès la réception de la demande de prise en charge :



- La validation de la prise en charge résulte d'une concertation pluridisciplinaire.
- L'admission est planifiée en coordination avec vos différents intervenants.

## Mise en place du séjour

#3

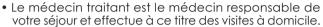
Les formalités administratives sont assurées par le service HAD. L'infirmier coordinateur de l'HAD établit le plan de soins et prépare la liste du matériel nécessaire à votre prise en charge.

Le jour de la prise en charge en HAD, un infirmier effectue une visite d'entrée et met à disposition le matériel nécessaire. L'infirmier reste à votre disposition pour répondre à vos questions.



## Fonctionnement au quotidien

#4



- Le médecin coordonnateur assure la coordination médicale et garantit la qualité des soins. Il collabore avec le médecin traitant et le médecin hospitalier.
- Un infirmier coordinateur HAD assure le suivi du séjour.
- Le dossier de soins au domicile permet cette coordination entre les différents soignants.
- Le secrétariat assure la gestion administrative, l'accueil téléphonique et la gestion du matériel de location.



## Sortie





- En dehors des ré-hospitalisations en urgence, la sortie est anticipée le plus tôt possible. La décision de votre sortie est prise en concertation avec votre médecin traitant, le médecin prescripteur et le médecin coordonnateur.
- Votre sortie est organisée par l'infirmier coordinateur de l'HAD soit par téléphone, soit par une visite à domicile.
- Le médecin coordonnateur rédige un courrier de sortie à l'attention du médecin prescripteur et des médecins correspondants.
- La secrétaire de l'HAD prend contact avec vous pour organiser la reprise du matériel par le logisticien.

# La prise en charge financière du séjour

L'HAD est financée par l'assurance maladie, généralement à 80% comme n'importe quelle hospitalisation (le complément étant pris par la mutuelle), à moins que la prise en charge ne soit déjà à 100% comme c'est le cas notamment pour les affections de lonaue durée exonérantes (ALD).

	Prise en charge par l'HAD	Tiers payant ou à la charge du patient
SOINS		
Soins infirmiers, nursing		
Médecin traitant		
Médecin spécialiste		
Infirmier(ère) libéral(e)		
Orthophoniste		
Kinésithérapeute		
Diététicienne		
Stomathérapeute		
Psychologue		
Assistante sociale		
PHARMACIE		
Médicaments		
Compléments alimentaires		
Matériel médical (location)		
EXAMENS		
Laboratoire		
Radiologie, IRM, Scanner		
Produits pour radiologie		
Transport (selon législation)		
DIVERS		
Esthétique (coiffure, pédicure)		
Aide à domicile		
Linge, repas		
Petit matériel (urinal, bassin)		

Le matériel acheté ou loué directement par le patient ou son entourage, sans accord préalable de l'HAD du Ponant, ne sera pas pris en charge.

Toutes les ordonnances, pour être prises en charge par l'HAD, doivent être remises aux équipes HAD ou faxées (02 98 31 30 67), ou transmises par mail (secretariat.had@vivalto-sante.com).

## Une prise en charge de qualité

L'HAD du Ponant, à la différence des autres structures intervenant au domicile des patients, est un établissement de santé et soumis à ce titre à une réalementation stricte :



L'autorisation de fonctionnement est délivrée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et régulièrement renouvelée ;

La certification des établissements de santé a lieu tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS).

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Les résultats de certification de tous les établissements de France sont disponibles sur le site de la HAS : <a href="http://www.has-sante.fr">http://www.has-sante.fr</a>



### **Questionnaire satisfaction**

Soucieux d'améliorer constamment la qualité de la prise en charge, ce questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans le classeur du domicile.

Merci de bien vouloir le retourner soit par l'intermédiaire du logisticien, soit par voie postale à l'attention du service qualité.

## Les droits et devoirs

### ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission

## INFORMATION SUR UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

#### **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 aui 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 la clinique Pasteur-Lanroze\*. La communication de ces informations a 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 la clinique, avec une copie de votre carte d'identité (ou passeport) en cours de validité. 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-droit, s'ils ont pour cela un motif légitime prévu 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. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

#### 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 la clinique 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.

#### **DON D'ORGANES ET DE TISSUS**

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus» ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : www.dondorganes. fr ou Agence de la Biomédecine www.agence-biomedecine fr

#### **DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Les directives anticipées mentionnées à l'article L.1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives

indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez nous les rendre accessibles. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher d'un soignant de notre équipe.

### DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 2 février 2016 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, notre établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette désignation est à renouveler à chaque séjour.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit avant votre entrée en HAD, au moment de l'évaluation, en remplissant l'imprimé fourni et est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## 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.

#### IDENTITÉ

Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner vos nom, prénom et date de naissance aux professionnels de santé qui vous en feront la demande.

#### DROIT À L'IMAGE

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

#### CONFIDENTIALITÉ

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage. Votre famille peut solliciter un rendez-vous avec un médecin de l'HAD en contactant le secrétariat.

# INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez faire l'objet d'une hospitalisation à l'HAD du Ponant et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Vous disposez de droits sur vos données, accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement. Pour en savoir plus, consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement, ou sur demande au secrétariat de l'HAD. Le CHP Brest, dont dépend l'HAD du Ponant, s'engage à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de l'HAD du Ponant. Elle répond aux questions suivantes : (1) Qui collecte vos données, à quelles fins ? (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ?(3) Qui peut accéder à vos données ? (4) Combien de temps vos données sont conservées ? (5) Où sont conservées vos données ? (6) Quels sont vos droits sur vos données?

#### MON ESPACE SANTE

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge. Il remplace le dossier médical partagé.

Cet espace numérique permet de :

•Stocker et partager toutes les données de santé: ordonnances, traitements, résultats d'examens,

imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte rendu d'hospitalisation, vaccination, •Echanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Si vous ne souhaitez pas que les informations relatives à votre hospitalisation soient transmises à votre médecin traitant, assurez-vous que vous avez fait le nécessaire sur votre Espace santé. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site https://www.ameli.fr ou sur le site https://www.monespacesante.fr

#### **RECHERCHE**

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés. Les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ces données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moven auprès de l'établissement détenteur de ces données.

#### **COMMISSION DES USAGERS (CDU)**

Cette commission 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. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la commission en adressant un courrier à la direction de la clinique Pasteur-Lanroze\*. Vous pouvez également vous renseigner auprès d'un soignant de l'HAD. La liste des membres de la CDU et les coordonnées du Responsable des relations avec les usagers sont disponibles sur notre site internet. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au service qualité de la clinique.

#### 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 (ou EOH) 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 associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et son entourage. Le programme du CLIN est validé chaque année par cette instance et s'articule autour de 5 thématiques :

- •Formalisation et actualisation de protocoles;
- Audits/Evaluations des Pratiques Professionnelles;
- •Surveillances des Infections Associées aux Soins (IAS) et de l'environnement ;
- •Plan de formation dédié;
- Préparation aux visites de certification.

## COMITÉ DE SECURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE (CSTH)

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le CSTH.

#### **BIENTRAITANCE**

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou morale pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter la cadre de soins de l'HAD. Pour la contacter, adressez-vous au personnel soignant ou au secrétariat.

#### **SERVICE SOCIAL**

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social afin d'être accompagné, ainsi que votre famille, dans vos différentes démarches administratives, notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc). Pour le contacter, adressez-vous au personnel soianant ou au secrétariat.

#### **IDENTITE NATIONALE SANTE (INS)**

Bien identifié, bien soigné!

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de

Santé (INS) qui vous est unique et est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire et de votre suivi médico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins. Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

#### TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

### Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et l'HAD, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer:

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www. mediationconso-ame.com;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

### Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le cadre de santé de l'HAD qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

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

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

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

\*32 rue Auguste Kervern – CS 82936 – 29229 BREST Cedex 2

# 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 (en plusieurs langues et en braille) sur le site www.sante.gouv.fr.

# La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'Etat 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, 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- 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 des 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-** doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

## La Charte Romain Jacob

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

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine.

- 1 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME
- 9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT
- 2 VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT
- 10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

3 - EXPRIMER LES BESOINS

- 11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- 4 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
- 12 METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE
- 5 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE
- 6 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ
- 7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION
- 8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

# La charte bientraitance

(La Commission des usagers (CDU))

Bien traiter, c'est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.

Identifier les besoins de la personne afin de donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours en garantissant le respect de la confidentialité.

Entendre le patient et son entourage, sans porter de jugement, en adaptant sa communication à sa vulnérabilité.

Nourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mise en oeuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.

Individualiser le projet de soin, projet de vie de l'usager en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient et des usagers.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et son entourage.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Chercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport. Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

## **HAD du Ponant**

37, rue Saint Vincent de Paul - 29200 BREST Tél : 02 98 31 30 64 - Fax : 02 98 31 30 67 Mail : **secretariat.had@vivalto-sante.com** 24h/24 et 7j/7

had-brest.com