

HAD

CLARA SCHUMANN

HOSPITALISATION A DOMICILE

Standard 04 42 29 45 10

Fax 04 42 20 15 89

Médecins coordonnateurs

04 42 29 45 13

Infirmier-e-s de coordination

04 42 29 45 11

Service social

04 42 29 45 11

Site internet : www.hadclaraschumann.fr

Représentants des usagers : usagers@hadclaraschumann.fr

HAD

CLARA SCHUMANN



L'HOSPITALISATION A DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Index alphabétique

A	accès.....	P4
	Admission.....	P8
	Assistante sociale.....	P6
C	chartes.....	P24
	CLIAS.....	P22
	Contacts.....	p3
	CDU.....	p19
D	droits et devoirs du patient.....	p13
	Dossier médical.....	p14
	Douleur.....	P23
I	nformatique et liberté.....	P10
	Intervenants.....	P5
P	ré Admission.....	P8
	Politique de protection des données personnelles.....	P10
	Prise en charge.....	P13
	Psychologue.....	P11
S	atisfaction des usagers.....	P13
	Sortie.....	P9
V	aleurs et missions.....	p3
	Votre hospitalisation.....	P8



Le nom de l'établissement est un clin d'œil à Clara Joséphine Schumann, née Wieck, pianiste et compositrice allemande du XIX -ème siècle (1819-1896).

Enfant prodige, Clara était une concertiste reconnue déjà à l'âge de 9 ans.
En 1840, Clara épouse Robert Schumann (1810-1856), le plus grand compositeur romantique du XIXème siècle, dont elle sera la première interprète et inspiratrice.
Le couple aura huit enfants.

Le père de Clara était contre ce mariage et a essayé de l'empêcher en séparant de force les deux amoureux. Pendant cette période Clara et Robert communiquaient alors par le biais d'amis et messages musicaux lors des concerts de Clara.

Durant sa carrière, Clara Schumann a écrit une quarantaine d'œuvres personnelles et contribué à défendre et à diffuser l'œuvre de son mari, même après la disparition de ce dernier.

Elle fait partie des rares femmes compositrices de renom au XIX siècle.

VALEURS ET MISSIONS DE L'HAD CLARA SCHUMMAN

La direction s'engage à :

- Donner au patient et à son entourage une place centrale,
- Veiller au respect de ses droits,
- Veiller au respect de sa liberté individuelle,
- Promouvoir sa bientraitance,
- Faire partager cette volonté à l'ensemble des intervenants,
- Traduire en actions cette notion de place centrale du patient.

NOTRE STRUCTURE

L'HAD Clara Schumann a ouvert ses portes en février 2007 à la suite de la décision de l'Agence Régionale de Santé PACA du 27 mars 2006 et de son renouvellement en 2019 assorti d'une extension de territoire.

Cette décision l'autorise à hospitaliser à leur domicile les patients résidant sur l'ex-territoire de santé des Bouches-du-Rhône nord et des Alpes de Haute Provence en dehors des secteurs de Barcelonnette et Sisteron.

Le service d'hospitalisation à domicile vous offre la possibilité, si votre état de santé le permet, de raccourcir ou d'éviter votre séjour en hospitalisation conventionnelle.

L'HAD intervient chez vous grâce à une équipe pluridisciplinaire. Cette dernière s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la qualité, la personnalisation, la permanence et la continuité des soins.

Dans ce livret d'accueil préparé à votre attention, vous trouverez les informations utiles au bon déroulement de votre séjour dans le cadre de l'hospitalisation à domicile.

La direction, les équipes médicales, paramédicales, psycho-sociales et administratives sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Vous pouvez nous contacter via un des différents moyens suivants :

Par téléphone : **04 42 29 45 10**

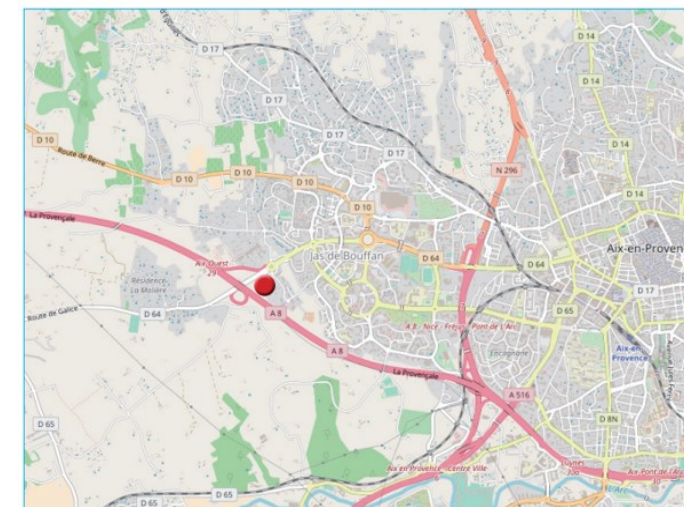
Par fax : **04 42 20 15 89**

Par mail : secretariat@hadclaraschumann.fr

Et 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence au : 04 42 29 45 11

Nos Locaux :

A Aix en Provence, 75 Rue Paul Sabatier,
Les Académies Aixoises
13090 Aix en Provence



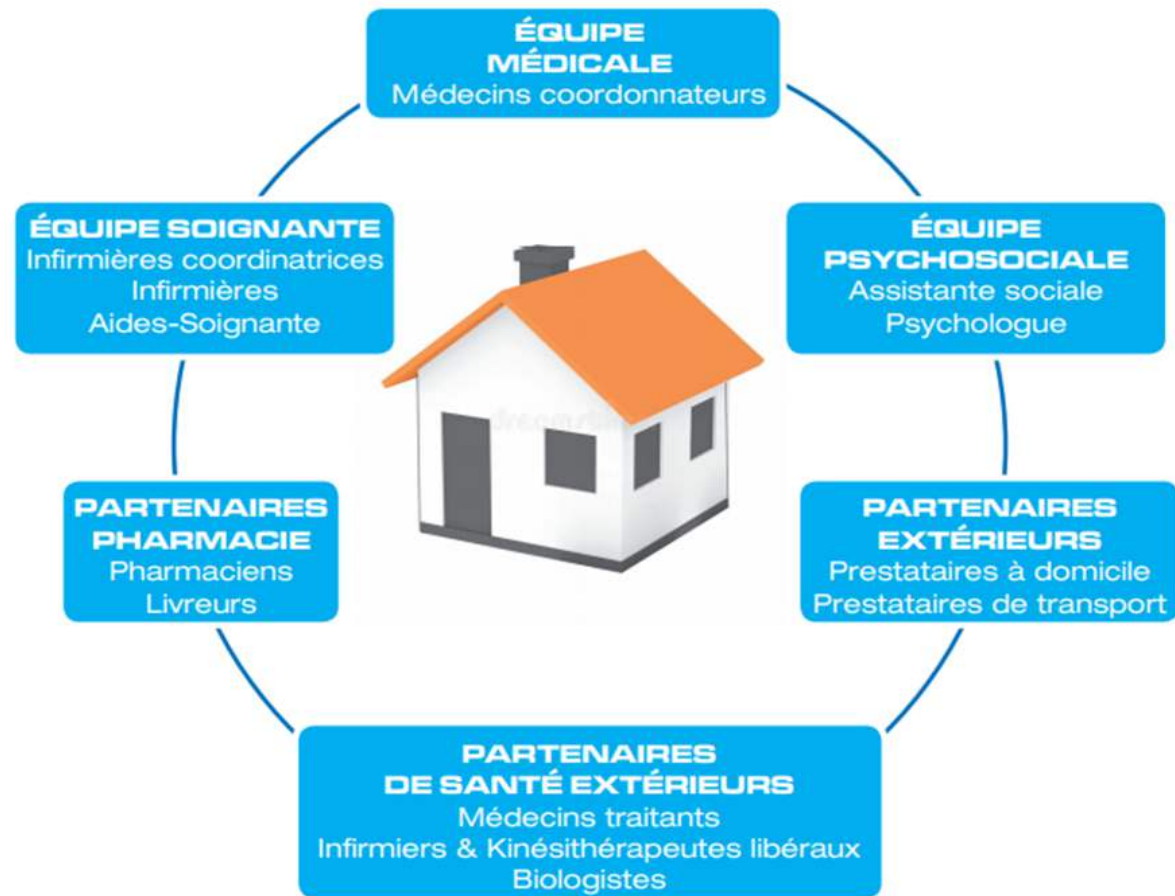
A Forcalquier : 1 Avenue Dr Eugène Bernard 04300 Forcalquier

Nos bureaux à Aix sont ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

A Forcalquier, nous vous accueillons sur rendez-vous.

LES INTERVENANTS À VOTRE DOMICILE

En fonction du projet de soin élaboré à votre admission, et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, salariés ou libéraux, interviendront à votre domicile pour une prise en charge coordonnée. En voici une présentation succincte.



LES INTERVENANTS À VOTRE DOMICILE

MÉDECINS

Votre médecin traitant qui est le pivot responsable de votre prise en charge, reste votre interlocuteur privilégié. Tous les acteurs de l'hospitalisation à domicile Clara Schumann et les libéraux travaillent en partenariat avec lui. Le médecin coordonnateur de notre structure est le garant de la prise en charge, assure la continuité hôpital-ville et facilite la transmission des informations entre le médecin hospitalier et le médecin généraliste. Il peut également intervenir en lieu et place du médecin traitant, y compris en matière de prescription, si ce dernier n'est pas en mesure d'assurer la continuité des soins dans les conditions et délais requis par l'évolution du patient.

LE PERSONNEL DE L'HAD

Une assistante sociale travaillant en partenariat avec l'équipe des soins pour améliorer la qualité de votre prise en charge est à votre disposition si vous êtes confronté à des interrogations d'ordres sociaux, financières ou matérielles. Elle se déplacera si besoin est à votre domicile afin de vous apporter la meilleure aide possible.

Les infirmiers et infirmières de coordination assurent votre prise en charge soignante en lien avec **les infirmiers libéraux**. Dans tous les cas ils organisent votre séjour en lien avec **l'infirmier(e) de liaison** qui a participé à l'évaluation de vos besoins en amont de votre prise en charge.

Dans certaines situations, il pourra également vous être proposé l'intervention d'**une aide-soignante**.

Le secrétariat qui réceptionne vos appels ou ceux de votre entourage mais également des différents acteurs de votre prise en charge. Il organise vos déplacements d'ordre médicaux en tenant compte de la réglementation concernant le financement des transports sanitaires.

LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

L'infirmier(e) libéral(e) assure les soins infirmiers 7 jours sur 7 et 24H/24.

Le kinésithérapeute libéral assure la rééducation motrice, sensorielle et respiratoire sur prescription médicale.

L'orthophoniste libéral assure la rééducation des troubles du langage ou de déglutition sur prescription médicale.

Le biologiste effectue les analyses biologiques prescrites. Il peut réaliser les prélèvements biologiques à votre domicile dans le cas où l'infirmier-(e) libérale n'est pas en mesure de le faire.

Un prestataire de transports sanitaires, dépêché par nos soins, sera amené à effectuer vos différents trajets (consultations...). Cette société, déterminée en fonction de votre lieu d'habitation, s'est engagé à respecter une convention pour apporter tous les gages de qualité nécessaire à votre hospitalisation.

Les prestataires de service, dans la mesure où ils ont signé une convention avec l'HAD, peuvent être sollicités par notre service logistique. Dans ce cas, ils assurent la livraison, l'installation et la maintenance des matériels.

La pharmacie : nous travaillons en partenariat avec une pharmacie conventionnée « cadre » qui peut prendre en charge, avec votre accord, la dispensation et la livraison de tous vos médicaments.—Tous les traitements urgents peuvent être délivrés par notre pharmacie, même tardivement et le WE, quel que soit votre lieu de résidence.

Vous gardez bien évidemment la possibilité de désigner **votre officine de ville habituelle**. Nous prenons contact avec elle afin de lui indiquer votre admission dans notre structure et lui indiquer **l'impossibilité d'utiliser votre carte vitale** tout au long de votre séjour en HAD.

Notre structure en tant qu'établissement hospitalier a accès aux médicaments hospitaliers qui ne sont pas disponible en pharmacie de ville.

Une diététicienne libérale ou selon les situations, **mandatée** dans le cadre de nos conventionnements avec les prestataires de service, interviendra en cas de besoin (dénutrition, suivi d'une alimentation artificielle, retard de cicatrisation, suivi post chimio, éducation, surpoids...).

Une psychologue libérale conventionnée avec notre établissement peut intervenir en partenariat avec l'équipe des soins pour améliorer la qualité de votre prise en charge. Elle est tenue au secret professionnel. Une approche sophrologique peut être proposée. Afin de vous aider à mieux vivre les perturbations déclenchées par la maladie et les traitements, elle propose un espace d'écoute et de communication pour vous accompagner et vous soutenir dans ces moments difficiles. Elle intervient à votre demande, auprès de vous et/ou de votre entourage proche, à tout moment de votre prise en charge. La durée et la fréquence des rencontres sont modulables en fonction de vos besoins et des disponibilités. Parlez-en avec votre infirmier -e de coordination, il/ elle se chargera de vous mettre en contact avec elle.

LIBRE CHOIX MÉDICAL

Nous nous engageons à respecter votre libre choix concernant votre médecin traitant et les autres intervenants libéraux. Toutefois, il est indispensable que ces derniers soient conventionnés avec nous et désireux de collaborer avec l'HAD. Il est nécessaire de préciser dès votre pré admission, les noms de votre médecin traitant, infirmiers, kinésithérapeutes... Nous avons établi un partenariat conventionné avec les acteurs de santé de proximité. Selon votre choix, vous serez informé des possibilités d'interventions de vos interlocuteurs habituels, nous serons attentifs à respecter votre décision dans tous les cas.

VOTRE HOSPITALISATION DANS NOS SERVICES

FORMALITÉS D'ADMISSION

LA VISITE DE PRÉ-ADMISSION

Si vous êtes hospitalisé dans un établissement public ou privé et à la demande d'un médecin de cet établissement, l'équipe de coordination de l'HAD (médecin, infirmières coordinatrices...) prend connaissance de votre dossier médical et une infirmière de liaison vous rencontre pour une évaluation de vos besoins en soins, en matériel, en médicaments et en aide pour votre prise en charge.

Par la suite, une visite à votre domicile peut être nécessaire pour évaluer la faisabilité de votre hospitalisation à domicile, rencontrer vos proches et préparer votre retour à la maison.

Si vous êtes à votre domicile ou en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), ou déjà pris en charge par un SSIAD et à la demande de votre médecin traitant, une évaluation de vos besoins est effectuée sur place par cette même équipe.

La psychologue et l'assistance sociale de la structure sont au besoin sollicitées pour participer aux diverses évaluations.

Votre admission est prononcée par le médecin coordonnateur en lien avec la Direction.

L'ADMISSION

Des renseignements administratifs vous seront demandés :

- votre état civil, les coordonnées précises de votre lieu de prise en charge
- le nom de votre organisme de sécurité sociale, votre attestation de mutuelle, votre carte vitale et votre carte d'identité.
- Les personnes de votre entourage à prévenir.
- Les coordonnées de la personne de confiance que vous avez désignée.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux.

Un projet thérapeutique sera établi par l'équipe médicale et soignante dès votre admission.

MODALITÉS DE SORTIE

Comme dans toute structure d'hospitalisation, le séjour est limité. Une évaluation régulière de votre état de santé est proposée avec l'ensemble des intervenants. En fonction de l'évolution de votre situation, la décision de sortie est prise par le médecin coordonnateur après échange et avis du médecin traitant.

L'infirmière de coordination et l'assistance sociale organisent avec vous les relais pour assurer, au besoin, la continuité de vos soins.

VOTRE PRISE EN CHARGE

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou, à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de contacter quiconque.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez une information sur les éventuels actes qui seront pratiqués, les traitements ou actions de prévention, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés après l'exécution des actes.

Vous pourrez obtenir toutes informations complémentaires, solliciter l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

LE CONSENTEMENT DU OU DES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE ET DES TUTEURS D'UN MAJEUR SOUS TUTELLE

Le consentement des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs est nécessaire pour toute intervention médicale, ainsi que celui du mineur de moins de 15 ans ou du majeur sous tutelle s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Toutefois, lorsque la santé du mineur ou du majeur sous tutelle risque d'être compromise par le refus du

représentant légal ou l'impossibilité de recueillir son consentement, le médecin donne les soins indispensables.

Il est possible qu'une personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, si le traitement ou l'intervention s'impose, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale. La personne mineure devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

LE PRÉLÈVEMENT ET LE DON D'ORGANE

D'après la loi de bioéthique de juillet 1994, toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ces organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant.

LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Sur votre état de santé

Le médecin coordonnateur est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Sur la satisfaction des usagers

Nous faisons parvenir à tous nos patients un questionnaire de sortie. Nous vous remercions de le renseigner car votre avis nous permet d'améliorer de façon continue la prise en charge des patients admis au sein de notre structure. Vous pouvez sur simple demande, regarder les résultats de ces évaluations.

Sur Les Résultats Des Différentes Procédures d'évaluation De La Qualité Des Soins

Nous faisons régulièrement des évaluations de la qualité des soins. Vous pouvez sur simple demande, prendre connaissance des résultats de ces évaluations.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES : Loi n° 2016-87 du 2 février 2016

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation, d'arrêt ou de refus du traitement ou actes médicaux. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, révisées ou révoquées à tout moment.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat après avis de la HAS. L'équipe du HAD Clara Schumann se tient à votre disposition pour toutes informations ou aides à la rédaction de vos directives anticipées.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Article L.1111-6 du code de la santé publique :

Pendant votre hospitalisation à domicile et à condition que vous ne soyez ni mineur ni sous tutelle., il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. Lors de toute hospitalisation, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, sauf mention contraire du patient.

Cette personne sera considérée par notre établissement comme votre « personne de confiance ». Elle doit être d'accord pour assumer cette mission. Il est recommandé de désigner une personne pouvant facilement être contacté.

Cette personne peut vous être très utile. Si vous en faite la demande, la personne de confiance pourra assister avec vous, aux entretiens médicaux, vous accompagner pour comprendre les informations relatives à votre état de santé et vous aider à formuler vos souhaits. Le but est de vous aider à choisir le traitement le mieux adapté au regard de vos convictions. Pendant votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettra peut-être pas de formuler votre avis ou les décisions que vous auriez souhaitées prendre pour vos soins : dans cette situation la personne de confiance sera alors consultée par l'équipe médicale, sauf urgence et impossibilité, et pourra communiquer vos souhaits. Son avis sera pris en compte mais en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision. La personne de confiance ne décide pas à votre place. Elle oriente l'équipe médicale en lui indiquant la façon dont vous voyez les choses, afin d'adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions. Elle peut vous accompagner si vous le voulez lors de la consultation de votre dossier médical.

COMMENT DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne. Vous pouvez au cours de votre hospitalisation changer d'avis et soit annuler votre désignation soit remplacer la personne désignée par une autre. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire qui vous est proposé à votre entrée.

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront inscrites dans votre dossier médical.

Vous serez libre de décider que certaines informations devront rester confidentielles et ne pas être divulguées à la personne de confiance. Il suffit de le préciser à l'équipe médicale et soignante qui vous prendra en charge. L'accord de la personne désignée devra être formalisé. Pour cela, il/elle devra remplir un document remis par l'Idc de coordination.

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

LE TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES DONNÉES

Il existe un traitement automatique des données médicales vous concernant (dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement. Elles sont transmises par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

Pour des raisons légitimes vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement de données nominatives (dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée). Cependant votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Protection des données personnelles

Les informations recueillies lors de votre préadmission ou hospitalisation dans notre établissement sont enregistrées dans notre système d'information sécurisé et font l'objet de traitements informatiques pour assurer la constitution de votre dossier médical, conformément aux dispositions de l'article R1112-2 du Code de la Santé Publique et faciliter votre prise en charge.

Le responsable du traitement est le Directeur de l'HAD CLARA SCHUMANN. L'HAD CLARA SCHUMANN a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez joindre au dpo@claraschumann.fr et qui pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection des données personnelles.

Les finalités du traitement

- Assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge,
- Assurer le codage des actes, la facturation et le remboursement de vos soins par les organismes d'assurance maladie obligatoires et complémentaires.

Certains traitements sont nécessaires

- Au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et de transmettre aux agences régionales de santé, ainsi qu'à l'Etat et aux organismes d'assurance maladie.
- Aux obligations de recueil d'indicateurs qualité et gestion des risques dont est investi l'HAD CLARA SCHUMANN. Ces traitements concernent notamment, l'évaluation de la qualité des soins (enquêtes, audits), hôpital numérique.

Destinataires de vos données

Vos données sont réservées aux professionnels de santé de l'HAD CLARA SCHUMANN soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui leur sont

nécessaires. Vos données peuvent être transmises :

Aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, avocats, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Aux prestataires de services et sous-traitants (pharmacie, éditeur du logiciel métier, collecte des déchets médicaux...), réalisant des prestations pour l'HAD CLARA SCHUMANN. Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sont mises en place dans les contrats avec ces prestataires et sous-traitants.

Aux professionnels de santé travaillant avec l'HAD CLARA SCHUMANN. Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) sont mises en place dans les conventions avec ces derniers.

En cas de prise en charge sociale : Aux associations d'aides à domicile, CCAS, services sociaux, MDPH, CAF, Conseil Départemental, services hospitaliers, SSR, SSIAD, CAISSE DE RETRAITE, Mutuelles, assurances...

Durée de conservation de vos données

Ces informations à caractère personnel seront conservées avec vos données de santé au sein de votre dossier patient sécurisé, dans le respect de la réglementation en vigueur issue du Code de la Santé Publique, et notamment de l'article R 1112 -7 qui pose le principe d'une obligation de conservation des données de santé pendant au moins 20 ans à compter de votre dernier passage dans notre établissement.

Vos droits

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits à savoir.

Droit à l'information : chaque traitement est enregistré dans le registre des traitements de l'HAD CLARA SCHUMANN.

Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.

Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.

Droit à l'effacement : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.

Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

Droit de retirer votre consentement : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Nous vous rappelons toutefois que le recueil de ces informations à caractère personnel lors de votre admission est une formalité nécessaire pour être pris en charge et obtenir le remboursement de vos prestations par les organismes d'assurance maladie et complémentaire.

Droit à la portabilité des données : pour les traitements fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

Vous pouvez exercer vos droits en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'HAD CLARA SCHUMANN par Mail : dpo@claraschumann.fr ou par courrier à l'adresse suivante : HAD CLARA SCHUMANN 75 RUE PAUL SABATIER LES ACADEMIES AIXOISES 13090 AIX EN PROVENCE.

Vous avez également le droit de porter une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés si vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation des données personnelles.

Mention spéciale

Les personnes qui ont été désignée comme personne de confiance ou personne à prévenir bénéficient également des mêmes droits que le patient, à savoir droits d'accès, d'opposition et de rectification, ainsi que le droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et le droit à la portabilité des données les concernant

LA COMMUNICATION ET LA CONSERVATION DU DOSSIER MEDICAL

Article L.1111-7 et articles R1111-1 à R.1111-8 du code de la santé publique :

Les informations concernant votre santé, liées à votre hospitalisation sont formalisées et rassemblées dans un dossier médical.

Le dossier médical :

Il peut comprendre de nombreux documents de nature différente et qui sont pour la plupart communicables. Les pièces essentielles sont :

- Le compte-rendu d'hospitalisation
- Les prescriptions thérapeutiques et les ordonnances
- La fiche de liaison des soins infirmiers et, selon le cas, les autres pièces significatives
- Les documents de sorties.

Le jour de votre admission en hospitalisation à domicile un classeur (dossier patient) vous est remis, conservez le dans un lieu à l'abri des regards. Il sera récupéré par nos soins à la fin de votre séjour.

QUI EST AUTORISÉ À ACCÉDER AUX DOCUMENTS MÉDICAUX ?

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne, et ce quel que soit le secteur de prise en charge.

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 dite « Loi Kouchner », et Article L1111-7 Modifié par Ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020 article 4,

- La (les) personne(s) ayant l'autorité parentale, sauf si le mineur, pour conserver le secret sur son état de santé, a refusé expressément que les détenteurs de l'autorité parentale soient consultés pour donner leur consentement aux soins. Dans ce cas, le mineur peut s'opposer également à la communication des informations médicales*.
- Un médecin désigné par le patient,
- Personne sous sauvegarde/curatelle : la communication du dossier médical est la même que pour tout usager. L'accès peut être direct ou se faire par l'intermédiaire d'un médecin. Dans l'hypothèse d'une demande d'accès direct, un accompagnement médical peut être prévu lors de la consultation dossier.
- Personne sous tutelle : seul le tuteur peut avoir accès au dossier médical. Mais il doit informer le majeur protégé des informations qu'il a obtenues, en tenant compte de sa capacité de discernement.
- Le concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, en cas de décès du patient, et les ayants droits d'une personne décédée dans une des conditions suivantes :

- Le patient n'a pas laissé entendre son refus de communication d'informations le concernant avant son décès.
- La qualité d'ayant droit du demandeur est attestée,

Dans ce cas, le motif de la demande est exclusivement l'un des trois suivants :

- Connaître la cause de la mort,
- Défendre la mémoire du défunt (dans le cadre d'une procédure judiciaire ou en cas de rumeurs),
- Faire valoir leurs droits (succession).

**Article L1111-5, modifié par la LOI 2016-41 du 26/01/2016, article 7 : Par dérogation à l'article 371-1 du code civil, le médecin ou la sage-femme peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin ou la sage-femme doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin ou la sage-femme peut mettre en œuvre l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.*

Lorsqu'une personne mineure, dont les liens de famille sont rompus, bénéficie à titre personnel du remboursement des prestations en nature de l'assurance maladie et maternité et de la couverture complémentaire mise en place par la loi n° 99-641 du 27 juillet 1999 portant création d'une couverture maladie universelle, son seul consentement est requis.

Accès au DMP :

Le dossier médical partagé est accessible

- aux professionnelles de santé, par voie électronique, après autorisation du titulaire,
- par son titulaire par voie électronique.

COMMUNICATION DU DOSSIER

Vous pouvez accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. Pour cela, vous devez faire une demande écrite à l'HAD.

Le délai de transmission est de 8 jours maximum après la date de demande et au plus tôt après un temps de réflexion de 48 heures. Ce délai est porté à 2 mois si la fin de votre séjour est antérieure à 5 ans.

Le coût d'envoi du dossier est limité à la valeur des frais de reproduction, d'expédition et d'amortissement du matériel de reproduction. Concernant les personnes démunies, l'HAD prendra à sa charge l'ensemble des frais.

Conservation du dossier médical

Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 :

Délais de conservation :

Le dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement (il s'agit d'un délai minimum).

Pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors du dernier passage dans l'établissement, on doit conserver le dossier médical jusqu'à son 28ème anniversaire.

Pour les dossiers des personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Les délais de conservation sont suspendus pendant toute procédure gracieuse ou contentieuse mettant en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou du médecin. La reprise des délais a lieu à l'issue de cette procédure.

Les mentions des actes transfusionnels pratiqués et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel figurant dans le dossier médical, doivent être conservés pendant 30 ans.

LIEU DE CONSERVATION

Il existe deux modes de conservation des dossiers médicaux :

- Soit les dossiers médicaux sont conservés au sein des établissements de santé qui les ont constitués.
- Soit ils sont déposés par ces établissements auprès d'un hébergeur agréé ;

VIDEOSURVEILLANCE

Lorsque le domicile est équipé d'un système de vidéosurveillance, le personnel de l'HAD est en droit de masquer ce système pendant son intervention.

COMMISSION DES USAGERS

Conformément à l'ordonnance 96-346 du 24 Avril 1996 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée, aux décrets n° 98-1001 du 02 novembre 1998 et n°2005-213 du 2 mars 2005, le 23 janvier 2008 a été créée au sein de l'HAD Clara Schumann une Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge - CRUQPC.

La loi de modernisation du système de santé complétée par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 a institué en lieu et place de la CRUQ la **Commission des Usagers (CDU)** dans les établissements de santé.

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur proche et de la prise en charge.

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 de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes.

Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et les réclamations.

Cette commission n'est pas une juridiction. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est important, que vous soyez satisfait ou non de nous en faire part.

Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence.

S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la direction de l'établissement.

Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU, en adressant à son président un courrier recommandé avec accusé de réception.

La CDU de l'HAD Clara Schumann est composée des membres suivants :

- > **Président de la CDU Commission de Conciliation** : le Directeur général
- > **Responsable chargé des relations avec les usagers** : le Directeur général
- > **Médecin Médecin** : Médecin coordonnateur

> **Médecin Médecin Suppléant** : Médecin coordonnateur

> **Médecin non médical** : Responsable d'établissement

> **Médecin non médical suppléant** : Assistante sociale

> **Deux représentants des usagers**

Ces derniers peuvent être contactés via l'adresse mail suivante : usagers@hadclaraschumann.fr

Extrait du décret n°2005-213 du 2 mars 2005 concernant l'examen des plaintes et des réclamations

Article R.1112-91 :

« Tout usager de l'établissement doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs 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.»

Article R.1112-92 :

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le 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.»

Article R.1112-93 :

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

Article R.1112-94 :

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il

dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Article L.1110-5 du code de la santé publique :

"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Pour votre information, un comité de lutte contre la douleur existe au sein de notre structure. Son rôle ? Définir une politique de lutte contre la douleur et de la faire appliquer.

Vous avez peur d'avoir mal ? **Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible !**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës comme celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal.

L'équipe soignante mettra à votre disposition une méthode d'évaluation.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE,

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ECOUTER, VOUS SOUTENIR, VOUS AIDER

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIAS)

Le 26 décembre 2007, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a été constitué au sein de l'établissement, il est là pour lutter contre toutes les infections que le patient peut contracter lors de son séjour en HAD. L'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) est constituée de professionnels de la structure.

Réglementation

Décret n° 88-657 du 7 mai 1988 :

Institue un CLIN dans tous les établissements de santé publics et privés.

Loi n° 98-535 du 1er juillet 1998 : oblige les établissements de santé publics et privés à s'organiser pour lutter contre les infections nosocomiales et renforce les obligations des établissements vis-à-vis du risque infectieux.

Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 : oblige les établissements de santé publics et privés à se doter d'un CLIN et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) avant le 31 décembre 2001.

Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000 : développe l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales au sein des établissements (programme d'action de lutte, EOH, correspondants).

Les missions du CLIAS

Prévention

Le veille à ce que soient élaborés et diffusés des protocoles concernant les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins.

Surveillance

Le CLIAS à ce que soit mis en place un recueil d'indicateurs pertinents permettant de juger de l'évolution de la fréquence des infections nosocomiales dans l'établissement et donc de l'efficacité des actions entreprises.

Évaluation

le CLIAS peut se voir confier toute mission concernant la lutte et la prévention des infections associées aux soins par la CME ou la direction de l'établissement.

Indicateurs

Chaque année, les données relatives à la lutte contre les infections associées aux soins de l'année écoulée sont collectées par l'établissement, et permettent le calcul des indicateurs. Les résultats de chaque indicateur sont alors regroupés dans le tableau de bord des infections associées aux soins. À chaque résultat d'indicateur est associée une lettre, (A, B, C, D, E) permettant de réaliser un classement des établissements.

CERTIFICATION HAS

Notre établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé

L'ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière introduit la certification au sein du système de santé français.

La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle.

Des professionnels de santé mandatés par la HAS réalisent les visites de certification sur la base d'un manuel.

Ce référentiel permet d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé. Mise en œuvre par la HAS, la procédure de certification s'effectue tous les 4 ans.

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

LES INDICATEURS QUALITÉ

SÉCURITÉ DES SOINS

La Haute Autorité de Santé (HAS) a décidé de rendre obligatoire le recueil d'indicateurs de qualité dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé.

Depuis 2011, les structures d'hospitalisation à domicile (HAD) doivent transmettre à la HAS un ensemble de données qui lui permettent de calculer les indicateurs et de suivre leur évolution dans le temps. Vous pouvez consulter nos résultats sur le site SCOPESANTE.



NOS ENGAGEMENTS, NOS CHARTES



- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

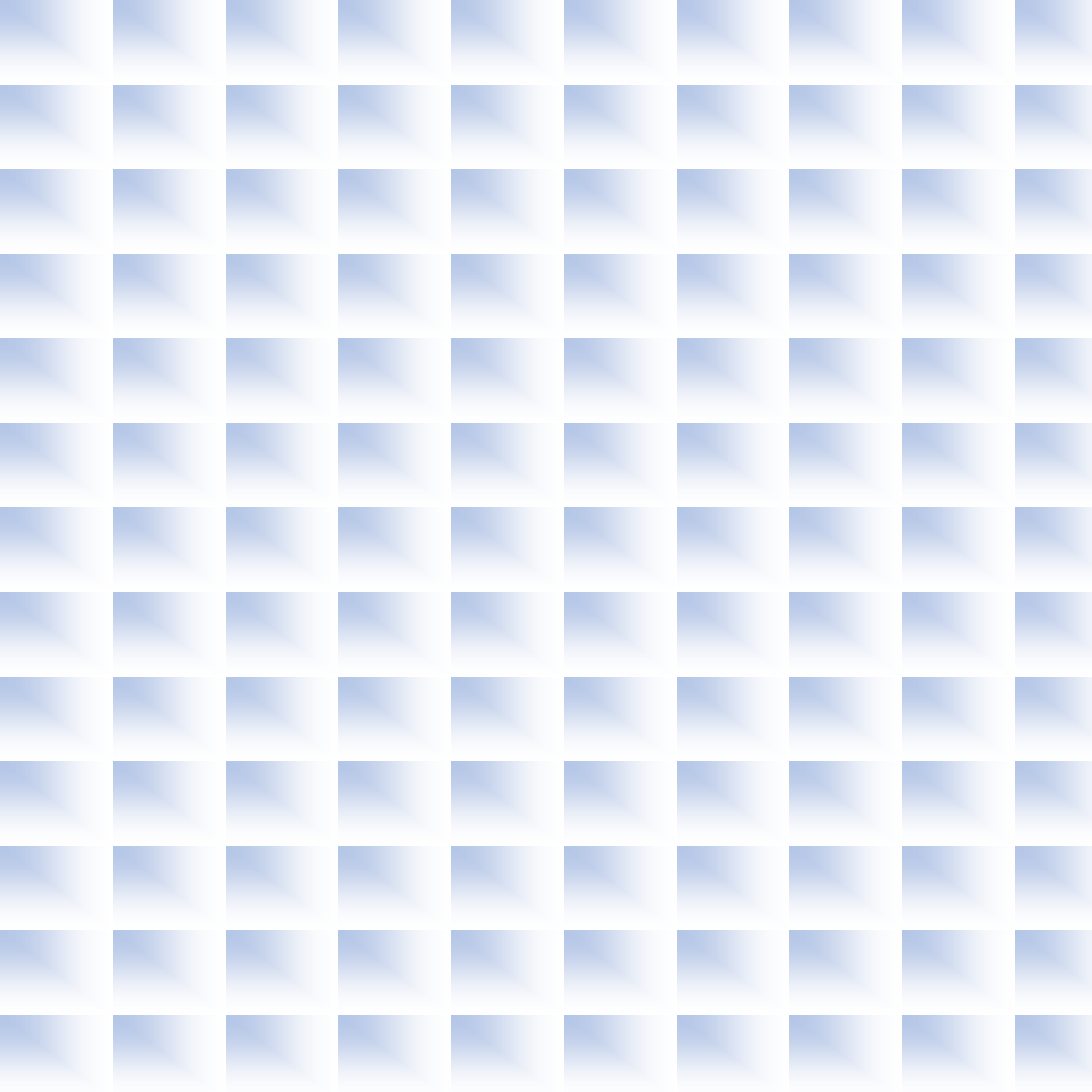
CHARTRE ROMAIN JACOB

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



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

- 4 **Être capable d'adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours patient**
(Écouter, être disponible, avoir une attitude positive, être d'humeur constante, être empathique et assertif, être bienveillant)
- 4 **Être capable de donner à l'utilisateur et ses proches une information accessible, individuelle et loyale**
(Informar aussi souvent que nécessaire sur l'organisation de la prise en charge, le fonctionnement de l'HAD)
- 4 **Être capable de garantir au patient d'être coauteur de son projet de soins en tenant compte de sa liberté de choix et de ses décisions**
(Prendre en compte le mode de vie du patient, le contexte social et culturel, respecter ses volontés, informer sur les soins prodigués)
- 4 **Être capable de respecter l'intégrité physique et psychologique du patient, sa dignité et son intimité**
(Être attentif à l'intimité lors des soins d'hygiène, s'adresser au patient en évitant la 2ème et la 3ème personne du singulier, être courtois et poli, promouvoir l'autonomie et bannir l'infantilisation, respecter son lieu de vie, respecter le rythme du patient, veiller à adapter une communication verbale et non verbale)
- 4 **Être capable de respecter la confidentialité des informations relatives au patient**
(Passer les communications téléphoniques en lien avec d'autres patients en dehors du domicile, convenir avec le patient ou son entourage d'un lieu de stockage de son dossier chevet)
- 4 **Être capable d'agir contre la douleur aigue, chronique, physique et morale**
(Évaluer régulièrement la douleur et systématiquement avant les soins réputés douloureux, évaluer l'efficacité des traitements, proposer les moyens non médicamenteux disponibles et réalisables, proposer si nécessaire l'intervention des psychologues, informer l'équipe de coordination, le médecin traitant de l'apparition d'une douleur)
- 4 **Être capable d'accompagner le patient et ses proches dans la fin de vie**
(Respecter ses volontés, favoriser la prise en charge des symptômes douloureux, assurer des soins de confort, proposer un soutien au patient et à ses proches, recueillir le cas échéant les directives anticipées)
- 4 **Être capable de rechercher constamment l'amélioration des pratiques, de garantir une prise en charge médicale, soignante, sociale et psychologique conforme aux bonnes pratiques**
(S'informer sur les pratiques, se former tout au long du parcours professionnel, déclarer les événements indésirables afin d'en rechercher les causes et mettre en œuvre les actions d'amélioration)
- 4 **Être capable d'évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage**
(Proposer à chaque sortie un questionnaire de satisfaction, informer le patient et son entourage du rôle et de l'existence de la CDU, proposer si besoin la saisie de la CDU, analyser et apporter une réponse à chaque plainte et réclamation)





CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

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.

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.

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

6 Les enfants 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.

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

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. **2**

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.

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.

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant. **9**

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance. **10**

