



SOINS INFIRMIERS À DOMICILE
04 96 20 66 85



AIDE À DOMICILE - SERVICES À LA PERSONNE
04 96 20 66 80

Les Établissements **SAINTE-MARGUERITE**
vous accueillent



SA HAD
SIAD
SAD - SAP
SOINS ASSISTANCE

Spécialiste du maintien à domicile depuis 1982 vous propose des services adaptés à vos besoins

En partenariat avec les Établissements Privés
Hôpital Privé Marseille Bouaregard
Hôpital Privé Marseille Vert Coteau
Clinique La Ciotat

Vous cherchez une AIDE à DOMICILE ?

Vous pouvez nous contacter :
soins-assistance.org
Tél: 04.96.20.66.80

-50%
réduction ou crédit d'impôt*

Aide ponctuelle après la sortie d'hospitalisation

Assistance à la personne

Assistance à la personne en situation de handicap

Travaux ménagers

NOS +

- Évaluation de vos besoins **GRATUITE**
- Devis **GRATUIT**
- Frais de gestion **GRATUITS**

Livret d'Accueil Patient

Soins Assistance
Association loi 1901

1 rue Albert Cohen
Le Plein Ouest Bât C
CS 90160 - 13322 Marseille Cedex 16

Tél : 04 96 20 66 66
Fax : 04 96 20 66 67
Mail : association@soins-assistance.org
Web : www.soins-assistance.org

HAD Marseille :
04.96.20.66.88

HAD Martigues :
04.96.20.66.70

* Toutes nos prestations ouvrent droit à la réduction d'impôt ou crédit d'impôt de 50 % des sommes engagées, dans les conditions définies par la loi.

Nous avons conçu pour vous ce livret d'accueil selon les recommandations de l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé, pour vous apporter toutes les informations indispensables à la qualité et la sécurité de votre prise en charge dans le cadre de votre Hospitalisation À Domicile (HAD).

Nous vous demandons de bien vouloir le lire attentivement car il est destiné à vous donner toutes les informations nécessaires pour faciliter votre séjour. Vous y trouverez les informations suivantes :

1. **Hospitalisation À Domicile**
2. **Organisation générale**
3. **Votre admission**
4. **Votre séjour et votre sortie**
5. **Engagements réciproques**
6. **Qualité et sécurité des soins**
7. **Droits et obligations du patient**

Annexes

- **Numéros d'urgence**
- **Consignes de sécurité**
- **Charte de la personne hospitalisée**

Ce livret complète les informations qui vous ont été communiquées dans le « Livret d'Information Patient » et dans le « Livret d'Entrée patient » remis par l'assistant social ou le responsables de soins.

Nous sommes ouvert au public du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00.

Vous pouvez accéder à Soins Assistance en transport en commun, métro Bougainville + bus n°36 ou bus n°25 ou n°96, ou par les autoroutes A7 ou A55.

Soins Assistance s'engage à vos côtés de par sa pluridisciplinarité et son savoir-faire. Le maintien à domicile librement choisi avec coordination et qualité est notre grand défi. Notre quotidien est d'être au service des patients et des usagers. Nous mettons tout en œuvre pour offrir à chacun de vous un accompagnement qui prend en compte votre état, vos difficultés et la globalité de vos besoins. Vos exigences sont les nôtres. Soins Assistance, association à but non lucratif, propose ses services pour assurer un maintien à domicile dans les meilleures conditions, quel que soit l'âge, le handicap ou la pathologie.

Aujourd'hui, Soins Assistance poursuit son développement dans des activités diverses organisées en 3 domaines complémentaires :

SANITAIRE - Service d'Hospitalisation À Domicile (HAD)

Le service, organisé autour d'une équipe pluridisciplinaire, permet d'apporter tous les soins techniques, un suivi journalier et permanent. L'ensemble de cette prise en charge se réalise dans votre cadre de vie. Notre autorisation territoriale couvre les Secteurs Marseille et Martigues.

MEDICO-SOCIAL - Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

Le service assure un suivi coordonné des soins infirmiers et des soins de confort ainsi qu'une transversalité avec le service social. Il concerne toutes personnes de plus de 60 ans résidant dans les 3^{ème}, 8^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème} arrondissements de Marseille.

Notre équipe intervient sur la base d'un projet individuel de prise en charge pour prodiguer des soins infirmiers et apporter l'aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

SOCIAL - Service d'Aide à Domicile (SAD) - Soins Assistance apporte une aide à domicile aux personnes en perte d'autonomie transitoire ou instaurée. Cette aide permet le plus souvent d'éviter ou de retarder un placement en institution : Aide à Domicile, Gardes Malades et Gardes à Domicile - Agrément Soins Palliatifs, Accompagnement véhiculé, Petit travaux de bricolage et de jardinage, Soins esthétiques personnalisés.

Nos prestations s'adressent aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap.

Service Aux Personnes (SAP) - Pour les actifs qui souhaitent alléger leur quotidien, Soins Assistance propose le ménage, le repassage, la préparation des repas, la garde d'enfant de plus ou de moins de 3 ans, et aussi le petit bricolage et le jardinage.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, informez l'infirmière et/ou le responsable des soins de l'Hospitalisation à Domicile (HAD) qui vous prend en charge.

If you can't speak French, please tell to a nurse, she will help you to find a translator.

Se não fala ou não compreende o francês, pedem ao quadro enfermeiro que ponha vos em contacto com um interprete.

Si usted no comprende o no habla francés, pida al enfermero(a) que llame un intérprete.

Se non parlate o non capite il francese, chiedete al capo infermiere che vi metta in contatto con un interprete.

إن كنت لا تتكلم الفرنسية أو لا تفهمها فاطلب من مسؤول أو مسؤولة التمريض توفير مترجم.

Nous sommes attentifs à toute remarque ou proposition concernant l'amélioration de votre accueil et de votre séjour, ou pour tout sujet vous préoccupant.

La Direction, le Personnel et l'Equipe Médicale vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement au sein de notre établissement.

Fabienne REMANT - DOLE
Directeur Administratif Soins Assistance

Dr Bruno THIRE
Président de Soins Assistance

Les Établissements Sainte Marguerite

Clinique du Golfe de Saint-Tropez



Pôle de Santé du Golfe
RD 559 - RP Général D. Brosset 83580 GASSIN
Tél : 04 98 12 70 00 Fax : 04 98 12 70 04
clinique-golfe-saint-tropez.fr



Sainte Marguerite



Avenue Alexis Godillot 83400 HYERES
Tél : 04 94 12 85 85 Fax : 04 94 12 55 67
hpth-sainte-marguerite.fr



Hôpital Privé Toulon Hyères

Saint Jean



Avenue Georges Bizet 83000 TOULON
Tél : 04 94 16 30 30 Fax : 04 94 16 30 58
hpth-saint-jean.fr



Saint Roch



99 avenue Saint-Roch 83000 TOULON
Tél : 04 94 18 89 00 Fax : 04 94 18 89 23
hpth-saint-roch.fr



Clinique de La Ciotat



Boulevard Lamartine 13600 LA CIOTAT
Tél : 04 42 71 14 71 Fax : 04 42 08 73 44
www.clinique-de-la-ciotat.fr



Vert Coteau



96, Avenue des Caillols 13012 MARSEILLE
Tél : 04 91 18 68 68 Fax : 04 91 18 65 27
hpm-vert-coteau.fr



Hôpital Privé Marseille

Beauregard



23, Rue des Linots - 13012 MARSEILLE
Tél : 04 91 12 34 56 Fax : 04 91 12 10 15
hpm-beauregard.fr



Soins Assistance



Le Plein Ouest Bat C - 1, Rue Albert Cohen
13016 MARSEILLE
Tél : 04 96 20 66 66
www.soins-assistance.org



Centre de La Seyne

Avenue Jules Renard
83500 La Seyne sur Mer
Tél : 04 98 00 25 36 Fax : 04 98 00 25 35
www.association-dialyse-varoise.fr



Centre de Toulon

Hôpital Privé Toulon Hyères - Saint Jean
1 avenue Georges Bizet
83000 TOULON
Tel : 04 94 16 67 67 Fax : 04 94 16 67 68
www.association-dialyse-varoise.fr



Centre de Gassin

Espace Santé Gassin
Quartier Saint-Martin - D559
83580 GASSIN
Tél : 04 94 43 39 03 Fax : 04 94 43 39 05
www.association-dialyse-varoise.fr



1. Hospitalisation À Domicile (HAD)

Hospitalisation À Domicile

L'Hospitalisation À Domicile, HAD, est un établissement sanitaire qui donne aux patients l'opportunité de **recevoir en toute sécurité les soins nécessaires à leur pathologie, tout en bénéficiant du confort physique et psychologique**. Devenue aujourd'hui un objectif majeur de Santé Publique, l'HAD répond de façon adéquate par son adaptabilité, à la diversité des besoins en matière de technicité et de fréquence de soins à domicile.

«Les structures dites d'hospitalisation à domicile permettent d'assurer au domicile du malade pour une période limitée mais révisable en fonction de l'état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus mais nécessairement coordonnés. Ces soins se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par la complexité et la fréquence des actes» (art. R712.2.2.1 code de la Santé Publique).

« Les établissements de santé publics, privés et privés d'intérêt collectif assurent, dans les conditions prévues par le présent code, en tenant compte de la singularité et des aspects psychologiques des personnes, le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes. Ils délivrent les soins le cas échéant palliatifs, avec ou sans hébergement, sous forme ambulatoire ou à domicile, le domicile pouvant s'entendre du lieu de résidence ou d'un établissement avec hébergement relevant du code de l'action sociale et des familles » (Art L6111-1 du code de la Santé Publique).

La prise en charge en HAD est faite sur la base d'un projet thérapeutique englobant un projet de soins, un projet social et environnemental et un projet psychologique.

Le médecin traitant est le responsable du suivi médical et thérapeutique en synergie avec l'équipe soignante et nos médecins coordonnateurs.

Mode de financement

Ce mode d'hospitalisation est garanti dans l'ensemble des offres d'assurance santé. **Le service d'HAD est financé par l'Assurance Maladie dans le cadre règlement de la tarification médico-économique de l'activité des établissements de santé (T2A)**. Depuis le 1er janvier 2006, l'activité du service est ainsi entièrement financée selon les principes de ce modèle tarifaire. Les dépenses liées à vos soins sont acquittées par l'HAD, notamment :

- Les soins infirmiers et aides-soignants
- Les soins de kinésithérapie
- Les soins pédicures-podologues
- Les soins d'orthophonie
- Les interventions de Psychologue, Assistant Social et Diététicienne
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits
- Les examens de laboratoire
- La location du matériel (lit médicalisé, matelas, lève-malade, pompes à perfusion, pompes à nutrition...)
- Les articles pour pansements et fournitures à usage unique, nécessaires à l'exécution des soins
- Certains transports sanitaires prescrits

2. Organisation générale

Président Soins Assistance: Dr. Bruno THIRE
Administrateurs : Nicolas MAINGUY / Catherine AGULLO

L'organigramme de l'établissement est consultable sur le site internet soins-assistance.org, rubrique "Hospitalisation à domicile" / "Équipe pluridisciplinaire".

L'équipe médicale, paramédicale et logistique

L'équipe médicale et paramédicale se tient à votre disposition 24h/24h et veillera à ce que votre prise en charge se passe dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité et de la sécurité des soins, que de votre confort.

Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec des médecins coordonnateurs, du personnel paramédical (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, psychologues, diététicienne), et des agents logistiques, tous facilement identifiables grâce à leur badge (comportant leur nom, prénom et qualification).

Toute personne intervenant à votre domicile doit s'identifier. N'hésitez jamais à lui demander son nom, ses responsabilités et sa fonction.

- **L'équipe médicale :**

- **Le médecin traitant**, ou à défaut le médecin désigné par le patient, donne son accord à la prise en charge. Il est le référent médical du patient pendant le séjour.
- **Le médecin coordonnateur** : lorsque le médecin traitant, ou à défaut le médecin désigné par le patient, ou son remplaçant n'est pas en mesure d'assurer, par une intervention au domicile, un conseil téléphonique ou une télé-prescription, la continuité des soins dans les conditions et délais requis par l'évolution de la situation du patient, le médecin coordonnateur peut intervenir en ses lieux et place y compris en matière de prescription et le tient informé.

- **L'équipe soignante :**

- **Les Responsables de soins** sont chargés de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers dans le secteur où vous êtes hospitalisé(e), organisent votre prise en charge et restent à votre disposition tout au long de votre séjour. Ils assurent la liaison avec l'administration. Ils pourront répondre à toutes vos interrogations concernant votre HAD et vous assisteront, si besoin, pour préparer les modalités de votre sortie. En cas de difficulté de compréhension de notre langue, ils peuvent également vous mettre en relation avec un(e) interprète. Ils veillent à la qualité et la sécurité de vos soins.
 - **Les infirmier(e)s** dispensent les soins et administrent les traitements prescrits par les médecins, surveillent l'évolution de votre état de santé, assurent vos soins au quotidien et vous prodiguent des conseils adaptés.
 - **Les aides soignant(e)s** accompagnent et aident les infirmier(e)s lors des soins. Ils peuvent aussi vous assister dans les actes de la vie quotidienne tels que votre toilette et prennent soin de votre environnement.
 - **La secrétaire administrative** est à votre disposition du lundi au vendredi de 6h00 à 20h00 pour répondre à vos demandes et vous orienter, le cas échéant, vers les personnes compétentes.
 - **Les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation** peuvent intervenir sur avis médical.
 - **Les assistants sociaux** vous aideront à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire de l'équipe soignante.
 - **Les diététiciens** dispensent des conseils nutritionnels et, sur prescription médicale, participent à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation, par l'élaboration d'un bilan diététique personnalisé et une éducation diététique adaptée.
 - **Les psychologues** peuvent vous rencontrer si vous en ressentez le besoin, dans une démarche de soutien, d'accompagnement durant votre séjour ou votre parcours de soins au sein de l'établissement. Vous pouvez les contacter si besoin par l'intermédiaire du médecin ou de l'équipe soignante.
- **L'équipe logistique** est chargée de la livraison des dispositifs médicaux commandés par l'équipe soignante. Ils interviennent une fois par semaine à jour fixe pour assurer le réapprovisionnement nécessaire.
- **Les étudiants**, encadrés par leurs aînés, sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut-être amenés à vous donner des soins au cours de votre séjour avec votre consentement.

3. Votre admission

Pré-admission

Lors d'un entretien avec nos assistants sociaux ou avec les responsables de soins, un « Livret d'Information Patient » comprenant un « Livret d'Entrée patient » vous sera remis.

Pour effectuer les formalités de pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- La carte nationale d'identité (pour les ressortissants de l'UE), le passeport ou un titre permanent de séjour en cours de validité
- Votre carte vitale d'assuré social **A JOUR** ou une carte d'affiliation à un autre organisme
- Votre carte mutualiste ou accord de prise en charge si vous bénéficiez d'une complémentaire santé
- **Vos ordonnances si vous suivez un traitement**
- Vos examens complémentaires : résultats des analyses biologiques, radiographies, scanner, examen cardiologique (ECG)...
- Votre carte de groupe sanguin, si vous en possédez une

Et selon les cas :

- **Justificatif du 100% éventuel à fournir ou à indiquer**
- **Carnet de soins gratuit** si vous êtes bénéficiaire au titre de l'Art. 115 (Anciens combattants et Victimes de guerre)
- **Triptyque ou déclaration d'accident** si votre hospitalisation est en relation avec un accident du travail
- **Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)**

En plus des documents listés ci-contre :

Pour un PATIENT MINEUR, il est obligatoire de présenter les documents suivants :

- **La carte nationale d'identité (pour les ressortissants de l'UE), le passeport ou un titre permanent de séjour en cours de validité du ou des titulaires de l'autorité parentale**
- **Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance**
- Le carnet de santé et de vaccination
- **Le consentement éclairé « HAD »** donnant l'autorisation de pratiquer les soins **signés par les titulaires de l'autorité parentale** (Cf. Livret d'Entrée Patient)

Pour un PATIENT MAJEUR SOUS TUTELLE, il est obligatoire de présenter les documents suivants :

la décision de placement sous tutelle et la pièce d'identité du tuteur.

Admission

Validée par la Direction de SOINS ASSISTANCE et après expertise du médecin coordonnateur, **l'admission en HAD se fait toujours avec votre accord, celui de votre entourage ainsi qu'avec votre médecin traitant.**

Le jour de l'admission, le Cadre Infirmier vous remet le dossier de soins. Il vous accompagne, ainsi que votre entourage dans la mise en place et le déroulement du séjour en HAD.

Dans le respect de la confidentialité, il est demandé de prévoir un espace réservé au dossier de soins.

La récupération de documents administratifs peut être demandée à ce moment-là pour finaliser le dossier.

Cas particuliers

- Nous comptons sur votre concours pour nous fournir les pièces de prise en charge nécessaires, en particulier celles concernant votre organisme complémentaire (complémentaire santé). A défaut, une provision correspondant à l'estimation du montant de vos frais d'HAD pourra être exigée.
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais d'HAD. Un acompte vous sera alors demandé à l'admission dont le montant sera variable en fonction du type de prise en charge. Il vous sera restitué par courrier après le paiement intégral de votre facture.
- Si vous n'êtes pas couvert par la Sécurité Sociale Française, une estimation vous sera fournie pour signature et une caution sera demandée.

4. Votre séjour et votre sortie

Identification et confidentialité



Dans le cadre de l'application de la Charte de la personne hospitalisée et de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, tous les intervenants s'assureront de votre identité tout au long de votre prise en charge.

« VOTRE IDENTITÉ, C'EST VOTRE SÉCURITÉ »

Recommandations

Nous vous demandons d'être présent(e) au domicile lors des soins planifiés.

Si vous avez un empêchement, merci de prévenir la structure au minimum la veille pour nous permettre une réorganisation des tournées.

Nos prestations

- Les soins de nature technique, relationnelle et éducative, d'hygiène corporelle, de confort et de bien-être des patients
- La coordination des différents intervenants (salariés de l'Association ou libéraux) au chevet du patient
- La continuité des soins
- La réponse aux appels d'urgence, la nuit, les week-ends et jours fériés par un service d'astreinte y compris médicale
- La prise en compte des urgences vitales
- Le transport du malade
- La fourniture du matériel,
- La coordination avec la pharmacie et le laboratoire

Traitement pharmaceutique

Vous ne devez pas vous approvisionner directement en médicaments et dispositifs médicaux prescrits dans le cadre de l'HAD.

- Si votre médecin traitant vient en consultation en dehors du temps de présence du personnel de l'HAD, merci de nous en informer, afin de donner suite aux éventuelles modifications du traitement. Merci de lui présenter l'ordonnancier présent dans le dossier de soins.
- Ne pas prendre de traitement par automédication.

Animaux

Si vous possédez des animaux, nous vous demandons :

- **Par mesure de sécurité** de les attacher lors de la venue des intervenants
- **Par mesure d'hygiène** de les isoler du lieu des soins

Convictions religieuses

Les personnels sont sensibilisés au respect des convictions religieuses.

Votre sortie

L'établissement respecte votre liberté de sortie.

Cependant, seul le Médecin responsable de votre HAD peut décider du moment de votre sortie.

Elle est décidée lorsque les objectifs fixés par le projet thérapeutique sont atteints.

Une hospitalisation en établissement ou le départ du domicile (par exemple, le déménagement vers un site non couvert par SOINS ASSISTANCE) entraîne obligatoirement la fin de votre prise en charge.

Le service HAD peut vous aider à trouver une solution de continuité.

Les différents prestataires de services partenaires prévenus par nos services vous contacteront pour le retrait du matériel. Il vous sera possible de le conserver avec une prescription médicale.

Un compte rendu de votre HAD sera envoyé avec votre accord, à votre Médecin traitant par le Médecin coordonnateur, afin d'assurer la continuité de votre prise en charge médicale.

Si vous décidez de quitter l'HAD contre avis médical, vous devrez signer une attestation qui dégagera l'établissement et les Praticiens de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

5. Engagements réciproques

L'HAD nécessite une collaboration entre la personne soignée, les aidants, le médecin traitant et l'ensemble de notre équipe constituée de professionnels médicaux, paramédicaux, psychosociaux et éventuellement de bénévoles intervenants à domicile.

Les intervenants à votre domicile s'engagent à :

- Être à l'écoute des ressentis de la personne soignée.
- Informer le patient de manière claire et adaptée.
- Prendre en considération l'ensemble de ses besoins, afin de répondre au mieux à ses demandes et d'en référer aux professionnels spécialisés, si nécessaire.
- Respecter, dans la mesure du possible, son rythme de vie et celui de ses proches.
- Préserver et respecter l'intimité, la dignité et la vie privée du patient et de ses proches.
- Respecter le secret professionnel.
- Nous vous informons que le travail en équipe pluridisciplinaire nécessite que les professionnels médicaux et paramédicaux, impliqués dans la prise en charge de la personne soignée, échangent entre eux des informations ciblées et nécessaires à une prise en charge efficace, adaptée et individualisée.
- Prendre en considération les insatisfactions formulées par le patient et ses proches, afin de pouvoir y répondre de la manière la plus appropriée possible.
- Maintenir une relation essentiellement professionnelle avec le patient et ses proches
- Développer une relation empathique vis à vis du patient et de son entourage.
- Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.
- Respecter et appliquer la Charte de la personne hospitalisée qui définit les droits de la personne soignée.
- Informer le patient et ses proches de leurs droits.

La personne soignée et ses proches s'engagent à :

- Fournir les documents administratifs nécessaires à la prise en charge
 - Carte nationale d'identité (pour les ressortissants de l'UE), passeport ou titre permanent de séjour en cours de validité
 - Attestation de Sécurité Sociale en cours de validité
 - Carte de mutuelle en cours de validité
- Compléter et signer le Livret d'Entrée Patient
- Aménager un espace de soins le plus fonctionnel possible au domicile.
- L'équipe soignante a besoin d'un espace de soins fonctionnel et adapté, permettant de dispenser des soins dans des conditions d'hygiène et de sécurité optimisées.
- Permettre l'accès du domicile aux différents professionnels médicaux et paramédicaux (infirmier(e), médecin, kinésithérapeute, auxiliaire de vie sociale, aide-ménagère, agent logistique, psychologue...), en toute sécurité (animaux...) tel que convenu dans le cadre de la prise en charge en HAD.
- Fournir l'ensemble des produits nécessaires aux besoins de la vie quotidienne (hygiène, alimentation, linge, etc...).
- Laisser à disposition du personnel, l'ensemble des fournitures livrées par Soins Assistance
- Faire part à l'équipe de l'HAD de leurs besoins et de leurs attentes afin que l'équipe puisse y répondre du mieux possible.
- Faire part à l'équipe de l'HAD de leurs insatisfactions liées à la prise en charge à domicile afin de l'ajuster.
- Respecter le caractère professionnel du personnel intervenant.
- Éviter les relations de familiarité tout en préservant la proximité nécessaire.
- Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.
- S'informer de leurs droits contenus dans la Charte de la personne hospitalisée.
- Restituer le dossier de soins du domicile lors de la sortie de la prise en charge en HAD.

6. Qualité et sécurité des soins

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation mais indépendamment de tout acte chirurgical. l'établissement est doté d'un CLIN chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement, de mettre en place une politique opérationnelle de lutte contre les infections nosocomiales, selon la Loi n° 98-535 du 1^{er} janvier 1998 (relative au renforcement de la sécurité sanitaire et qui a marqué une étape majeure en inscrivant parmi les missions et obligations de l'ensemble des établissements de santé, l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales), le Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 précisant les conditions d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé et la Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène s'impose à tous, d'autant plus que leur application est une des conditions de la qualité des soins qui vous sont délivrés et conditionne le bon fonctionnement de nos établissements de santé (respect des protocoles : lavage des mains, tenue vestimentaire, bionettoyage, équipement sanitaire...).

Tous les personnels de l'établissement conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en observant une stricte hygiène des soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi des matériels et des produits à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Toutes ces mesures sont assurées et coordonnées par le CLIN :

- Prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- Élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- Mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- Renforcer le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales
- Évaluer les actions menées.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable pouvant conduire à l'allongement du temps de séjour au sein de l'établissement.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager et à vous donner toutes les informations utiles.



Notre adhésion au Réseau Douleur PACA Ouest nous permet de partager le savoir faire, l'expérience de chaque équipe et de chaque établissement adhérent à ce réseau.

Les responsabilités du CLUD sont :

- de proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale devant figurer dans le projet d'établissement (Article L.710-3-1 du code de la santé publique).
- de coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.


Nous mettons en œuvre tous les moyens disponibles pour prendre en charge et soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est primordiale. C'est pourquoi vous recevrez un SMS et/ou un mail automatisé le lendemain de votre sortie.

Vous trouverez également sur notre site internet, des informations relatives aux modalités de lutte contre la douleur concernant les adultes, les enfants et les nouveau-nés.

COMité des VigIlances et de GEstion des RISques (COVIGERIS)

Conformément à la Circulaire 2004-176 du 29 mars 2004, le COVIGERIS, organe commun à l'ensemble des Établissements Sainte-Marguerite, développe un programme de gestion globale des risques et coordonne les différentes vigilances sanitaires réglementaires instaurées dans chacun des établissements. Cette organisation s'articule, pour la Gestion des risques, au travers d'une **Cellule de vigilance** et pour les Vigilances sanitaires, au travers de l'organisation mise en place par les **correspondants locaux des différentes vigilances sanitaires** encadrées.

La Cellule de vigilance est destinataire des fiches d'événements indésirables et est chargée conformément à une procédure d'en assurer le traitement (analyse et transmission aux responsables impliqués). Une analyse de ces événements indésirables est régulièrement assurée afin de mettre en place des actions correctives et préventives.

 **L'identitovigilance** a pour objet la surveillance et la gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients tout au long de leur prise en charge (soins, administrative...) et de leur parcours dans l'établissement. Afin de répondre à l'Instruction N°DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins, lors de votre HAD, **nous vous identifions par votre nom de naissance.**

L'Infectiovigilance a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation. Cette surveillance fait l'objet d'une collaboration étroite avec le Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

La Pharmacovigilance est l'ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché. Un médecin ou un personnel soignant constatant un effet indésirable ou inattendu susceptible d'être dû à un médicament doit prévenir le correspondant de pharmacovigilance, à savoir le pharmacien gérant.

La Matérovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux (Article R.665.48 du Code de la Santé Publique).

Il est rappelé qu'on entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière, produit à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales, et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques, ni par le métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens.

Toute personne ayant connaissance d'un incident ou d'un risque d'incident mettant en cause un dispositif doit le déclarer auprès du correspondant de matériovigilance.

Le matériel utilisé est contrôlé et traité selon les textes en vigueur.

COMmission du MEDicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Conformément aux articles R5126-48 et suivants du Code de la Santé Publique, la commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles participe par ses avis à l'élaboration de la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement et à l'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Commune à l'ensemble des Établissements Sainte-Marguerite elle est organisée au sein de chaque établissement en Commissions Locales :

Livret thérapeutique

Cette commission est chargée principalement de l'élaboration du livret thérapeutique, assorti de recommandations.

Antibiotiques

Cette commission est chargée principalement d'établir la liste des antibiotiques disponibles dans l'établissement et de ceux à dispensation contrôlée. Elle est chargée de la rédaction et de la validation des recommandations de bon usage, ainsi que du suivi des consommations d'antibiotiques en relation avec le laboratoire de biologie.

Circuit du Médicament et des DMS

Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) de la sécurisation et l'amélioration du circuit du médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (DMS).

Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Conformément à une circulaire de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins, (circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002), le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration. Le comité est composé de différentes catégories professionnelles, concernées par l'alimentation et la nutrition du patient (du personnel de restauration aux médecins en passant par le personnel paramédical). La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

Commission Éthique

La Commission Éthique est une instance qui peut faire porter sa réflexion sur toutes les activités de l'établissement (les soins, l'innovation et la recherche, les rapports entre les personnes, les choix et orientations institutionnels...).

Les objectifs de la Commission Éthique sont les suivants :

- Animer et promouvoir la réflexion éthique au sein de l'établissement
- Permettre la rencontre des différentes catégories de personnels exerçant dans l'établissement
- Analyser certaines pratiques et décisions difficiles
- Accompagner la réflexion personnelle de ceux qui veulent approfondir une question éthique

Qualité et Sécurité des Soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont disponibles et consultables :

- A l'affichage dans le hall d'accueil de Soins Assistance
- Sur le site Internet de l'établissement, rubrique « Indicateurs qualité / Sécurité des soins »

Satisfaction des patients

Donner votre avis sur votre HAD permet :

- A l'établissement de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients
- A chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de santé de son choix

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, vous recevrez un SMS et/ou un mail automatisé le lendemain de votre sortie.

Certification de la Haute Autorité de Santé

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de l'établissement ; elle s'inscrit dans le cadre de l'engagement des Établissements Sainte-Marguerite dans la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement volontaire une reconnaissance de qualité au regard de références préalablement établies par la HAS. La mise en place d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, place les patients au centre du système de soins.

Cette démarche a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire, la traçabilité des procédures et a favorisé l'implication des personnels face à la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.

Vous pouvez consulter le dernier rapport de Certification de l'établissement délivré par la Haute Autorité de Santé sur notre site internet.

7. Droits et obligations du patient

Informations sur vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), nous portons un intérêt majeur à la protection de la vie privée et des données personnelles de nos patients. Soins Assistance – Immeuble le Plein Ouest, 1 Rue Albert Cohen – 13016 Marseille, est le responsable du traitement des données personnelles des patients.

L'établissement utilise plusieurs logiciels spécifiques dénommés SIP (Suivi Informatisé du Patient), RESEBLOC (Planification des séjours des patients), LEA (Gestion administrative et facturation des séjours des patients) permettant d'assurer votre suivi administratif et médical ainsi que l'analyse de l'activité de l'établissement (PMSI).

L'accès et le traitement des données personnelles des patients sont effectués uniquement par le personnel habilité. Les différents utilisateurs n'ont accès qu'aux données personnelles dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs tâches ou dans le cadre de leur fonction. L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et à une obligation de confidentialité.

Les données personnelles des patients traités par l'établissement sont les suivantes :

- données d'identification
- données administratives
- données médicales, paramédicales, sociales
- autres données nécessaires ou imposées par la loi

Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement, conservées pour une durée de 20 ans (ou à minima jusqu'à votre vingt-huitième anniversaire), conformément à l'article R 1112-7 du Code de la Santé Publique. Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge.

La finalité du traitement de ces données personnelles des patient(e) est :

- la prise en charge administrative et la communication avec les patient(e)s
- la prise en charge médicale et paramédicale
- la prise en charge sociale
- les études statistiques réglementaires ou dans le cadre d'études ou recherches scientifiques
- le don d'organes
- la sécurité de la prise en charge (identitovigilance)

Certaines de ces finalités sont strictement encadrées par l'obtention du consentement du patient ou de son représentant légal.

Les données collectées sont hébergées en interne sur les serveurs de l'établissement dans le respect des dispositions réglementaires (Articles R 1112-1 à R 1112-9 du Code de la Santé Publique) relatives à l'hébergement de données de santé à caractère personnel par un établissement de santé public ou privé.

Ces données personnelles peuvent être transmises, dans le cadre d'un transfert encadré par la loi ou par l'obtention du consentement du patient :

- aux organismes d'assurance maladie (dont les complémentaires santé)
- aux autorités publiques
- aux médecins traitants
- à l'assurance de l'établissement en cas de litige
- aux patients et/ou aux ayants droits dans le respect des dispositions en vigueur du Code de la Santé Publique
- à d'autres destinataires dans le cadre d'un transfert à la demande et/ou avec l'obtention du consentement du patient

La protection de ces données et leur sauvegarde sont assurées par des procédures techniques et organisationnelles strictes sous la responsabilité légale du Directeur de l'établissement.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant (Article L 1111-7 du Code de la Santé Publique), afin aussi d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données. Vous pouvez exercer ce droit encadré par la loi en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à la Commission des Usagers cdu@soins-assistance.org ou à la Direction de l'établissement directiongenerale@soins-assistance.org

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données - RGPD), contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante :

DPO@groupe-sainte-marguerite.fr

ou

Monsieur le Délégué à la Protection des Données (DPO)

Direction des Établissements Sainte-Marguerite

GIE Sainte-Marguerite - 71 Boulevard Robespierre - 83000 TOULON

Liens utiles et informations complémentaires : <https://www.cnil.fr> / <https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee> / <https://www.cnil.fr/fr/textes-officiels-europeens-protection-donnees>

Commission des Usagers (CDU)

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, et au Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 (art. L1112-3 du code de la santé publique), une Commission des Usagers est en place.

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer y compris en matière de communication, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Responsable des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction.

Toute expression d'une réclamation / plainte peut également se faire en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Établissements Sainte-Marguerite
Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes
71 Boulevard Robespierre
83000 TOULON

Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.

La saisie du médecin médiateur se fait par demande écrite adressée au Directeur Administratif de l'établissement.

Vous pouvez la contacter par mail sur le site internet de l'établissement, rubrique « Contact » / « CDU ».

L'Établissement s'engage à étudier votre requête dans les plus brefs délais.

La liste des membres de la CDU de l'établissement est consultable sur le site internet soins-assistance.org, rubrique "Hospitalisation à domicile" / « Espace patient" / "Droits et obligations du patient".

Le code de la santé publique prévoit :

« Art. R. 1112-91. – 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.

« Art. 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.

« Art. 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, 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 de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. 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. »

NUMÉROS D'URGENCE



EN CAS D'URGENCE VITALE
téléphoner SANS DÉLAI en composant le :
15 (SAMU)

- Pompiers : **18**
- SOS Médecins : **04.91.52.91.52**
- Centre antipoison : **04.91.75.25.25** – Fax : **04.91.74.41.68**

- **Urgences**
 - **Hôpital Privé Marseille Beauregard : 04.91.12.10.04 ou 04.91.12.13.14**
 - Hôpital de la Timone : **04.13.42.97.80 ou 04.13.42.97.01**
 - Hôpital Nord : **04.91.96.47.86**

- **Urgences Psychiatriques**
 - Pôle Psychiatrie Centre (4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} arrondissements de Marseille) :
Hôpital de la Conception
Tél. secrétariat : **04.91.49.50.14**
 - Urgences psychiatriques (1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème}, Les Pennes
Mirabeau, Septièmes les Vallons) :
 - CH Edouard Toulouse à Marseille, permanence Accueil :
04.91.96.98.67 ou 04.91.96.97.51
 - Service Accueil Urgences Hôpital Nord :
04.91.96.49.56 ou 04.91.96.48.32
 - Urgences psychiatriques (Sud Etang de Berre)
Service des urgences SMUR
Hôpital de Martigues : **04.42.43.24.45 ou 04 42 43 28 23 (24 ou 25)**

- **Appel d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes : 114** à composer
uniquement à partir d'un téléphone portable

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Oxygénothérapie à domicile

L'oxygénothérapie à domicile est organisée à partir :

- d'un obus d'oxygène ou d'un appareil concentrateur d'oxygène mis à disposition au domicile
- d'un fonctionnement par diffusion ou extraction d'oxygène, distribué au patient

Précautions d'emploi :

- Interdiction formelle de fumer
- Interdiction d'appliquer un liquide ou une crème au niveau du visage du patient

Installation :

- Prise de terre nécessaire, endroit aéré et non humide, ne pas enfermer dans un placard, ne pas couvrir, laisser les orifices d'entrée d'air dégagés, ne pas coller contre un mur, ne pas essayer d'effectuer quelque réparation que ce soit.

Maintenance :

- Famille/soignants : vérification quotidienne, humidificateur (niveau à réajuster au quotidien), nettoyage des lunettes



**Attention, une cigarette mal éteinte peut constituer un risque majeur d'incendie.
Profitez de votre HAD pour vous arrêter de fumer...**

Pour vous arrêter de fumer... Demandez conseil au médecin qui vous suit. Il pourra éventuellement vous orienter vers un médecin tabacologue.

Pour en savoir plus: <http://www.tabac-info-service.fr/> ou au 3989

Électricité



L'électricité est dangereuse, elle peut même tuer si on ne tient pas compte de quelques règles élémentaires de sécurité.

- Ne pas brancher sur une prise électrique toute une série de fiches mâles, en utilisant des prises multiples
- Ne pas débrancher une fiche en tirant sur le fil, risque de court-circuit
- Maintenir une distance d'un mètre environ entre les appareils de chauffage et les objets inflammables (rideaux, draps)

Principales causes des accidents d'origine électrique :

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine)

Électricité + Eau = DANGER

Prévention des chutes



Les chutes sont occasionnées par plusieurs facteurs de risque (état de santé, alimentation, prise de médicaments, inactivité, aménagement du domicile) et certains sont facilement modifiables. Les chutes sont l'un des motifs d'hospitalisation et d'admission aux urgences.

Attention les chutes surviennent fréquemment :

- dans les lieux à risque : cuisine, salle de bain
- dans les couloirs et les escaliers
- dans les cours et les jardins.

Attention aux sols glissants, aux tapis et aux objets qui dépassent

Matériel électrique médical

Vous bénéficiez dans le cadre de la prise en charge par l'HAD, de matériel dont le fonctionnement nécessite la **permanence de l'alimentation électrique**.

En fonction de la pathologie en cause, vous pouvez bénéficier d'informations auprès d'EDF qui doit vous avertir en cas de coupure de courant pour vous permettre de prendre les dispositions utiles.

Il vous suffit de vous **inscrire sur une liste spécifique tenue à jour par les services d'EDF et par l'ARS** (Agence Régionale de Santé). Cette inscription est en général effectuée à l'occasion de la mise en route du traitement nécessitant l'emploi de l'appareil.

Les documents à remplir peuvent être obtenus auprès du centre de distribution EDF dont dépend votre domicile (Voir à ce sujet votre facture EDF). Nos Assistants Sociaux peuvent vous aider dans cette démarche.



Ambiance environnementale



Émission de monoxyde carbone inodore et toxique : attention aux systèmes de chauffage défectueux penser à les faire contrôler.

Penser à aérer régulièrement les pièces d'habitation ; une aération de 10 minutes n'entraîne pas de déperdition de chaleur

Utilisation des bombes aérosols : ne pas les utiliser près d'une source de chaleur, risque d'explosion.

Gaz système de cuisson, en cas de fuite de gaz, que faire ?

1. Ouvrez les fenêtres.
2. Fermez votre arrivée de gaz.
3. Évitez les flammes et les étincelles.
4. Ne touchez à aucun appareil électrique ni téléphone.
5. Sortez à l'extérieur de votre domicile pour contacter le n° Vert Urgence Sécurité Gaz au **0 800 47 33 33** (appel gratuit depuis un poste fixe).
6. Attendez l'arrivée du technicien GRDF devant votre domicile.

Toutes nos Chartes (Charte du respect de la confidentialité et de l'intimité, Charte Romain Jacob...) sont disponibles sur le site internet de l'établissement.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.



2

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.



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.



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.



5

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.



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.



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.



8

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



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.



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.



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 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.

ENSEMBLE SOYONS VIGILANTS

**La sécurité des soins a besoin d'une information directe, rapide et précise
pour réagir efficacement.**

**Votre participation ou celle de vos proches est à ce titre indispensable.
En effet, vous êtes le seul à pouvoir ressentir ou constater certains effets
que vous jugez anormaux : signalez-les aux médecins, aux infirmières,
pendant ou après l'HAD.**

**La Direction, le Personnel et l'Equipe Médicale
vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement
au cours de votre prise en charge en HAD.**



NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.