

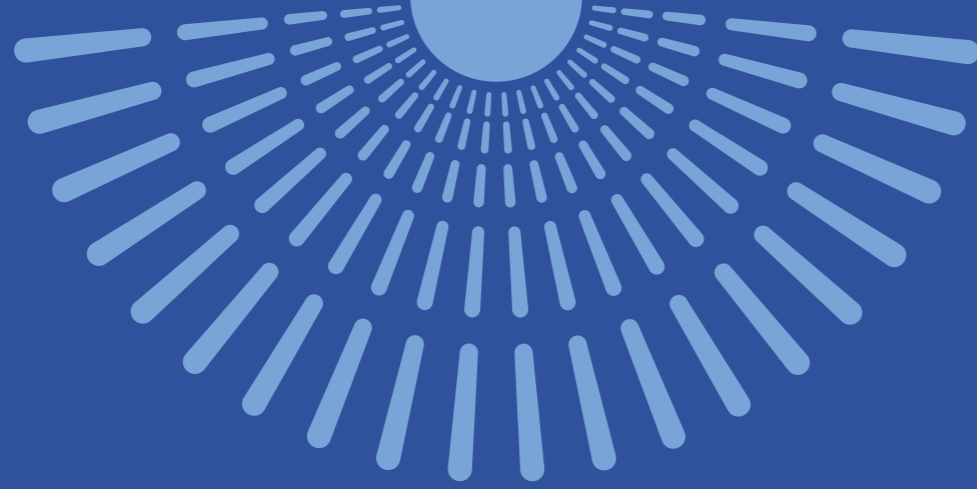
**BIENVENUE**

à l'hospitalisation  
à domicile

**LIVRET D'ACCUEIL**  
du **PATIENT**



[www.sosan.fr](http://www.sosan.fr)



## POUR NOUS JOINDRE

Coller étiquette correspondant à l'antenne concernée

**Si urgence vitale, appelez le 15**

N° de l'astreinte

N° de l'antenne avec horaires d'ouverture



## SOMMAIRE

### LA PRISE EN CHARGE CHEZ SOSAN HAD 2

### VOTRE PARCOURS 3-7

**1** L'admission 3

**2** Votre séjour 5

**3** Votre sortie 7

### VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN 8

**1** Reconnaître

**2** Prévenir et soulager

**3** Évaluer

### L'HAD AU SERVICE DE LA QUALITÉ 9

### VOS DROITS ET DEVOIRS 10-15

**Vos droits** 10

**Vos devoirs** 15

### LES CHARTES DU PATIENT 16-17

L'hospitalisation à domicile (HAD) permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux complexes, continus et coordonnés, pour une période donnée en fonction de l'évolution de votre état de santé. L'HAD intervient exclusivement sur prescription médicale.

## Qu'est-ce que l'Hospitalisation À Domicile (HAD) ?

Depuis 2023, l'HAD est organisée en plusieurs activités :

- Une activité socle dite polyvalente
- 3 spécialités : activité de réadaptation, ante et post-partum, enfants de moins de 3 ans.

Point de rencontre entre la médecine de ville et la médecine hospitalière, l'HAD travaille en étroite collaboration avec le médecin traitant ainsi qu'avec les médecins spécialistes. L'HAD est attentive à la qualité des soins dispensés et au respect du projet de vie du patient, avec la participation de son entourage.

## Pour qui ?

- Quel que soit votre âge,
- Si vous êtes atteint d'une maladie grave, aiguë ou chronique,
- À votre domicile ou dans un établissement social ou médico-social.



# LA PRISE EN CHARGE CHEZ SOSAN HAD

## Pour quels modes de prise en charge ?

- Soins palliatifs
- Pansements complexes
- Traitement intraveineux
- Rééducation fonctionnelle
- Surveillance post-chirurgicale
- Évaluation et prise en charge de la douleur
- Alimentation parentérale et entérale
- Chimiothérapie / surveillance post-chimiothérapie et post-radiothérapie ...

## Notre secteur d'intervention

La liste des communes des antennes est disponible sur notre site internet [www.sosan.fr](http://www.sosan.fr) en cliquant sur « Zone d'intervention ».

L'HAD intervient dans les différents secteurs suivants :



# VOTRE PARCOURS



## 1 L'admission

**Vous êtes hospitalisé à domicile sur prescription médicale.** Votre admission est prononcée après l'avis du médecin praticien de l'HAD en fonction d'un projet thérapeutique élaboré pour vous.

**Votre pré-admission est assurée par l'infirmier(ère) coordinateur(rice) ou l'infirmier(ère) de liaison.**

Il/elle :

- **recueille toutes les informations administratives et médicales nécessaires à votre admission.** Il est essentiel de lui communiquer les coordonnées précises de tous professionnels de santé intervenant à votre domicile (médecin traitant, infirmier libéral, kinésithérapeute...).
- **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.

**L'HAD commande le matériel de location, les dispositifs médicaux et les traitements nécessaires aux soins.** Toutefois, il est important de disposer d'un pèse personne que l'HAD ne fournit pas, sauf cas particulier.

- **vous explique le déroulement de votre séjour** et répond à vos éventuelles questions.
- **sollicite également le service social** pour vous proposer des aides, si besoin, lors de votre retour au domicile.
- **Pendant votre séjour, il/elle assure le lien entre l'HAD et le prescripteur** au cours des consultations, hospitalisations de jour ou réhospitalisations.



## 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). **Lors de votre entrée, vous êtes enregistré sous votre identifiant national de santé (INS).** Il permet de faciliter le partage de vos données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à votre prise en charge.

## La prise en charge financière

**Le financement de l'HAD est assuré par les caisses d'assurance maladie et complémentaires** pour la totalité des médicaments, matériels, et personnels nécessaires pour la prise en soin selon le motif de prise en charge retenu.

**Merci d'indiquer à tous vos professionnels de santé qui vous prennent en charge que vous êtes en HAD.**

Le prix de journée est calculé en fonction de la prise en charge de votre maladie. L'HAD rémunère directement les professionnels de santé durant votre séjour.

**Merci de ne pas utiliser votre carte vitale auprès :**

- de votre médecin traitant
- de votre pharmacien
- des infirmières et aides-soignantes
- des kinésithérapeutes
- des laboratoires d'analyses biologiques

**À NOTER !** La facture doit donc être envoyée directement à l'HAD.

## La prise en charge financière



	Pris en charge par l'HAD	À la charge du patient
L'ensemble des frais engagés avant votre entrée en HAD, et après votre sortie d'HAD		X
La coordination médicale et paramédicale	X	
Les interventions du personnel de l'HAD (IDE, AS, psychologue, assistant social...)	X	
Les soins de kinésithérapie, d'orthophonie,... à domicile	X	
La location du matériel médical, consommable, etc. nécessaire à l'exécution des soins	X	Si matériel à l'achat ou demande faite par le patient sans accord HAD
Les médicaments et produits pharmaceutiques nécessaires à votre prise en charge	X	Sans accord HAD
Les examens de laboratoire, de radiologie	X	Sans accord HAD
Les transports en VSL, taxi et ambulance (en fonction de la nature du rendez-vous)	Si prescription médecin praticien HAD	
Les consultations de médecins spécialistes	Si prescription médecin praticien HAD	Dépassements d'honoraires
Les consultations de médecins généralistes		Dépassements d'honoraires
Les prestations d'hôtellerie (repas, blanchisserie, etc.)		X
Les aides à domicile (courses, ménage, aide aux repas : préparer ou faire manger, etc.)		X
Les changes et alèses jetables		X



## 2 Votre séjour

### L'organisation de votre séjour

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

L'ensemble des interventions est **assuré par une équipe pluridisciplinaire**, coordonnée par l'IDEC du secteur 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.

**Vos soins sont programmés et les horaires de passage de nos professionnels sont définis par les infirmiers coordinateurs** en fonction des besoins de chaque patient. **Les horaires de passage des soignants peuvent ainsi évoluer au cours de la prise en charge.** En cas de difficulté, l'équipe de coordination reste à votre disposition.

**À NOTER!** 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 l'HAD, lors d'un passage infirmier ou en téléphonant au secrétariat du secteur dont vous dépendez.

À tout moment et en cas de besoin (modification de soin, demande d'information de votre part...), les personnels de l'HAD, 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.

### L'équipe pluridisciplinaire de l'HAD et les intervenants extérieurs

Directeur  
Cadre coordonnateur des soins et des parcours  
Équipe administrative

**Équipe d'admission :**  
Infirmières coordinatrices (IDEC)  
Infirmières de liaison  
Ergothérapeute coordinatrice

**Coordination médicale :**  
Médecin praticien HAD  
Médecins spécialistes

**Équipe de soins :**  
Équipe d'infirmiers  
Équipe d'aides-soignants  
Équipe de psychologues  
Équipe sociale

**Partenaires extérieurs**  
Intervenants médicaux  
Intervenants paramédicaux  
Prestataire de matériel médical  
Aides à domicile  
SSIAD (Services de Soins Infirmiers À Domicile)

En fonction des HAD de spécialités, viendront compléter l'équipe polyvalente :

**HAD de réadaptation :** médecins MPR et rééducateurs (kinésithérapeutes, ergothérapeutes...),

**Ante et post-partum :** sages-femmes,

**Enfants de moins de 3 ans :** pédiatres et puéricultrices.



## RéHAD

**RéHAD :** Hospitalisation à Domicile de Rééducation et Réadaptation

Pour les patients présentant des problématiques neurologiques et/ou orthopédiques, la RéHAD permet d'assurer au domicile du patient une prise en charge en rééducation et réadaptation pluridisciplinaire pour :

- Favoriser et accompagner le retour ou le maintien du patient dans son lieu de vie
- Permettre au patient de retrouver une autonomie maximale
- Assurer le lien avec les professionnels libéraux afin de favoriser la continuité des soins de rééducation et réadaptation.



## Ante et post-partum

L'activité ante et post partum permet d'assurer l'hospitalisation à domicile des femmes avant et/ou après l'accouchement. Elle apporte une continuité de soins hospitaliers en cas de **surveillance de grossesse à risque ante-partum** (menace d'accouchement prématuré, diabète gestationnel) **ou de post-partum pathologique** (grossesse multiple ou mère en situation de vulnérabilité) par une équipe complétée par des sage-femmes. Les soins et matériels sont adaptés aux prises en soins. Le lien avec les équipes hospitalières et les gynécologues-obstétriciens est continu afin d'assurer une continuité de prise en charge.

## Pédiatrie

Cette activité consiste à **prendre en charge des enfants et en particulier les enfants de moins de trois ans.**



L'HAD permet un regard global sur la situation de l'enfant dans sa famille avec la **mise en place des soins, aides nécessaires en fonction de la situation avec le support d'une équipe renforcée** par des infirmières puéricultrices et des pédiatres référents.

Le contact avec les équipes hospitalières est continu pour assurer une prise en soin de meilleure qualité.

Les soins peuvent être divers :

- l'assistance respiratoire,
- les nutritons artificielles,
- les traitements intraveineux,
- la prise en charge de la douleur,
- les pansements complexes,
- les soins palliatifs,
- l'éducation thérapeutique ...

## Tout au long de votre prise en charge...

Une réunion pluridisciplinaire animée par un médecin et un(e) infirmier(e) coordinateur(rice) se déroule une fois par semaine pour évaluer et mettre à jour votre projet thérapeutique.



## Le matériel et les médicaments

### Les médicaments et dispositifs médicaux

Sur prescription médicale, les médicaments sont **délivrés par l'organisation pharmaceutique** dont votre antenne de référence HAD dépend.

Cela vous sera explicité à votre entrée en HAD. La gestion des médicaments est assurée par les équipes soignantes de l'HAD. À ce titre, notre service prend uniquement en charge les traitements demandés par le service HAD.

**ATTENTION !** Le matériel acheté ou loué directement par vous ou votre entourage, **sans accord préalable de l'HAD, n'est pas pris en charge.**

## La sécurité à votre domicile

### 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.



## Les déchets de soins

Les activités de soins génèrent des déchets. Certains de ces déchets, appelés **Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux** (ex : pansement souillé, aiguilles...), nécessitent l'utilisation d'emballages spéciaux. L'HAD enlèvera uniquement ces déchets à risque infectieux qui seront ensuite éliminés selon des circuits spécifiques. **L'élimination des autres déchets reste à votre charge** (dépôt dans le bac des ordures ménagères ou dans le bac de tri selon les règles applicables dans votre commune).

## Prévention et sécurité ergonomique

Le matériel à votre domicile sera adapté en fonction de vos besoins et ceux de vos soignants. Par exemple, un lit médicalisé peut être nécessaire pour la réalisation d'un soin de toilette.



## 3 Votre sortie

L'équipe pluridisciplinaire, en fonction de votre état de santé, fixe la date de sortie.

Si un relais de soins s'avère nécessaire, l'HAD s'occupe de toutes les formalités du départ (administratives, logistiques et médicales). Ainsi, le relais pourra être assuré par une infirmière libérale, un centre de soins, un SSIAD, un EHPAD, etc.

Si vous décidez d'arrêter l'intervention de l'HAD contre avis médical, l'établissement vous demandera de signer une décharge de responsabilité après informations sur la situation et des relais possibles.



# VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

## 1 Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- **les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

## 2 Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

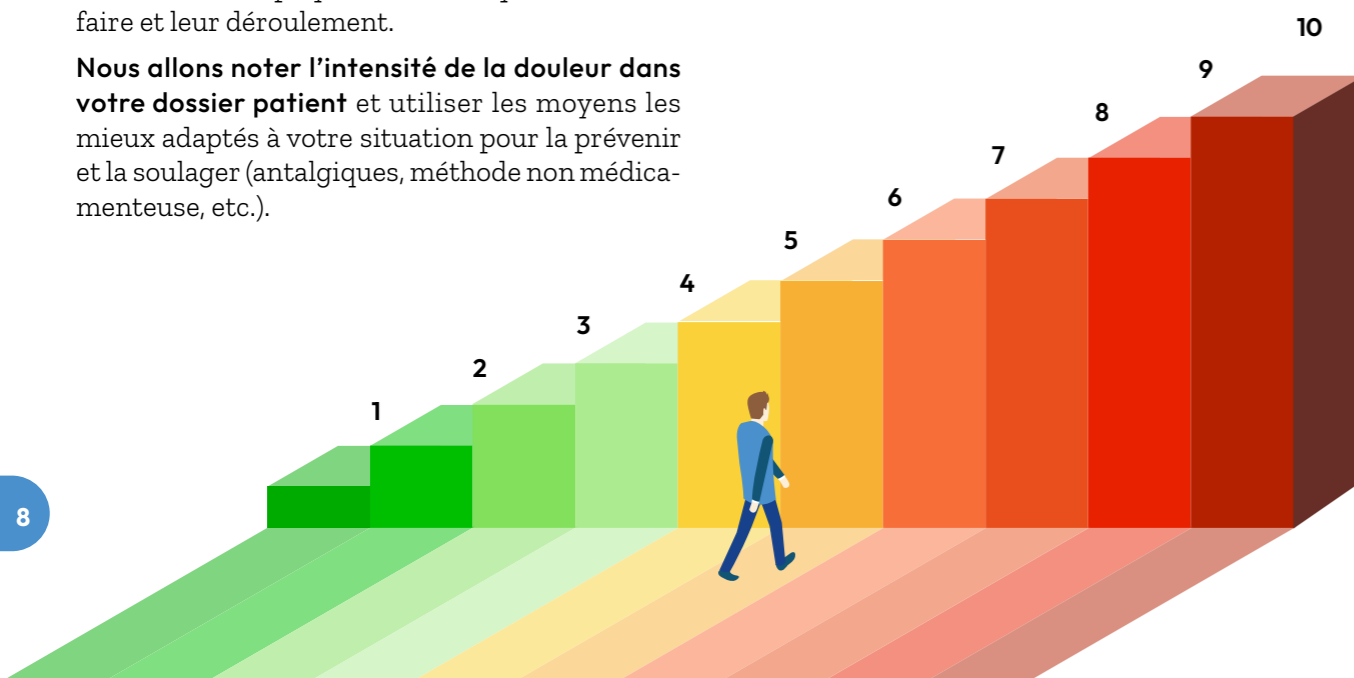
Contrat d'engagement : à l'HAD, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

## 3 Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



# L'HAD AU SERVICE DE LA QUALITÉ

## Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre prise en charge est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE** Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge à l'HAD. Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis suite à votre sortie.

## Le dispositif de signalement et de traitement des événements indésirables

L'établissement déploie auprès de ces équipes une culture du signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables. L'objectif de cette démarche est d'analyser ces événements afin de mettre en place des mesures correctives et de s'assurer qu'ils ne surviennent pas à nouveau.

**À NOTER !** Si vous êtes témoin d'un événement indésirable associé à vos soins, dans un premier temps, signalez-le via le formulaire en annexe. Il vous est possible de déclarer tout événement auprès de l'Agence Régionale de Santé sur le portail national de signalement des événements sanitaires indésirables : [signalement.social-sante.gov.fr](http://signalement.social-sante.gov.fr)



## La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, l'HAD participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins :

- **La certification de l'établissement menée par la HAS.** Les résultats de la certification sont disponibles et accessibles au grand public sur le site de la HAS : **Qualiscope**.
- **Le recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.** Les résultats de ces indicateurs sont disponibles en annexe du livret d'accueil et également sur le site de la HAS : **Qualiscope**.



### Une analyse de nos pratiques

Des réflexions sont menées avec les professionnels sur les pratiques au sein de l'établissement et les questions éthiques en lien avec les prises en charge des patients. Ces réflexions se traduisent par des analyses de la pratique professionnelle qui sont régulièrement menées.

# VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

## Vos droits



### La personne de confiance



Pendant votre prise en charge, **vous pouvez désigner par écrit une personne en qui vous avez confiance** pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne de confiance sera consultée **dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.**

**À NOTER!** « La personne de confiance » n'est pas forcément « la personne à prévenir ». **Vous devez informer « la personne de confiance » que vous l'avez nommée.**

### Les directives anticipées



Toute personne peut si elle le souhaite **rédigé des directives anticipées.** Ces directives sont respectées lors des décisions médicales **pour le cas où, la personne ne pourrait exprimer sa volonté.** Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Les directives anticipées prévalent sur tout avis familial, ou de la personne de confiance. Elles sont opposables à l'avis médical et doivent s'inscrire dans un projet de soin en alliance afin de respecter au mieux vos demandes dans les limites de soins autorisés par la Loi et les limites de l'équipe de soin qui vous accompagne.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge. Il vous guidera sur la marche à suivre pour les déclarer.

**À NOTER!** Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, merci de nous en informer afin de nous permettre de respecter votre volonté.

### La confidentialité

Comme le rappelle l'article L.1110-4 de la loi du 4 mars 2002, « **toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement (...) a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant** ».

Une gestion rigoureuse des droits d'accès au dossier patient permet d'assurer que **seuls les professionnels concernés par votre prise en charge peuvent accéder aux informations qui leur seront utiles.** Cet accès permet un meilleur suivi et une meilleure collaboration entre les différents professionnels.

### Réclamations, plaintes et éloges



Les professionnels de l'HAD se tiennent à disposition des patients et de leur proches **si vous souhaitez remonter une remarque ou une insatisfaction** quant à votre prise en charge.

Vous pouvez également adresser un courrier ou un mail au directeur de l'établissement : **92-94 rue Molière 72000 LE MANS had@sosan.fr**

Le directeur fera le lien avec la Commission des usagers pour vous apporter une réponse et **mettre en place une médiation si cela est nécessaire.**

**À NOTER!** Si vous souhaitez faire des éloges concernant votre prise en charge à l'HAD, n'hésitez pas à les transmettre également à la direction.

### Commission des usagers



Une commission des usagers existe au sein de l'HAD. Les représentants des usagers intervenant à l'HAD proviennent d'associations et ont été désignés par l'Agence Régionale de Santé.

La commission des usagers a pour but de :

- Veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.
- Contribuer par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Ainsi, la Commission examine :

- Les plaintes et réclamations et informe les personnes sur les voies de recours et de conciliation possibles,
- Les demandes d'accès aux informations médicales et les délais,
- L'ensemble des questionnaires de satisfaction. Vos remarques/suggestions sont étudiées.

La Commission est composée de :

- Un représentant légal de l'établissement,
- Un médiateur médical et son suppléant,
- Un médiateur non médical et son suppléant,
- Les représentants des usagers

#### POUR CONTACTER :

Un représentant des usagers de l'HAD, envoyez un mail à l'adresse suivante : **had.cdu@sosan.fr**

Un médiateur médical ou non médical, vous pouvez contacter l'accueil de l'HAD du Mans au **02 43 50 32 57.**

## Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

L'HAD veille au respect des pratiques de **bientraitance** visant à rendre les organisations respectueuses des besoins et des attentes des patients, **à promouvoir leur bien-être et à prévenir les comportements qui pourraient être maltraitants.** Cette volonté est traduite au sein d'une « Politique bientraitance et prévention des actes de maltraitance » selon les axes suivants :

- Se préoccuper de l'environnement du patient, l'informer et rester en éveil par rapport au risque de maltraitance
- Développer une organisation de travail permettant de favoriser les pratiques de bientraitance
- Développer des pratiques d'encadrement en faveur de la bientraitance et organiser le circuit de prise en charge des faits de maltraitance

**Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance,** vous pouvez directement contacter la direction par courrier ou un mail : **92-94 rue Molière 72000 LE MANS,** ou en appelant l'accueil de l'HAD du Mans au **02 43 50 32 57.**

## Médiateur de la consommation



SOSAN est à votre entière écoute afin de vous apporter au quotidien des réponses aux interrogations que vous vous posez dans le cadre d'une prise en charge dans l'un de nos établissements et notamment en lien avec le droit de la consommation (exemple : litiges sur la facturation, etc...).

À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de **saisir gratuitement le médiateur de la consommation** dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.



La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

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

## Référent handicap



L'HAD dispose de deux référents handicap. Le référent handicap intervient dans le cadre de la prise en charge des patients pendant leur parcours de soins. Il assure ses missions auprès des patients, ainsi que des équipes soignantes et administratives. À ce titre, il :

- Identifie les besoins spécifiques des patients en situation de handicap dans l'organisation des soins ;
- Coordonne les moyens à mettre à disposition pour y répondre ;
- Conseille et accompagne le personnel de l'établissement dans l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap ;
- Assure la diffusion des connaissances et des bonnes pratiques, particulièrement en ce qui concerne les prises en charge urgentes.



## Mon espace santé, le Dossier Médical Partagé (DMP)



Mon espace santé est un **espace numérique personnel et sécurisé**, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la santé. Il s'agit d'un **cahier de santé numérique, gratuit et confidentiel**, qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé : traitements, résultats d'examen, allergies... Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix, et ainsi être soigné plus efficacement.

**Seuls les professionnels de santé et vous-même pouvez le consulter.**

Les professionnels de l'HAD recueilleront votre accord pour :

- La consultation des documents présents dans votre DMP au cours de votre prise en charge,
- L'intégration des documents de l'HAD (lettre de liaison) dans votre DMP à la fin de votre séjour.



## Protection de vos données personnelles

L'HAD s'engage à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la **protection des données à caractère personnel** (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

Elle est **responsable de la collecte et du traitement de vos données** à caractère personnel – comprenant votre identifiant national de santé (INS), ainsi que les données relatives à votre état civil, vos coordonnées électroniques et/ou téléphoniques, votre vie personnelle, vos données financières et vos données de santé – pour permettre d'assurer votre prise en charge, votre accès aux soins, la qualité et la continuité des soins. **Vos données seront également susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques** dans le respect de votre anonymat sauf opposition de votre part.

**Vos données à caractère personnel seront traitées uniquement par des personnes habilitées à les traiter** au regard de la nature de leurs fonctions et en particulier les équipes médicales, soignantes, d'analyse, et administratives qui participent à votre prise en charge.

Afin de garantir leur sécurité, vos données de santé produites dans le cadre de votre prise en charge sont **stockées dans les locaux de l'HAD, ainsi qu'auprès d'un hébergeur agréé/certifié de données de santé** au sens des dispositions de l'article L1111-8 du Code de la Santé Publique.

Enfin, en fonction des nécessités liées à votre prise en charge vos données peuvent également être transmises à :

- Des laboratoires d'analyses et de biologie médicale,
- Des centres d'imagerie médicale,
- Votre mutuelle ou au centre gestionnaire de votre régime d'assurance maladie,
- D'autres établissements de santé,
- Votre médecin traitant.



### Vous êtes aidants ?

#### Le droit au répit :

Il est essentiel que l'aidant prenne soin de lui, afin d'éviter la fatigue physique et/ou psychologique et favoriser le maintien à domicile de la personne aidée. Officiellement reconnu par les pouvoirs publics, le « droit au répit » vous permet de mieux assurer votre rôle.

Des solutions existent pour vous permettre de prendre ce temps pour vous :

- L'intervention d'une assistante sociale
- Un soutien psychologique pour vous ou votre proche
- La mise en relation avec les associations de patients et d'aidants en lien avec la pathologie de votre proche

## Protection des mineurs sous tutelle et des majeurs sous tutelle/curatelle

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs **représentants légaux** (respectivement le ou les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son **consentement est systématiquement recherché**. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

**Une charte de l'enfant hospitalisé est à disposition en services de soins** (cf. page 17).





Conformément au RGPD et à la loi informatique et libertés, vous disposez des droits suivants afin de garder la maîtrise de vos données personnelles :

- **Le droit à l'information**

Vous avez droit à une information relative au traitement de vos données personnelles.

- **Le droit d'accès**

Vous avez le droit d'accéder à vos informations personnelles traitées par l'HAD et d'en demander une copie. La demande d'accès et de copie de votre dossier médical doit être conforme à la procédure spécifique à cette demande (cf. Le droit d'accès au dossier médical).

- **Le droit de rectification**

Si vos informations personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez les faire rectifier, compléter ou actualiser. Pour cela, vous pouvez solliciter l'équipe qui vous prend en charge ou l'IDEC.

- **Le droit à l'effacement ou « droit à l'oubli »**

Vous pouvez demander l'effacement de vos informations personnelles en dehors des informations médicales puisqu'il s'agit d'une obligation légale à la charge de l'établissement de santé.

- **Le droit d'opposition**

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prises en charge médicale. Cependant, l'opposition au traitement des données nécessaires à votre prise en charge médicale rendrait votre prise en charge au sein de l'HAD difficile voire impossible.

- **Le droit à la limitation du traitement**

En cas de demande de rectification, d'effacement ou d'opposition de vos informations personnelles, vous pouvez demander le gel temporaire de l'utilisation de certaines de vos données, le temps de la vérification ou de l'examen de votre demande.

**Pour toute question relative à la protection des données**, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection de Données de SOSAN à l'adresse suivante [dpo@sosan.fr](mailto:dpo@sosan.fr).



## Droit d'accès à votre dossier médical



Il vous est possible d'accéder au dossier médical constitué au sein de l'établissement qui contient les informations de santé vous concernant en adressant **une demande écrite** à la direction de l'HAD, accompagnée des justificatifs d'identité nécessaires à l'adresse suivante : **92-94, rue Molière 72000 LE MANS.**

Elles peuvent vous être communiquées **soit directement, soit adressées au médecin de votre choix.**

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois.

**À NOTER !** Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reprographie (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

## Vos devoirs

### Hygiène

Il vous est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire à vos soins et de mettre à disposition des soignants du petit matériel tel que cuvette, savon liquide, sacs poubelles, essuie-mains jetables...

### Consignes de sécurité

Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les soins. Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène et/ou de Méopa (protoxyde d'azote), nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (risque d'explosion et/ou d'incendie).

### La place de la famille

Les proches doivent faciliter l'intervention de l'HAD et ne doivent intervenir lors des soins qu'en accord avec les professionnels de l'HAD.

### Les animaux

Vos compagnons doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché ou maintenu hors de la pièce pour que le professionnel de l'HAD exécute les soins en toute sécurité.

### Matériels et équipements

Le matériel médical installé à votre domicile est nécessaire à votre prise en charge, si vous en refusez sa mise en place, les soins ne pourront pas être réalisés de façon optimale.

Certains matériels sont indispensables mais vous êtes en droit de le refuser, cependant la prise en charge ne pourra pas être réalisée et l'HAD s'arrêtera immédiatement. Nous vous remercions d'en respecter l'usage et d'éviter toute détérioration.

En passant la porte de votre domicile, nos équipes savent combien il est important de respecter certaines règles et comportements : elles sont formées à cela et seront constamment à votre écoute. De même, afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions, il est nécessaire que vous respectiez les points suivants.

### Incivilités et agressivité

Le respect mutuel et l'écoute est incontournable dans la relation entre le patient, son entourage et tout intervenant dans la prise en charge.

En cas d'incivilités ou d'agressivité, le professionnel de l'HAD se réserve le droit d'alerter son supérieur hiérarchique.

Des rencontres pourront être organisées avec les médecins, le cadre coordonnateur de parcours et les IDEC. Si la situation persiste, le directeur peut décider de mettre fin à la prise en charge.

Conformément à la loi, en cas d'incivilité ou d'agression, le personnel peut porter plainte avec le soutien de l'établissement ; une procédure judiciaire peut, le cas échéant, être engagée à votre rencontre.

Si besoin, le patient peut faire appel à un médiateur médical ou non médical (voir p. 11).

### Utilisation des téléphones portables et des réseaux sociaux

Dans le cadre du respect du droit à l'image, il est interdit de capter et/ou de rendre public, par quelque moyen que ce soit (publications papier et multimédia, réseaux sociaux...), d'image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ou son identité (nom, prénom) sous peine de poursuite.

**À NOTER !** Tout commentaire fait sur les réseaux sociaux engage votre responsabilité.

# LES CHARTES DU PATIENT

## CHARTRE 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.

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.



## CHARTRE de l'enfant hospitalisé

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 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.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.

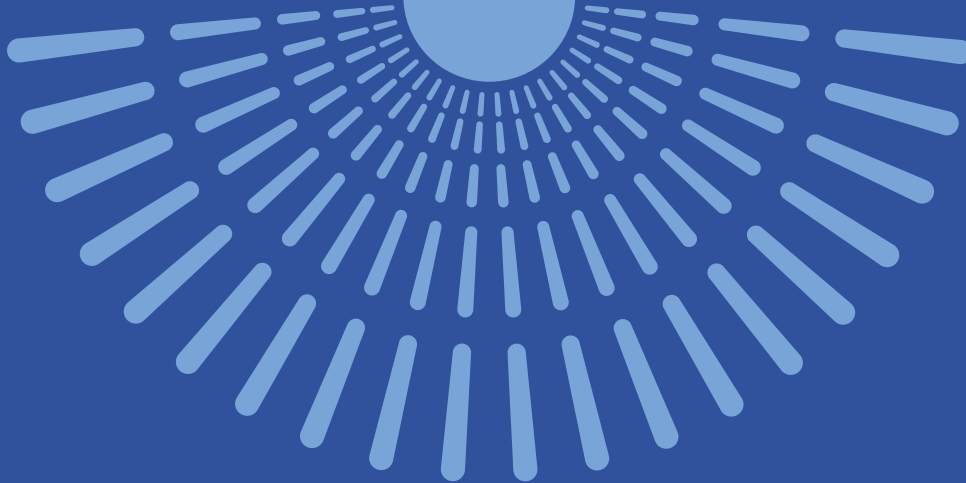
Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

## CHARTRE Romain Jacob

- 1 Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- 2 Valoriser l'accompagnant
- 3 Exprimer les besoins
- 4 Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- 5 Construire une culture professionnelle commune
- 6 Coordonner le parcours de santé
- 7 Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- 8 Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- 9 Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- 10 Améliorer la réponse aux urgences médicales
- 11 Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- 12 Mettre en œuvre et évaluer la charte

Retrouvez la charte complète sur [www.handidactique.org](http://www.handidactique.org)





92-94 rue Molière  
72000 LE MANS

[www.sosan.fr](http://www.sosan.fr)