



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

VOTRE ADMISSION | SES MODALITÉS | VOS DROITS



Fondation • HAD  
**Santé Service**

Accompagne et soigne à domicile



# Édito



*Madame, Monsieur,*

*Vous venez d'être pris en charge par la Fondation Santé Service (hospitalisation à domicile).*

*Notre principale mission est de vous apporter des prestations de qualité mais aussi des fournitures et des équipements adaptés, dans des conditions de sécurité et de confort optimales.*

*Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention. Il vous guidera dans la compréhension de l'organisation de vos soins. Il rassemble toutes les informations dont vous aurez besoin au cours de votre séjour notamment sur le fonctionnement de notre établissement mais aussi sur les droits et les devoirs de la personne hospitalisée.*

*Dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité de nos prestations, votre avis nous intéresse. Nous vous serions donc reconnaissants de bien vouloir, à la fin de votre séjour en HAD, répondre au questionnaire de sortie. Celui-ci fait l'objet d'une annexe spécifique jointe à ce livret.*

*Notre personnel soignant mais aussi nos équipes de direction restent bien sûr à votre disposition tout au long de votre séjour à Santé Service pour de plus amples renseignements.*

**Michel CALMON,**  
*Directeur général  
de la Fondation Santé Service*

# Sommaire

## La prise en charge à Santé Service

### Votre Parcours

1. Votre Admission .....	P.8
❖ Les documents administratifs nécessaires à votre prise en charge en HAD .....	P.10
❖ La prise en charge financière .....	P.11
2. Votre Séjour .....	P.12
❖ Le premier jour à votre domicile .....	P.13
❖ Le déroulement de votre séjour .....	P.14
• L'équipe pluridisciplinaire .....	P.14
• Les consultations et hospitalisations de jour .....	P.14
❖ La sécurité à votre domicile .....	P.17
3. Votre Sortie .....	P.18
❖ Les différents motifs de fin de prise en charge en HAD .....	P.19
❖ La reprise du matériel et des médicaments .....	P.20
❖ La reprise du dossier de soins .....	P.20
❖ Le questionnaire de sortie .....	P.20

## La femme enceinte et le couple mère-enfant

❖ Les indications de la prise en charge .....	P.21
❖ Un réseau de professionnels .....	P.22

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

## Nos engagements

••• Le respect des chartes exprimant les droits et libertés du patient .....	P.23
••• La qualité et la sécurité de la prise en charge .....	P.23
••• La prise en charge de la douleur .....	P.24
••• La surveillance de votre état nutritionnel .....	P.24
••• La lutte contre les infections associées aux soins .....	P.24
••• La promotion de la bientraitance .....	P.25
••• La démarche palliative .....	P.25
••• La réflexion éthique .....	P.25
••• Les vigilances .....	P.25

## Vos droits

••• La désignation de la personne de confiance .....	P.26
••• Les directives anticipées .....	P.26
••• Les insatisfactions et réclamations .....	P.26
••• Le droit au respect de l'intimité de la vie privée .....	P.27
••• Le droit d'accès au dossier médical .....	P.28
••• La protection juridique des personnes vulnérables .....	P.29
••• Le refus de soins .....	P.29
••• L'assurance dégâts matériels .....	P.29
••• Le don d'organes .....	P.29

Vos devoirs .....	P.30
-------------------	------

## Mieux connaître la Fondation Santé Service

••• La Direction générale de la Fondation .....	P.32
••• L'organisation de Santé Service HAD .....	P.33
••• Les œuvres sociales de la Fondation .....	P.34
••• L'aide aux aidants .....	P.34
••• Le développement durable .....	P.34

# La prise en charge à Santé Service

## Qu'est ce que l'hospitalisation à domicile (HAD) ?

L'hospitalisation à domicile (HAD) permet d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation avec hébergement. Elle assure, au domicile du malade, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés. Les soins délivrés en hospitalisation à domicile se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par leur complexité, leur durée et la fréquence des actes. Ils sont formalisés dans un projet thérapeutique qui comporte des aspects à la fois cliniques, psychologiques et sociaux.

### L'hospitalisation à domicile, pour qui ?



Quel que soit votre âge



Si vous êtes atteint d'une  
maladie grave, aigüe ou  
chronique



Que vous soyez chez vous ou  
dans un établissement social  
ou médico-social

# L'hospitalisation à domicile, pour quels principaux types de soins ?

Des soins de qualité hospitalière dispensés dans l'environnement du patient

- Chimiothérapie
- Soins palliatifs
- Traitement des plaies complexes
- Obstétrique
- Pédiatrie/néonatalogie
- Rééducation neurologique/orthopédique

## L'hospitalisation à domicile, comment ?



Sur prescription du médecin traitant ou hospitalier



Réalisation des soins au domicile par une équipe soignante (médecins, IDE, puéricultrices...) et psychosociale (assistantes sociales, psychologues...)

## L'hospitalisation à domicile, quelles garanties ?



Continuité des soins



100% des soins pris en charge par l'Assurance maladie



Qualité et sécurité certifiées par la Haute autorité de santé



# 1

## VOTRE ADMISSION

Votre prise en charge en hospitalisation à domicile (HAD) relève d'une prescription de votre médecin hospitalier ou de votre médecin traitant et répond à des critères réglementaires d'éligibilité. Pour une durée initiale maximum de 30 jours, elle est renouvelable en fonction de vos soins ou de votre état de santé.

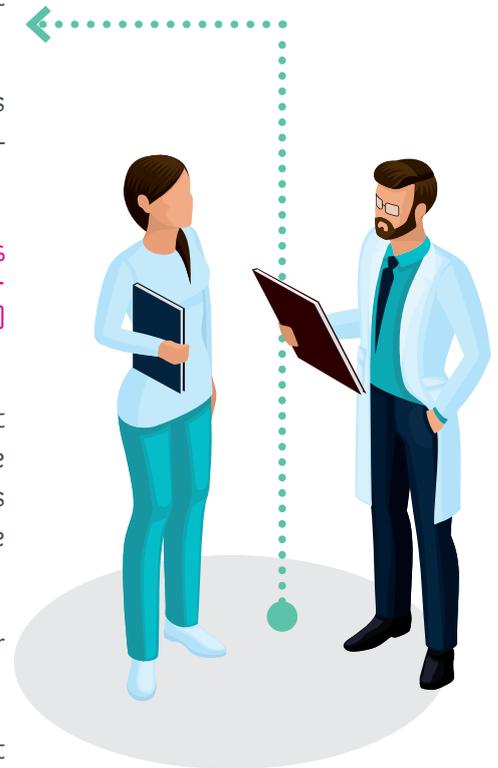
Le recueil de votre consentement écrit et éclairé est indispensable. Votre représentant légal ou un membre de votre famille peut être amené à signer ce consentement à votre place si vous êtes mineur ou si vous n'êtes pas en mesure de le faire au moment de votre admission. Ce consentement est valable pour toute la durée de votre hospitalisation à domicile à Santé Service.

Votre pré-admission est assurée par l'infirmier(ère) coordinateur(rice) hospitalier(ère) (ICH) de Santé Service qui a été contacté(e) par le médecin prescripteur pour votre admission en HAD.

- Il/elle recueille toutes les informations administratives et médicales nécessaires à votre admission.
- Il/elle évalue le matériel de location et les produits de soins nécessaires à des conditions de soins optimales pour vous-même et les professionnels de santé.

**!** Santé Service commande le matériel de location, les dispositifs médicaux et les traitements nécessaires aux soins. Toutefois, il est important de disposer d'un thermomètre et d'un pèse personne (balance) que Santé Service ne fournit pas, sauf cas particulier.

- Il/elle vous explique le déroulement de votre séjour et répond à vos éventuelles questions. Il est essentiel de lui communiquer les coordonnées précises de tous professionnels de santé intervenant à votre domicile (médecin traitant, infirmier libéral, kinésithérapeute...).
- Il/elle sollicite également le service social pour vous proposer des aides, si besoin, lors de votre retour au domicile.
- Il/elle vous remet votre dossier de soins. Santé Service en est le garant et le responsable de sa conservation. Celui-ci devra être **obligatoirement restitué en fin de prise en charge** pour archivage.
- Pendant votre séjour, il/elle assure le lien entre Santé Service et le prescripteur hospitalier au cours des consultations, hospitalisations de jour ou ré hospitalisations.



*l'infirmier(ère) coordinateur(rice)  
hospitalier(ère) (ICH)*

**!** Nous vous rappelons que le dossier de soins contient des données confidentielles vous concernant et qu'il est donc impératif d'être vigilant vis-à-vis du rangement et de l'accès à ce dossier à votre domicile. Il doit être consultable uniquement par les professionnels de santé intervenant au cours de votre prise en charge.

En parallèle, Santé Service a fait une déclaration de votre dossier informatisé auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Vous trouverez, sur votre dossier, **le numéro de téléphone du secrétariat de l'unité de soins** dont vous dépendez et, à l'intérieur, les coordonnées des différents intervenants.

Le premier jour à domicile, un soignant vous expliquera les règles d'utilisation de votre dossier de soins.

# ❖ Les documents administratifs nécessaires à votre prise en charge en HAD

La sécurité des soins commence par une bonne identification. Celle-ci, pour être la plus fiable possible, doit s'appuyer sur les informations officielles d'état civil qu'il est nécessaire de nous fournir (*copie d'une pièce d'identité avec photographie*).

Vous devez également être à jour de vos droits auprès de l'Assurance maladie et de votre mutuelle, et avoir fourni vos justificatifs de prise en charge par un régime d'assurance maladie.

## Cas N°1

**Si vous êtes assuré social à 100% ou à 80% avec une mutuelle :**

- ❖ l'attestation papier d'ouverture de vos droits de la sécurité sociale (*jointe à la carte vitale*),
- ❖ le justificatif de votre mutuelle à jour,
- ..... OU .....
- ❖ l'attestation de vos droits à la CMU,
- ❖ l'attestation de vos droits à la CMU complémentaire.

## Cas N°2

**Si vous bénéficiez de l'Aide médicale de l'Etat (AME) :**

- ❖ la notification d'admission à l'AME.

## Cas N°3

**Si vous n'avez pas de couverture sociale :**

- ❖ les frais de séjour, dans ce cas, sont à votre charge. Lors de l'admission, il vous sera demandé un engagement de paiement, ainsi que le versement d'une avance sur frais de 30 jours.

## ••• La prise en charge financière

Santé Service est assujéti à la tarification à l'activité comme tout établissement de santé. La facturation des séjours dépend d'un tarif national défini par le ministère des Solidarités et de la Santé.

Au titre des dépenses afférentes à votre hospitalisation à domicile, Santé Service prend en charge tous les actes et prestations en rapport avec votre pathologie et notamment :

- les honoraires de votre médecin traitant sur la base de 100% du tarif conventionné de la sécurité sociale (*les honoraires des autres médecins spécialistes ne sont pas pris en charge par Santé Service*),

- les prestations des professionnels paramédicaux libéraux intervenant en collaboration et sous convention avec Santé Service (*infirmiers, kinésithérapeutes...*). Les frais de pédicurie pour les personnes diabétiques sont pris en charge à hauteur du tarif de la sécurité sociale,

- les examens de biologie, biochimie, bactériologie prescrits dans le cadre de votre prise en charge,

- les médicaments, dispositifs médicaux (*pansements, perfusions...*) et produits diététiques fournis par la pharmacie à usage intérieur (PUI) de Santé Service.

(*Les protections pour l'incontinence notamment ne sont pas prises en charge par Santé Service*),

- les transports sanitaires de votre domicile vers un autre établissement de santé, justifiés et prescrits par le médecin traitant ou le médecin coordonnateur de Santé Service. Pour être pris en charge, le transport doit être commandé par le secrétariat de votre unité de soins,

- le matériel médical en location, nécessaire pour la réalisation des soins (*lit médicalisé, fauteuil...*).

**⚠** Votre prise en charge en HAD est un forfait tout compris (sauf exceptions précisées ci-dessus). Par conséquent, votre carte Vitale ne doit jamais être utilisée durant votre séjour.





## VOTRE SEJOUR

L'hospitalisation à domicile assure une prise en charge médico-psycho-sociale avec une permanence des soins médicalisée 7j/7 et 24h/24.

L'ensemble des interventions est assuré par une équipe pluridisciplinaire, coordonnée par le cadre de santé de l'unité dont vous dépendez.

Votre prise en charge est formalisée dans un projet personnalisé de soins à partir des prescriptions médicales et réévaluée en fonction de l'évolution de votre situation.

Les tournées des soignants sont définies en fonction de vos nécessités de soins et des impératifs liés à l'organisation des soins de votre unité.

Pour le bon suivi de votre traitement, vous devez être présent à votre domicile, tant que les soins n'ont pas été dispensés, dans la plage horaire approximative qui vous aura été indiquée. **Santé Service vous informera par téléphone en cas de changement de planification.**

Afin de faciliter la coordination des intervenants pour vos soins, dès que vous avez connaissance d'une date de consultation ou d'hospitalisation de jour, ou si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, il est indispensable d'informer Santé Service, lors d'un passage infirmier ou en téléphonant au secrétariat de l'unité dont vous dépendez. Le numéro se trouve sur votre dossier de soins.

**⚠ Des absences répétées non signalées sont susceptibles de remettre en cause le maintien de la prise en charge en HAD, dans la mesure où les soins prescrits ne seraient pas réalisés.**

La dispensation des médicaments et dispositifs médicaux est assurée par la pharmacie à usage intérieur (PUI) de Santé Service et livrée par un transporteur ou un coursier. La dispensation de ces produits de santé, issus des livrets thérapeutiques de la PUI, peut différer des produits prescrits (*génériques ou équivalents thérapeutiques*).

Les actes de biologie sont assurés par un laboratoire conventionné avec Santé Service.

Pour permettre aux intervenants d'assurer la sécurité et la continuité des soins, toute nouvelle ordonnance doit impérativement être signalée aux soignants lors de leur passage, ou en contactant le secrétariat de votre unité.

A tout moment et en cas de besoin (*modification de soin, demande d'information de votre part...*), les personnels de Santé Service, selon leur champ de compétences, pourront vous apporter une information loyale, claire et appropriée pour vous permettre de faire des choix éclairés sur les soins qui vous seront proposés.

**⚠ Vous devez impérativement prévenir votre pôle d'un changement d'adresse de soins.**

## ••• Le premier jour à votre domicile

**Il est important de rejoindre votre domicile dès votre sortie d'hôpital.**

Un soignant de Santé Service doit vous rencontrer pour vous préciser l'organisation prévue pour vos soins et répondre à vos interrogations.

Par ailleurs, il doit recueillir les informations médicales et administratives complémentaires vous concernant. En particulier, afin d'éviter les conséquences d'interactions médicamenteuses, **il est impératif que vous signaliez tout traitement personnel en cours.**

Il vous explique également les règles d'utilisation de votre dossier de soins. C'est un document de liaison utilisé par l'équipe soignante de Santé Service, l'hôpital, le médecin prescripteur et l'ensemble des intervenants libéraux pour lesquels des feuilles d'honoraires et de soins sont jointes au dossier. Le dossier de soins est renseigné par les intervenants lors de chaque visite.

Pour votre sécurité, toutes les prescriptions (*traitements, bilan sanguin, imagerie*) doivent y être rassemblées.

Pensez à emporter votre dossier de soins lors de tous vos déplacements en rapport avec votre prise en charge (*hôpital de jour, consultation, hospitalisation*).

**Vous trouverez sur la première page de votre dossier, le numéro de téléphone de l'unité dont vous dépendez et les coordonnées des différents intervenants.**

# Le déroulement de votre séjour

L'équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels salariés de Santé Service et d'intervenants extérieurs

## Les équipes internes

### Equipes d'admission

- Infirmiers coordinateurs hospitaliers
- Secrétaires médicales



### Equipe de soins

- Infirmiers
- Aides-soignants
- Diététiciens
- Kinésithérapeutes
- Sages-femmes
- Ergothérapeute
- Stomathérapeute



### Equipe psychosociale

- Psychologues
- Assistants sociaux



### Réseaux

### Secteur médico-social :

- CLIC, MAIA...



## La coordination

### Coordination médicale

- Médecins coordonnateurs
- Cadre supérieur sage-femme



### Coordination soignante et psychosociale

- Cadres supérieurs de santé
- Cadres de santé
- Cadre social
- Cadres des antennes



### Coordination pharmaceutique et logistique

- Pharmaciens
- Préparateurs en pharmacie
- Coursiers
- Magasiniers



## Les partenaires

### Prestataires

- Laboratoires d'analyse médicale
- Prestataires de matériels
- Transports



### Professionnels de santé libéraux

- Infirmiers
- Kinésithérapeutes
- Orthophonistes



### Professionnels médicaux

- Médecins de ville
- Médecins hospitaliers
- Sages-femmes



# ••• L'équipe pluridisciplinaire

## Les professionnels salariés de Santé Service

**Le médecin coordonnateur :** en relation avec votre médecin hospitalier et votre médecin traitant, il émet un avis sur votre admission et votre fin de séjour, ainsi que sur tout problème médical.

Le rôle du médecin coordonnateur est de suivre votre séjour en lien avec ses confrères et l'équipe de soins. Il n'a pas vocation à se substituer à votre médecin traitant. Le médecin coordonnateur ne prescrit pas, sauf urgence absolue et sauf nécessité d'assurer la continuité des soins en l'absence de votre médecin traitant. Il n'est pas habilité à effectuer des actes médicaux et ne se déplace pas lors de ses astreintes.

**Le cadre de santé :** il est responsable de l'équipe soignante. Il organise et coordonne les interventions des professionnels de Santé Service et des infirmiers libéraux, selon vos besoins.

Il est votre interlocuteur privilégié pendant la durée de votre prise en charge, de jour comme de nuit.

**L'équipe infirmière :** elle dispense des soins techniques, relationnels ou de confort dans le cadre de son rôle propre ou sur prescription médicale. Elle assure les transmissions utiles au réajustement de la planification des soins et des intervenants, et elle commande le matériel nécessaire à vos soins.

Pour votre sécurité, elle doit notamment être informée dès votre admission de l'ensemble des traitements que vous avez l'habitude de prendre (ex. : traitement pour dormir).

La continuité des soins est assurée par trois équipes :

••• le matin (8h-15h)

••• l'après-midi (15h-22h)

••• la nuit (20h-8h)

**L'équipe aide-soignante :** elle accomplit les soins d'hygiène et de confort. Elle peut faire appel à la collaboration de votre entourage.

La continuité des soins est assurée sur deux roulements horaires :

••• le matin (8h/15h)

••• l'après-midi (16h/22h30)

**L'équipe sociale :** elle est à votre écoute pour vous informer et vous conseiller sur l'accès aux droits sociaux et peut également vous accompagner dans les démarches socio-administratives et financières pendant votre séjour ou en fin de prise en charge.

**L'équipe de psychologues :** elle a pour mission de soulager la souffrance psychique liée au vécu de la maladie, aux traitements et aux effets secondaires qui en résultent. Elle intervient à votre demande ou celle de votre entourage.

**L'équipe de nutrition :** composée de diététiciennes, elle vous conseille, assure votre suivi nutritionnel et a un rôle éducatif dans l'acquisition de l'autonomie. Elle intervient sur prescription médicale, ou à la demande de l'équipe soignante.

**La stomathérapeute :** elle peut intervenir chez les patients porteurs de stomie pour évaluer et adapter les matériels et les soins.

**L'équipe de rééducation :** composée d'une ergothérapeute et de kinésithérapeutes salariés de Santé Service, elle intervient dans le cadre de prises en charge spécifiques.

**L'équipe médico-technique :** sous la responsabilité du pharmacien-gérant, une équipe assure la gestion, la préparation et la livraison des produits pharmaceutiques (*médicaments, dispositifs médicaux et produits diététiques*) nécessaires à votre prise en charge.

**La pharmacie à usage intérieur :** elle est organisée pour fournir produits et dispositifs médicaux 24h/24.

## Les intervenants extérieurs

**Le médecin traitant :** vous l'avez choisi librement. Il est le référent médical pendant votre séjour en HAD. Il prescrit et assure votre suivi médical en lien avec votre médecin hospitalier et le médecin coordonnateur de Santé Service. Il intervient soit lors de visites régulières, soit à votre demande. Il peut également être contacté directement par un professionnel de l'HAD en cas de nécessité.

 **Pour toute urgence médicale, il convient de contacter votre médecin traitant ou à défaut le SAMU (15)**

### Les professionnels paramédicaux :

**L'infirmier(ère) libéral(e) :** sa collaboration peut être sollicitée ou poursuivie par Santé Service en cas de besoins spécifiques sur la base d'une convention. Ses interventions sont coordonnées par le cadre de santé et font l'objet d'une lettre de mission.

**La sage-femme :** elle intervient en surveillance de grossesse et/ou après accouchement.

**Le kinésithérapeute, l'orthophoniste...** : les interventions des professionnels libéraux que vous aurez contactés se font sur prescription médicale et en lien avec votre prise en charge.

 **Vous ne devez en aucun cas payer ou utiliser votre carte Vitale pour régler les professionnels libéraux et votre médecin traitant pendant votre séjour en HAD, même s'ils vous en font la demande. Ils doivent impérativement utiliser les feuilles insérées dans le dossier de soins qu'ils adresseront au service de prestations de Santé Service pour être rémunérés**

**Les prestataires de service :** la livraison des médicaments et des dispositifs médicaux, l'élimination des déchets de soins, la livraison du matériel médical et des produits de nutrition entérale sont confiées à des prestataires extérieurs conventionnés avec Santé Service, conformément au règlement des établissements sanitaires. **De ce fait, vous n'aurez pas le choix du matériel.**

Afin d'assurer la livraison des produits pharmaceutiques sur l'ensemble de l'Île-de-France avant le passage des soignants au domicile des patients, des tournées sont organisées tous les jours sur une tranche horaire 8h-22h. Vous serez donc amenés à être livrés une ou plusieurs fois durant votre séjour. Dans la mesure du possible, vous serez prévenu à l'avance du créneau de livraison. Veillez à donner lors de votre admission un numéro de téléphone portable valide et opérationnel pour le suivi de votre prise en charge au domicile.

**Les aides à domicile** (*auxiliaire de vie, aide ménagère*) : leurs interventions sont à votre charge. Une assistante sociale de Santé Service peut vous apporter des informations et vous aider à rechercher des financements adaptés à votre situation.

**Le laboratoire de biologie médicale :** pendant votre séjour, les examens d'analyses de biologie médicales sont assurés à votre domicile uniquement par les laboratoires conventionnés avec Santé Service pour satisfaire aux exigences réglementaires et de qualité de notre établissement.

Les résultats sont analysés par un médecin coordonnateur de Santé Service. Il peut, selon le cas, être amené à vous contacter ou à joindre l'un de vos médecins référents.

Tous les résultats sont transmis à votre médecin prescripteur et/ou à votre médecin traitant à condition que nous soyons en possession de leurs coordonnées.

# ••• La sécurité à votre domicile

## ••• Utilisation des matériels médicaux électriques et d'assistance respiratoire

Dans le cadre de votre prise en charge, vous êtes susceptible de recevoir du matériel de location électrique et/ou du matériel d'assistance respiratoire.

Tous ces appareils homologués doivent être branchés sur un circuit conforme aux normes de l'habitat.

Si vous utilisez de l'oxygène ou des gaz inflammables, veillez à bien respecter toutes les consignes qui vous seront données par les professionnels soignants et les techniciens (*source de chaleur, interdiction de fumer...*).

En cas de dysfonctionnement d'un appareil, nous vous demandons de prévenir immédiatement le soignant ou le cadre de santé qui gère votre prise en charge afin de faire intervenir si besoin le plus rapidement possible un technicien à votre domicile.

Nous vous demandons de lire attentivement la fiche « **Pour être en sécurité à votre domicile** », jointe à votre dossier de soins.

## ••• Accès au domicile

Les professionnels doivent pouvoir accéder facilement à votre domicile dans le cadre de leurs interventions. Les moyens d'accès doivent être mis en place, si besoin avec l'aide du service social, si personne ne peut ouvrir.

Santé Service ne peut en aucun cas assurer la gestion de clés.

Une intervention de pompiers peut être déclenchée par Santé Service en cas d'absence de réponse à la porte du domicile et au téléphone.

Pensez à prévenir de vos absences lors de soins programmés.

## ••• Rangement des dispositifs médicaux et médicaments

Afin de garantir les meilleures conditions d'utilisation, vous devez stocker les médicaments nécessaires à votre prise en charge en HAD dans un contenant isolé spécifique (*rangé dans un placard ou une armoire, ou à défaut dans le carton de livraison*) hors de portée notamment des enfants et à l'abri de la lumière et de la chaleur, (**cf. fiche "Bien gérer ses médicaments"**). Certains médicaments devront notamment être stockés dans un contenant sécurisé fourni par Santé Service.

## ••• Elimination des déchets

La plupart des déchets sont éliminés avec vos ordures ménagères. Pour les déchets d'activités de soins à risques infectieux (*DASRI*), Santé Service fait appel à un prestataire spécialisé dans la collecte à domicile. Des conteneurs sont prévus à cet effet. Merci de respecter les conditions de stockage et de tri de ces déchets (**cf. fiche "tri des déchets"**).

## ••• Prévention et sécurité ergonomique

Une attention particulière est portée aux conditions de déplacements et de manutention / mobilisation dans le cadre de la prévention des chutes et des troubles musculo-squelettiques des aidants et des professionnels intervenant à votre domicile. **A cet effet, vous devez accepter le matériel nécessaire à votre prise en charge et les préconisations d'aménagements de votre domicile. Le lit médicalisé est obligatoire pour certains soins.**

## ••• Identito-vigilance

Pour votre sécurité, les professionnels de Santé Service seront amenés à vérifier votre identité tout au long de votre prise en charge.

Par ailleurs, nous vous remercions de signaler toute erreur d'identité sur vos prescriptions et les colis que vous recevez.



VOTRE

SORTIE

3

## ••• Les différents motifs de fin de prise en charge en HAD

### Votre état de santé ne requiert plus de soins relevant de l'hospitalisation à domicile

••• Si les soins sont terminés, un soignant de Santé Service, lors de sa dernière visite, s'assure de la demande effective de reprise de matériel et de déchets et reprend le dossier de soin, pour archivage.

••• Si des soins sont encore nécessaires, l'équipe de coordination de Santé Service se mobilise pour trouver, en lien avec votre médecin traitant et avec votre collaboration, une solution de relais adaptée (*infirmière libérale, service de soins infirmiers à domicile...*).

Une lettre de liaison, reprenant la synthèse de votre séjour, est adressée à votre médecin traitant.

**⚠ Prévenir impérativement le secrétariat de l'unité de soins, en cas de fin de prise en charge non programmée, afin d'organiser la reprise du matériel, des DASRI et du dossier de soins.**

### Votre état de santé nécessite une hospitalisation

••• Si l'hospitalisation est programmée, il est indispensable d'informer Santé Service, lors d'un passage infirmier ou en téléphonant au secrétariat du pôle, dès que vous avez connaissance de la date d'admission.

••• Si l'hospitalisation n'est pas programmée (*en cas d'urgence*), il est important de prévenir dès que possible Santé Service, en précisant le nom de l'établissement et le service d'accueil.

### Vous demandez l'arrêt de votre prise en charge

••• **Pour un arrêt définitif** : la demande doit être formulée par écrit et parvenir au Directeur du pôle par l'intermédiaire du soignant ou par courrier, associée obligatoirement à l'accord écrit du médecin hospitalier et/ou du médecin traitant. Sans cet accord, l'interruption du séjour sera enregistrée en tant que sortie contre avis médical.

••• **Pour une interruption temporaire** : la demande doit également être formulée par écrit et parvenir au Directeur du pôle par l'intermédiaire du soignant ou par courrier, associée obligatoirement à l'accord écrit du médecin hospitalier et/ou du médecin traitant.

Si des soins sont nécessaires, l'équipe de coordination de Santé Service peut éventuellement vous aider à les organiser.

### Santé Service demande l'arrêt de votre prise en charge

••• En cas de non-respect des règles mentionnées dans ce livret d'accueil, notamment en cas de dommages survenus aux matériels mis à votre disposition et/ou en cas d'atteinte aux droits du personnel soignant, Santé Service peut prendre toutes mesures pouvant aller jusqu'à votre sortie pour motif disciplinaire. En outre, Santé Service se réserve le droit de porter plainte pour obtenir réparation.

## ❖ La reprise du matériel et des médicaments

En fin de prise en charge, les produits pharmaceutiques (*médicaments, dispositifs médicaux et produits diététiques*) livrés par Santé Service et non utilisés, sont triés par un infirmier.

Nos prestataires mandatés prendront contact avec vous ou votre entourage au plus tard dans les 24 heures suivant la fin de votre prise en charge pour convenir avec vous des modalités de reprise du matériel, des médicaments et des déchets de soins.

Une présence au domicile est requise pour ces différents rendez-vous.

Si votre état de santé peut encore justifier l'utilisation de certains matériels, Santé Service vous expliquera les démarches à effectuer. Un relais peut être organisé avec une prise en charge par l'Assurance maladie.

En cas de réhospitalisation de plus d'une semaine, le matériel sera repris par le prestataire.

Tout le matériel (*lit, pompe, TPN, drap de glisse, etc.*) doit être restitué complet en fin de prise en charge et dans l'état dans lequel il a été livré. En cas d'absence de contact avec le prestataire après la fin de la prise en charge ou en cas de non reprise du matériel dans les 7 jours, merci de prendre contact avec votre unité.

En cas d'hospitalisation, avec le matériel (*TPN, pompe*), merci de signaler au service que le matériel est la propriété de Santé Service.

En cas de casse ou perte du matériel, et selon les cas, votre assurance responsabilité civile pourra être engagée.



## ❖ La reprise du dossier de soins

A la fin de la prise en charge, votre dossier de soins doit obligatoirement être rendu en vue de son archivage réglementaire. Vous pouvez accéder à celui-ci sur simple demande écrite (*cf. paragraphe relatif au droit d'accès au dossier médical*).

Les ordonnances en lien avec votre séjour en HAD en font partie.

## ❖ Le questionnaire de sortie

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie joint à ce livret et à nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T prévue à cet effet ou à le remettre à un membre du personnel soignant.

# La femme enceinte et le couple mère-enfant

L'admission se fait sur prescription médicale de l'équipe hospitalière et nécessite votre consentement.

L'infirmière de coordination de Santé Service :

- vous rend visite à l'hôpital avant votre retour à domicile,
- sollicite la sage-femme pour organiser les soins à domicile,
- vous remet le matériel de soins ainsi que le dossier de suivi à domicile.

La prise en charge en hospitalisation à domicile englobe tous les soins ainsi que les médicaments et le matériel mis à disposition durant le séjour. La sécurité sociale prend en charge à 100 % les soins réalisés à partir du premier jour du 6<sup>ème</sup> mois de la grossesse jusqu'au 12<sup>ème</sup> jour après l'accouchement.



# Les indications de la prise en charge

## Pendant la grossesse



- Pathologies maternelles antérieures à la grossesse (*hypertension, diabète...*),
- pathologies maternelles liées à la grossesse (*hypertension gravidique, diabète gestationnel insulino-dépendant...*),
- facteurs de risque liés à la grossesse (*retard de croissance intra-utérin, rupture prématurée des membranes*),
- facteurs de risque liés aux antécédents obstétricaux.

## Après l'accouchement



- Pathologies spécifiques du post-partum :
  - chez la mère : cicatrisation complexe, dépression du post-partum ... ,
  - chez le nouveau-né : difficulté d'alimentation, prématurité, petits poids,
- pathologies non spécifiques du post-partum : diabète mal équilibré, hypertension persistante, pathologies infectieuses... ,
- situations de vulnérabilité maternelle (*fragilité psychologique, soutien de la relation mère-enfant, conduites addictives, femme isolée ...*),
- difficultés d'allaitement liées à un contexte spécifique (*grossesse multiple, pathologies néonatales, séparation mère-enfant*).

# Un réseau de professionnels

## Coordination des soins

- Infirmière coordinatrice
- Médecin obstétricien
- Sage-femme coordinatrice
- Médecin coordonnateur
- Cadre de santé



## Réalisation des soins

- Sage-femme (*au choix de la patiente*)
- Infirmière/puéricultrice
- Diététicienne
- Assistante sociale
- Psychologue
- Laboratoire d'analyses médicales

# Nos engagements

## ••• Le respect des chartes exprimant les droits et libertés du patient

Intervenant au domicile des patients, les collaborateurs de Santé Service respectent l'appartenance culturelle, ethnique et religieuse des patients et de leur entourage. Ils sont formés à l'écoute et appliquent les règles de confidentialité.

L'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge s'engage à respecter :

- la charte de la personne hospitalisée ;
- la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ;
- la charte de l'enfant hospitalisé ;
- la charte de la promotion de la bientraitance ;
- la charte de la dignité de la personne et de la confidentialité.

Vous trouverez les principes généraux de ces différentes chartes en annexe de ce livret d'accueil.

Le document intégral ainsi que sa traduction en plusieurs langues sont disponibles sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## ••• La qualité et la sécurité de la prise en charge

Santé Service s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue dans le but d'optimiser la qualité et la sécurité de la prise en charge tout au long du parcours de soins.

Dans cet esprit, chaque professionnel de la Fondation est incité à déclarer les événements indésirables.

Des évaluations de pratiques professionnelles ainsi que des enquêtes de satisfaction auprès des patients et des professionnels de santé partenaires sont régulièrement réalisées.

Les résultats sont analysés par la cellule de gestion des risques interne à l'établissement et intégrés au Plan d'actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS).

Santé Service participe également tous les deux ans au recueil d'indicateurs nationaux prioritaires. Les résultats de ces indicateurs sont joints en annexe du livret d'accueil.

Par ailleurs, une évaluation globale externe (*certification*) est conduite périodiquement par la Haute autorité de santé (HAS).

Santé Service a été certifié au niveau A par la Haute autorité de santé, soit le meilleur score sur une échelle de A à D.

Les différents résultats sont disponibles sur les sites [www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr), [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr), rubriques « Grand public » ou sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

## ❖❖❖ La prise en charge de la douleur

La Fondation Santé Service est engagée dans une démarche d'amélioration de la prise en charge de la douleur, conformément au projet d'établissement.

Pour cela, Santé Service met à votre disposition :

- ❖❖❖ un CLUD (*Comité de lutte contre la douleur*),
- ❖❖❖ des professionnels experts : médecin coordonnateur, cadre de santé,
- ❖❖❖ des équipes médico-soignantes régulièrement formées à la prise en charge de la douleur et aux techniques hospitalières d'administration d'antalgiques,
- ❖❖❖ des thérapeutiques réservées à l'hôpital.

Vous trouverez en annexe le contrat d'engagement douleur qui vous informera plus particulièrement sur les modalités de prévention, de traitement et de soulagement de la douleur.

## ❖❖❖ La surveillance de votre état nutritionnel

La surveillance de l'état nutritionnel est un élément incontournable de la prise en charge. Elle s'inscrit et répond également aux attentes réglementaires nationales.

Les professionnels soignants et les diététicien(ne)s sont mobilisés au quotidien pour apporter, en cas de besoin, les réponses les plus adaptées à votre situation, en lien avec votre médecin traitant.

Une instance de Santé Service, le Comité de liaison en alimentation et nutrition (*CLAN*), est en place pour permettre l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle en tenant compte des spécificités des soins et du domicile (*évaluation du risque nutritionnel, actions d'éducation, de formation et d'information dans le domaine de la nutrition*).



## ❖❖❖ La lutte contre les infections associées aux soins

L'hygiène hospitalière est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le respect des bonnes pratiques dans ce domaine contribue à la prévention du risque infectieux.

Les germes responsables de ces infections peuvent en effet avoir plusieurs origines :

- ❖❖❖ vos propres germes (*germes présents sur la peau par exemple*),
- ❖❖❖ des germes véhiculés par des professionnels de santé,
- ❖❖❖ des germes liés à l'environnement et à l'entourage (*grippe...*).

Conformément à la législation et à sa politique de prévention et de suivi des infections associées aux soins, notre établissement dispose d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (*CLIN*) et d'une équipe composée d'un médecin hygiéniste et de cadres hygiénistes (*équipe opérationnelle en hygiène*) veillant à l'application des règles de bonnes pratiques.

Les résultats des actions mises en œuvre par Santé Service dans le domaine de la lutte contre les infections associées aux soins sont présentés sous forme d'un score répondant à un cahier des charges établi par le ministère de la Santé.

Les tableaux de bord annuels des activités de lutte contre les infections associées aux soins sont annexés au livret d'accueil et consultables sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

## ••• La promotion de la bientraitance

Santé Service est engagé dans une démarche de prévention de la maltraitance par la promotion de la bientraitance conformément à la charte annexée au présent livret.

Le service social peut par ailleurs être alerté en cas de suspicion de maltraitance liée à l'environnement du patient.

## ••• La démarche palliative

Souvent une maladie grave entraîne de l'angoisse et des symptômes corporels difficiles.

L'EMAD (Equipe Mobile d'Accompagnement et Démarche palliative) est spécialisée dans l'accompagnement du patient et de ses proches. Elle participe au projet de soins individualisé dans le parcours du patient en contribuant au contrôle des symptômes et au maintien de la qualité de vie. Pour ce faire, elle peut intervenir au domicile.

Cette équipe compte des médecins, des infirmières, des psychologues, des cadres de santé et travaille en collaboration avec l'ensemble des professionnels de Santé Service, et toutes personnes et structures concernées par la prise en charge.

## ••• La réflexion éthique

Le projet éthique de Santé Service s'appuie sur les 4 principes éthiques fondamentaux : ne pas maltraiter, tout faire pour « bien traiter », préserver l'autonomie de la personne et respecter le principe d'équité.

Le projet éthique doit favoriser la richesse des échanges interdisciplinaires. Il s'exprime par la formation des professionnels de la Fondation, des réunions régulières du groupe éthique, et l'organisation de conférences annuelles à l'attention de professionnels de santé.

## ••• Les vigilances

Afin de vous assurer la meilleure sécurité dans la prise en charge, l'établissement a mis en place un comité de coordination des vigilances et des risques (COVIRIS), relatif :

- au risque infectieux (*l'infectiovigilance*),
- aux risques liés à l'utilisation des médicaments (*pharmacovigilance*),
- aux risques liés à l'utilisation de matériels (*matérovigilance*),
- aux risques liés au mésusage de certains médicaments (*addictovigilance*),
- aux risques liés au suivi des transfusions (*hémovigilance*),
- aux risques liés à l'identification des patients (*identitovigilance*).



# Vos droits

## ••• La désignation de la personne de confiance

Pour la durée de votre hospitalisation à Santé Service vous pouvez, en tant que personne majeure et avec leur accord, désigner une personne de confiance (*un parent, un proche, votre médecin traitant...*) et/ou une personne à prévenir.

La désignation de la personne de confiance est valable pour toute la durée de la prise en charge, sauf si vous en décidez autrement. Elle se fait par écrit. La co-signature de la personne de confiance est obligatoire.

La personne de confiance peut vous assister dans votre parcours de soins (*examens, entretiens médicaux*) et reçoit l'information sur votre état de santé pour vous aider à prendre des décisions.

Elle sera systématiquement consultée par les professionnels de santé si votre état ne vous permet pas d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Elle n'a pas accès directement à votre dossier médical.

## ••• Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives, au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté de façon présumée définitive.

Ces directives concernent notamment les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement et s'imposent au médecin sauf en cas d'urgence vitale ou lorsqu'elles apparaissent manifestement inadaptées à la situation médicale.



Si vous avez déjà rédigé des directives anticipées, pensez à le signaler au personnel soignant de Santé Service et à préciser éventuellement le nom de la personne qui les détient.

Dans le cas contraire, la Haute autorité de santé propose un modèle qui peut aider à leur rédaction, mais une simple feuille de papier suffit avec nom, prénom, lieu et date de naissance, datée et signée de votre part. Les professionnels de Santé Service peuvent également vous fournir un formulaire lors de votre admission ou en cours de séjour.

## ••• Les insatisfactions et réclamations

En cas d'insatisfaction, ou de problème rencontré lors de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au personnel d'encadrement du pôle dont vous dépendez. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer votre réclamation par écrit à :

**Fondation Santé Service**

**Monsieur le Directeur général**

**88 rue de Villiers - CS 30207**

**92532 Levallois-Perret Cedex**

**ou par téléphone au : 01 46 97 01 75**

Votre réclamation sera traitée en lien avec la direction du pôle et la Commission des usagers (CDU), qui a pour mission de veiller au respect de vos droits.

Une réponse vous sera adressée par courrier. Vous avez également la possibilité de contacter un médiateur ou un représentant des usagers membres de la commission des usagers. La liste nominative des membres de la CDU est disponible en annexe de ce livret d'accueil et sur le site internet : [www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

Toute insatisfaction ou réclamation orale / écrite est enregistrée. La CDU se réunit régulièrement pour étudier les motifs d'insatisfaction et proposer des actions d'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Par ailleurs les remarques que vous formulerez dans le questionnaire de sortie annexé à ce livret, seront prises en compte dans le plan d'amélioration de la qualité.

Un bilan annuel est transmis à l'ARS.

## ❖ Le droit au respect de l'intimité de la vie privée

L'ensemble des professionnels, y compris les stagiaires, doivent respecter l'intimité de votre vie privée. Ils sont tenus à la discrétion et au secret professionnel pour toutes les informations vous concernant.

Afin d'optimiser la qualité et la coordination de soins, ces informations sont réputées confiées à l'ensemble des professionnels de santé participant à votre prise en charge, sauf opposition de votre part (*loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité du système de santé*). Elles ne sauraient être divulguées à des tiers, ni faire l'objet d'une quelconque publicité.

Le Département d'information médicale est garant du respect du secret médical. Santé Service par ailleurs dispose d'un système

informatique destiné à assurer et faciliter la gestion de votre dossier et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement automatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi que, pour les données administratives, aux services concernés.

Aucune photographie, aucune prise de vue ne pourra avoir lieu sans votre consentement préalable.

Conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données en date du 27 avril 2016, nous vous informons que vous êtes en droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel (RGPD), la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement vous concernant, ou de vous opposer au traitement et vous avez droit à la portabilité des données. Une information plus détaillée est jointe en annexe à ce livret d'accueil et sur le site internet : [www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

Pour toutes questions relatives au RGPD et à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter notre DPD (*Délégué à la Protection des Données*) dont les coordonnées sont les suivantes :

❖ Par courriel : [dpd@fondation-santeservice.fr](mailto:dpd@fondation-santeservice.fr)

❖ Par courrier :  
**Fondation Santé Service**  
**Délégué à la protection des données**  
**88 rue de Villiers - CS 30207**  
**92532 Levallois-Perret Cedex**

## ❖ Le droit d'accès au dossier médical

Vous avez droit à une information claire et appropriée sur votre état de santé.

Au cours de votre prise en charge par Santé Service, vous avez un accès direct au dossier de soins qui reste à votre domicile.

Il est destiné aux professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge, susceptibles de le consulter et de le renseigner. Son accès à d'autres personnes de votre entourage est sous votre responsabilité.

A la fin de votre prise en charge vous devez restituer ce dossier. L'établissement en devient alors dépositaire de droit. Il est garant de la confidentialité des données médicales qu'il contient. Cette garantie s'exerce vis-à-vis de tiers indésirables mais aussi vis-à-vis de certains membres de votre entourage pour lesquels vous nous avez fait connaître expressément votre refus de communication de ce document.

### Le contenu du dossier : les données conservées

Les données contenues dans le dossier médical ont un caractère strictement personnel et confidentiel. Elles sont couvertes par le secret médical.

Toutes les informations objectives formalisées sur votre prise en charge sont conservées et donc communicables.

Le dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement. Pour les enfants (*moins de 18 ans*), le dossier est conservé jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 28 ans. Dans tous les cas, si le patient décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement santé, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

### Les modalités du droit d'accès au dossier médical

La demande de votre dossier médical doit être formulée par écrit au Directeur général de la Fondation Santé Service.

**Fondation Santé Service**  
**Monsieur le Directeur général**  
**88 rue de Villiers - CS 30207**  
**92532 Levallois-Perret Cedex**

Votre courrier devra comporter les éléments d'information suivants :

- ❖ la photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité (*carte d'identité recto-verso, passeport...*),
- ❖ le mode de consultation souhaité : sur place ou par envoi postal (*les frais de photocopies et d'envoi occasionnés par votre demande seront alors à votre charge*),
- ❖ la demande de l'intégralité ou d'une partie du dossier,
- ❖ la motivation de la demande (*uniquement lorsque celle-ci émane des ayants droits*).

Les modalités d'accès au dossier médical par d'autres personnes que vous-mêmes sont règlementées par l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès.

Le dossier médical est accessible, à réception de la demande conforme :

- ❖ au plus tôt dans les 48 heures,
- ❖ au plus tard dans un délai de 8 jours (*2 mois lorsque les informations remontent à plus de 5 ans*).

## ••• La protection juridique des personnes vulnérables

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts.

Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider une mesure de protection, à votre demande ou celle d'un proche (*requête*), ou suite au signalement d'un de nos collaborateurs.

Il existe diverses formes de protection juridique (*sauvegarde de justice, curatelle, tutelle*) qui permettent de répondre à chaque situation :

••• le mandat de protection future : vous pouvez désigner à l'avance une ou plusieurs personnes (*mandataire*) pour vous représenter. Si un jour vous n'êtes plus en état, physique ou mental, de pourvoir seul à vos intérêts, le mandataire pourra protéger vos intérêts personnels et/ou patrimoniaux. Il est conseillé d'avoir recours à un professionnel du droit (*notaire, avocat, cabinet spécialisé*) ;

••• l'habilitation familiale permet à un proche (*descendant, ascendant, frère ou sœur, époux, concubin, partenaire de PACS*) de solliciter l'autorisation du juge pour représenter une personne qui ne peut manifester sa volonté.

Le service social de Santé Service est à votre disposition pour vous conseiller.

## ••• Le refus de soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, et ce consentement peut être retiré à tout moment (*article L.1111-4 du code de la Santé publique*).

En cas de refus de soins ou d'interruption de traitement, votre médecin traitant, en coordination avec le médecin prescripteur et le médecin coordonnateur de Santé Service, vous informe des risques encourus et des conséquences de votre décision qui sera consignée dans votre dossier médical.

Si vous maintenez votre décision, une décharge datée et signée vous sera demandée. Une fin de prise en charge peut alors être prononcée.

## ••• L'assurance dégâts matériels

Santé Service est assuré en cas de dommage résultant des interventions réalisées à votre domicile par un membre de son personnel à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

En cas d'incident constaté, il vous appartient de faire parvenir au Directeur du pôle de soins dont vous dépendez une lettre circonstanciée, ainsi que tout justificatif utile.

## ••• Le don d'organes

Le guide « Don d'organes, dites-le à vos proches » édité par l'Agence de la Biomédecine, est disponible sur le site Internet [www.agence.biomedecine.fr](http://www.agence.biomedecine.fr)



# Vos devoirs

- ❖ Être présent au moment des soins et des livraisons (*les livraisons sont organisées jusqu'à 22h00*). Prévenir impérativement Santé Service de vos absences.
- ❖ Accepter le passage des professionnels, sans discrimination, au rythme requis par votre prise en charge.
- ❖ Fournir un ou plusieurs numéros de téléphone joignables durant toute la durée de votre prise en charge.
- ❖ Faire preuve de bienveillance à l'égard du personnel soignant.
- ❖ Respecter des conditions de préparation et d'administration des soins dans un environnement calme.
- ❖ Organiser un espace propre dans votre domicile pour l'organisation des soins. Et réserver un espace dédié pour le rangement du matériel, facilement accessible aux soignants pour qu'ils en assurent la gestion.
- ❖ Ne pas fumer en présence du personnel de Santé Service.
- ❖ Privilégier le respect mutuel et l'écoute dans la relation entre le patient, son entourage et tout intervenant dans votre prise en charge.
- ❖ Informer le cadre de santé ou son secrétariat de vos absences et de toute modification dans l'organisation de vos soins.



**⚠ Toutes les formes de violence, physique ou morale, à l'encontre du personnel intervenant à votre domicile sont des motifs d'interruption de prise en charge.**

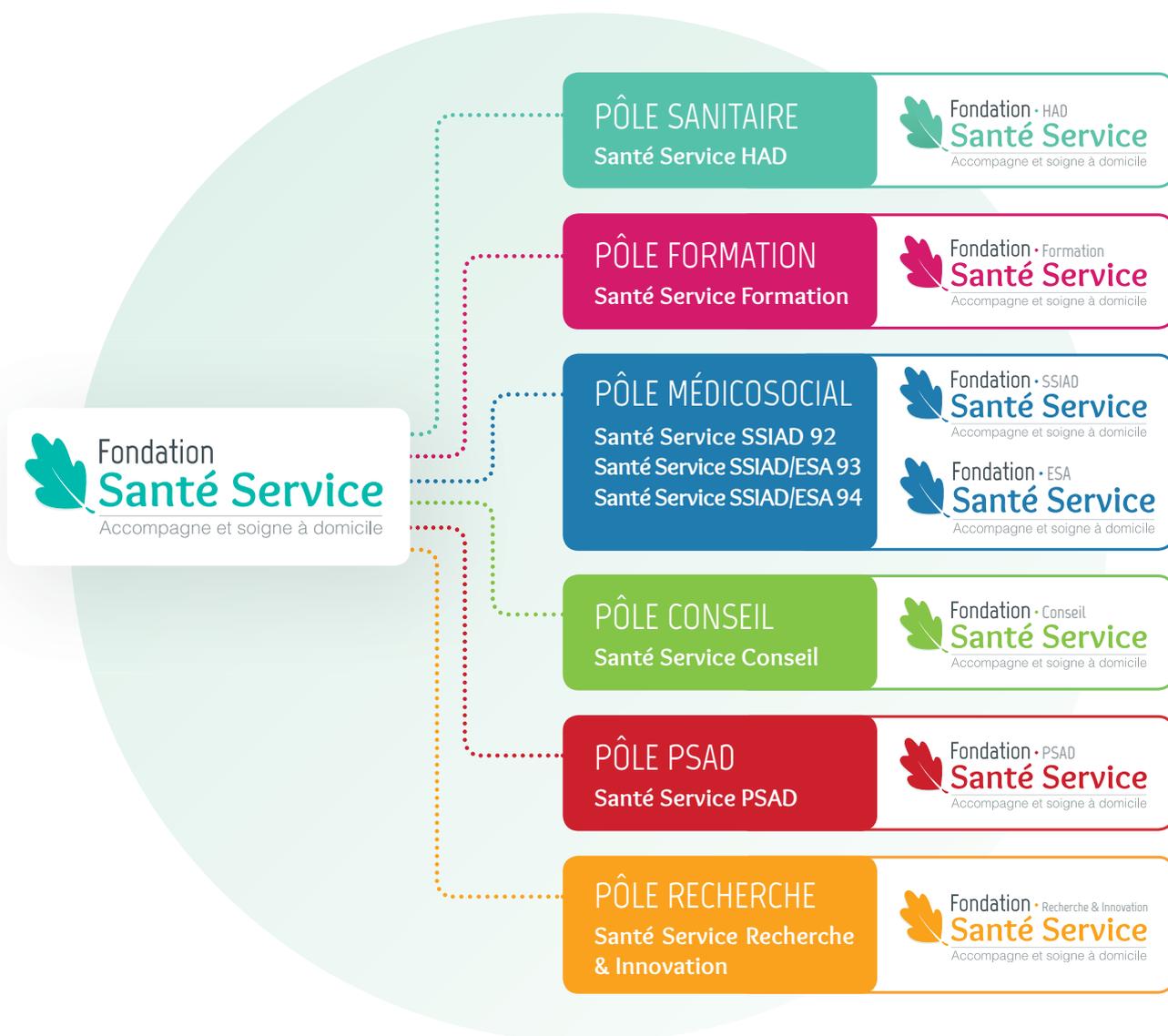
- ❖ Eloigner les animaux domestiques lors du soin par mesure d'hygiène et de sécurité. En cas de blessure occasionnée par un animal, votre responsabilité est engagée.
- ❖ En application de l'article 226-1 du Code pénal, vous n'êtes pas autorisé à filmer et enregistrer les professionnels soignants intervenant à votre domicile, sauf à obtenir son consentement préalable. Si un système de vidéosurveillance susceptible d'enregistrer les images est présent à votre domicile, nous vous rappelons que vous devez le déclarer à la CNIL et nous en informer.
- ❖ Accepter la livraison du matériel médical loué par Santé Service et requis pour vos soins et les éventuels aménagements de votre domicile pour vous assurer la meilleure prise en charge.
- ❖ Respecter le matériel requis par vos soins, qui devra être rendu en bon état. En cas de non restitution ou de dégradation, votre responsabilité civile sera engagée et les frais seront à votre charge (*drap de glisse, pompes...*).



Mieux Connaître

# la Fondation Santé Service

# La Fondation Santé Service est organisée autour de 6 pôles



## ❖ La Direction générale de la Fondation

Située sur la commune de Levallois-Perret (Hauts-de-Seine), la Direction générale regroupe dans ses locaux les services administratifs de la Fondation, tels que les deux Directions générales adjointes (*une chargée de la stratégie, du développement et de l'innovation, l'autre chargée des finances et des fonctions supports*), la Direction des soins et de la qualité et la Direction des ressources humaines.

88 rue de Villiers - CS 30207  
92532 Levallois-Perret Cedex

Tél. : 01 46 97 01 75  
Fax : 01 46 97 57 30

E-Mail : [contact@fondation-santeservice.fr](mailto:contact@fondation-santeservice.fr)



## ❖❖❖ L'organisation de Santé Service HAD

### Les 3 pôles de soins

Chaque pôle couvre une zone géographique de la région Ile-de-France. Vous êtes rattaché à l'un d'entre eux en fonction de votre lieu de domicile.

Ils sont constitués d'une équipe de coordination de soins et d'une équipe administrative, et gérés par un Directeur de pôle en collaboration avec un cadre supérieur de santé qui veillent au bon déroulement de votre séjour.

#### ❖❖❖ Pôle EST

66/72 rue Marceau  
93558 Montreuil Cedex  
Tél. : 01 41 72 05 50  
Fax : 01 41 72 05 55

#### ❖❖❖ Pôle SUD

Bâtiment Baudelaire  
106-110 rue du Petit Le Roy  
94550 Chevilly Larue  
Tél. : 01 56 70 24 34  
Fax : 01 56 70 24 40

#### ❖❖❖ Pôle OUEST

Immeuble Ordinal  
rue des Chauffours  
95000 Cergy  
Tél. : 01 30 31 86 86  
Fax : 01 30 31 22 80

## La pharmacie à usage intérieur (PUI)

La pharmacie à usage intérieur de Santé Service assure la gestion, la préparation et livraison des produits pharmaceutiques nécessaires à votre prise en charge.

## Les antennes hospitalières

Huit antennes départementales (*regroupant des ICH et des secrétaires*) ont pour mission de gérer l'organisation de l'admission et de préparer, en lien avec les prescripteurs hospitaliers, votre retour à domicile.

## Les œuvres sociales de la Fondation

La Fondation Santé Service offre la possibilité de vivre une hospitalisation chez soi. Elle assure pour cela une mission de soin mais également une mission de soutien de la personne en favorisant son maintien au cœur de son environnement familial et social :

- en luttant contre la précarité,
- en faisant face à la dépendance et au handicap,
- en luttant contre l'isolement,
- en soutenant les aidants,
- en favorisant le mieux-être du patient.

Pour en savoir plus sur les projets menés à la Fondation, vous pouvez consulter le site :

[www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

Si vous souhaitez faire un don et ainsi contribuer concrètement aux projets solidaires, caritatifs ou culturels menés au profit des personnes prises en charge par la Fondation, vous pouvez le faire en ligne : [www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

ou l'envoyer, via le bulletin de soutien et l'enveloppe T, en annexe de ce livret d'accueil directement à l'adresse suivante :

**Monsieur le Directeur général**  
**Fondation Santé Service**

88 rue de Villiers - CS 30207  
92532 Levallois-Perret Cedex

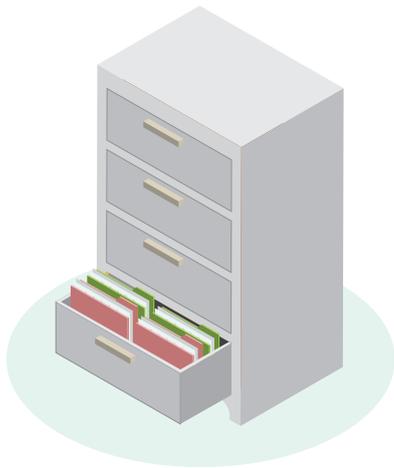
## L'aide aux aidants

La Fondation s'est engagée dans un projet d'aide aux aidants. En complément de la reconnaissance législative récente de l'aidant familial, elle développe une offre spécifique qui leur est destinée. Pour cela, Santé Service s'adresse directement aux aidants, en les informant sur leurs droits et les aides à disposition. Santé Service s'appuie également sur son organisation pour repérer les aidants en difficulté et leur proposer un accompagnement personnalisé. En effet, une attention particulière des intervenants au domicile permet une réactivité optimale. Les projets que porte la Fondation ont pour objectif de répondre en partie à des besoins déjà exprimés. Construire ensemble un plan d'actions novatrices pour améliorer le quotidien des aidants, c'est réinventer le monde du soin à domicile, plus respectueux de la qualité de vie de tous.

## Le développement durable

Conformément aux objectifs du Grenelle de l'environnement, du Plan hôpital 2012 et des recommandations de la Haute autorité de santé, Santé Service s'engage à mieux maîtriser la dimension environnementale de ses activités.





# Annexes

- ❖ Le contrat d'engagement douleur ..... P.36
- ❖ La charte de la personne hospitalisée ..... P.37
- ❖ La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance ..... P.38
- ❖ La charte de l'enfant hospitalisé ..... P.39
- ❖ La charte sur la promotion de la bientraitance ..... P.40
- ❖ La charte de la dignité de la personne et de la confidentialité ..... P.41

## Annexes mobiles .....

- ❖ Fiche de désignation de la personne de confiance
- ❖ Questionnaire de sortie + enveloppe T
- ❖ Bulletin de soutien
- ❖ Directives anticipées
- ❖ Commission des usagers (CDU)
- ❖ Information sur le RGPD
- ❖ Indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS)

## La prise en charge de la douleur : une priorité chez Santé Service



Etre soulagé, ne plus avoir mal tout en restant au domicile, c'est possible. La douleur doit être évitée, évaluée et prise en compte.

Nous allons vous aider à **avoir moins mal**, ou à **ne plus avoir mal** :

N'hésitez pas à en parler aux soignants qui interviennent chez vous, qu'elle soit liée ou non au motif de votre prise en charge.

En répondant à vos questions

En vous expliquant les soins et leur déroulement

En utilisant les moyens les mieux adaptés  
*(technologies innovantes, méthodes non médicamenteuses)*



## 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](http://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.

# La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



## Charte de l'enfant hospitalisé



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.



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.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



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.



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.



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



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 formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



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



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

# Charte pour la promotion de la bientraitance

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- La charte de l'intimité et de la confidentialité.

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- Le livret d'accueil du patient remis à chaque prise en charge et en ligne sur le site internet.
- Une information individualisée au moment de la préparation de l'admission.

Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant compte sa liberté de choix et de décision.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- Une prise en charge conditionnée au consentement de l'utilisateur.
- Un projet de soins réalisé en concertation avec l'utilisateur.
- La prise en compte des directives anticipées.

Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- La charte de l'intimité et de la confidentialité.
- Le groupe de réflexion éthique GREMOPE.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- La charte de l'intimité et de la confidentialité.
- La formation des professionnels au respect de la confidentialité.

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- Une forte implication du CLUD.
- Un référentiel de bonnes pratiques.
- La formation des professionnels à la prise en charge de la douleur dans toutes ses dimensions.
- Une évaluation régulière de la douleur de l'utilisateur.
- Des expertises et des missions identifiées.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- Un référentiel de bonnes pratiques.
- Des expertises et des missions identifiées.
- La formation des professionnels à la prise en charge de l'utilisateur et de son entourage en soins palliatifs.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- Un dispositif dynamique de formation.
- Une évaluation continue des compétences professionnelles des soignants.
- La mise en oeuvre d'un plan d'actions du management de la qualité et des risques.

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- L'évaluation continue de la satisfaction des usagers.
- Une analyse systématique des courriers de plaintes et d'éloges au sein de la CRUQP.
- Le recours à des médiations et des visites à domicile auprès des usagers.
- La prise en compte de la parole de l'utilisateur à travers l'animation d'un groupe.

# Charte de la dignité de la personne et de la confidentialité

ANNEXE 6

Nos engagements dans le respect du patient et de son entourage à tous les stades de la prise en charge en hospitalisation à domicile.

## Intervenir avec respect dans le cadre de vie du patient

- ❖ Arriver avec discrétion au domicile du patient.
- ❖ Se présenter en déclinant son identité et le nom de sa société.
- ❖ Préciser sa profession et indiquer le motif de sa visite.

## Préserver l'espace de vie du patient

- ❖ Prévenir le patient et sa famille des modalités de livraison du matériel afin d'organiser au mieux son installation dans le respect du lieu de vie.
- ❖ Respecter les délais de changement et de reprise du matériel en particulier après décès.

## Respecter le mode de vie du patient

- ❖ Rester neutre à l'égard des opinions, des croyances et des origines des patients.
- ❖ Respecter les horaires de rendez vous et en cas de retard, prévenir le patient et Santé Service.

## Eviter une attitude familière

- ❖ Eviter la familiarité vis-à-vis du patient et l'infantilisation des personnes dépendantes.

## Avoir une attitude d'écoute centrée sur le patient

- ❖ Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient.
- ❖ Rester à l'écoute des besoins du patient en évitant d'évoquer les problèmes des autres patients ou de parler de ses difficultés personnelles ou professionnelles.

*«Toute parole » dite au patient entre dans le cadre d'une relation thérapeutique et doit donc être pensée au regard de l'intérêt du patient.*

## Respecter la dignité de la personne

- ❖ Respecter la pudeur et l'intimité du patient (toilettes, soins, prélèvements...).
- ❖ Mobiliser les personnes en toute sécurité et favoriser les positions confortables.

## Assurer la confidentialité

- ❖ Permettre au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité.
- ❖ Lors de contacts téléphoniques, s'assurer que l'on s'adresse bien au patient.
- ❖ Ne donner aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient.

## S'engager au respect du secret médical, du secret professionnel et du devoir de réserve

- ❖ Respecter un secret professionnel.
- ❖ Se référer au cadre légal et déontologique d'exercice professionnel.
- ❖ Respecter le devoir de réserve et renvoyer les questions relatives au diagnostic et au pronostic au médecin traitant ou au praticien hospitalier.

# Glossaire

AME	Aide médicale de l'Etat
CLAN	Comité de liaison alimentation et nutrition
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CLUD	Comité de lutte contre la douleur
CNIL	Commission nationale informatique et libertés
CDU	Commissions des usagers
DASRI	Déchets d'activités de soins à risques infectieux
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EOH	Equipe opérationnelle d'hygiène
ESMS	Etablissement sanitaire et médico-social
HAD	Hospitalisation à domicile
HAS	Haute autorité de santé
IAS	Infections associées aux soins
ICH	Infirmier(ère) coordinateur(trice) hospitalier(ère)
IDE	Infirmier(ère) diplômé(e) d'état
IRM	Imagerie par résonance magnétique
RGPD	Règlement général européen de protection des données
SAMU	Service d'aide médicale d'urgence
SMU	Secrétaire médicale d'unité
SSIAD	Service de soins infirmiers à domicile
T2A	Tarifcation à l'activité




---

88 rue de Villiers - CS 30207 - 92532 Levallois-Perret Cedex

Tél : 01 46 97 01 75 - Fax : 01 46 97 57 30

[www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

Février 2021

 **Fondation  
Santé Service**  
Accompagne et soigne à domicile