

HOSPITALISATION À DOMICILE DE L'AGGLOMÉRATION MESSINE

CONTACTS

COORDINATION INFIRMIÈRE

du lundi au vendredi
de 7h30 à 18h30

✉ idec-had@uneos.fr

SECRÉTARIAT

Du lundi au vendredi
De 7h30 à 17h30

☎ 03 57 84 13 52

ASTREINTE

☎ 03 57 84 28 00

NUMÉRO D'URGENCE

☎ 15

<https://www.uneos.fr/services-soins/hospitalisation-domicile/>



Scannez ce QR code et complétez le questionnaire
de satisfaction pour donner votre avis sur votre prise
en charge !



HOSPITALISATION À DOMICILE DE L'AGGLOMÉRATION MESSINE

☎ 03 57 84 13 52

LES QUESTIONS PRATIQUES RELATIVES A VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE DE L'AGGLOMÉRATION MESSINE (HADAM)

■ Une Hospitalisation A Domicile (HAD) est-elle définitive ?

La durée de l'HAD est variable, fonction de l'indication de
prise en charge et de l'évolution de votre état clinique. La
décision de fin d'HAD, relève d'une décision médicale.

■ Pourrais-je garder mon médecin traitant ?

Votre médecin traitant reste votre interlocuteur médical. Il sera
contacté en cas de problématique.

En l'absence de votre médecin traitant, un médecin praticien
de l'HAD pourra être contacté.

■ Pourrais-je garder mon infirmière libérale ?

Votre infirmière libérale sera contactée. Les soins seront
discutés et répartis en accord avec elle.

■ Est-ce que mon pharmacien va continuer à délivrer mon traitement ?

Les médicaments ne pourront vous être délivrés par votre
pharmacie habituelle. L'infirmière de l'HAD se charge
d'effectuer les commandes auprès de la pharmacie
hospitalière.

■ Qui gère la commande de mon matériel ?

Une infirmière coordinatrice commande et fait livrer le matériel
en fonction de vos besoins avant votre admission.

Au cours de votre prise en charge, vos besoins sont réévalués
par les infirmières ; ce sont elles qui contacteront le prestataire.

■ L'HAD va-t-elle venir à heure fixe ?

Dans la mesure du possible, l'organisation des soins prend en
considération vos souhaits et contraintes.

Le choix des heures de soins se fait en fonction de votre état
de santé, de votre traitement, tout en tenant compte de notre
organisation globale. Ainsi, les professionnels et l'heure
d'intervention peuvent varier pendant votre prise en charge.

■ Est-ce que je dois présenter ma carte vitale lors de chaque passage du médecin et des infirmières ?

Les passages d'un soignant en lien avec votre motif de
prise en charge (médecin, infirmière, kinésithérapeute,
...), sont rémunérés pas l'HAD. Vous n'avez pas à leur
présenter la carte vitale ni à leur régler directement
quoi que ce soit. La décision de fin d'HAD, relève d'une
décision médicale.

■ **Est-ce qu’une HAD va me coûter cher ?**

Sont pris en charge par l’HAD les soins et fournitures en lien avec votre motif de prise en charge en HAD :

- Vos soins,
- Les consultations de votre médecin traitant, de kinésithérapie
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits dans le cadre de l’HAD,
- La location du matériel identifié par un membre de l’équipe comme nécessaire,
- Les matériels et fournitures,
- Les examens de laboratoire prescrits en lien avec l’had,
- Les déplacements en ambulance prescrits en lien avec l’HAD

Ne sont pas pris en charge :

- L’entretien de vos habits,
- Votre linge de lit et le nécessaire de toilette,
- Vos repas (y compris le portage de repas)
- L’aide à domicile

■ **Est-ce que je peux appeler la nuit ou le weekend si j’ai un problème ?**

Une astreinte téléphonique existe.

L’HAD peut être contactée à tout moment, de jour comme de nuit, dans certains cas :

- Symptôme qui ne cède pas au traitement : douleur, difficulté respiratoire, vomissement, température, angoisse
- Une alarme sur l’un de vos appareils : pompe, VAC®, oxygénothérapie, aspiration digestive ou trachéale

En cas de manque de matériel ou question sur un transport, un rendez vous, il vous est demandé d’attendre le passage de l’infirmière pour effectuer un point.

Autres informations pratiques

Le matériel que vous achetez ou louez directement sans accord préalable de l’HAD, n’est pas pris en charge. Vous ne devez pas passer commande vous-même auprès d’un prestataire sans en parler au préalable à l’infirmier de coordination.

L’usage du dossier de soins est réservé aux professionnels de santé. Les informations qu’il contient sont confidentielles. Il devra être restitué à la fin de la prise en charge. Le matériel mis en place par l’HAD est la propriété de l’HAD. Il devra être restitué à la fin de la prise en charge.

Vous êtes aidant ? : Pour vous repérer dans les informations, n’hésitez pas à contacter les infirmiers de coordination.

SOMMAIRE

PRÉSENTATION page 3

PARTIE 1 VOTRE PRISE EN CHARGE page 4

QU’EST-CE QUE L’HAD

LE PARCOURS DE SOINS

LES SOINS & LES OBJECTIFS

L’ORGANISATION DES SOINS

LA PERMANENCE DES SOINS

L’INSTALLATION DU MATÉRIEL

L’ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

LES MÉDICAMENTS

PARTIE 2 NOS ENGAGEMENTS page 10

FOURNIR DES SOINS DE QUALITÉ

ÊTRE MOBILISÉS AU QUOTIDIEN

RESPECTER LES DROITS DES PATIENTS

PARTIE 3 VOS DROITS ET DEVOIRS page 16

VOS DROITS

VOS DEVOIRS



ASSOCIATION D'USAGERS

Retrouvez la liste de l'ensemble des associations d'usagers sur le site [Uneos.fr](https://uneos.fr) rubrique **Patients et proches** > **Associations d'usagers**.

VOS DEVOIRS



RESPECT D’AUTRUI

Observer le calme
Maintenir un bas niveau sonore de votre téléviseur, radio, téléphone, tablette, ordinateur ou autre



Il est formellement interdit d’enregistrer des sons ou de photographier, filmer et diffuser des images, sur support papier, web et réseaux sociaux, des patients, visiteurs et personnels sauf autorisation de la Direction.

Tout manquement à ce droit fondamental fera l’objet de poursuites judiciaires.



ANIMAUX

A l’exception des chiens guides des personnes non voyantes, merci de tenir vos animaux de compagnie dans une autre pièce.



RESPECT DE L’ORGANISATION DU SERVICE

Nous vous demandons de bien vouloir attendre le passage des soignants avant de quitter votre domicile pour vos rendez-vous personnels.



RESPECT DES BIENS

Le matériel de l’hôpital est coûteux.

Merci de bien vouloir respecter son usage et éviter toute détérioration ou gaspillage.
En cas de casse ou de détérioration, le bien vous sera facturé conformément à l’article 322 du code pénal.



RÈGLES DE COURTOISIE

Il est essentiel d’adopter, vous et vos proches, une attitude courtoise à l’égard des personnels.



Le respect de l’ensemble des personnels du groupe Uneos est une nécessité. Nous vous rappelons qu’en cas de violence envers un salarié du groupe Uneos, des poursuites seront engagées.

PRÉSENTATION

UNEOS est constitué des Hôpitaux Robert Schuman, Belle-Isle, des résidences Sainte-Claire, Sainte-Marie et De La Salle, d'Hospitalisation à Domicile (HAD) et du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

La Direction, les Médecins et l'ensemble des professionnels vous assurent de leur soutien et chacun met tout en œuvre pour vous faire bénéficier de soins de qualité et des meilleurs services possibles.

Ce livret d'accueil vous guidera tout au long de votre hospitalisation à domicile, et vous donnera tous les renseignements utiles à votre prise en charge.

De plus amples informations sont disponibles sur www.uneos.fr

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction en ligne qui vous sera envoyé. Vos retours nous permettront de mieux répondre à vos attentes et de nous améliorer.

Au nom de tous les professionnels, nous vous remercions de votre confiance et nous vous souhaitons un agréable séjour.

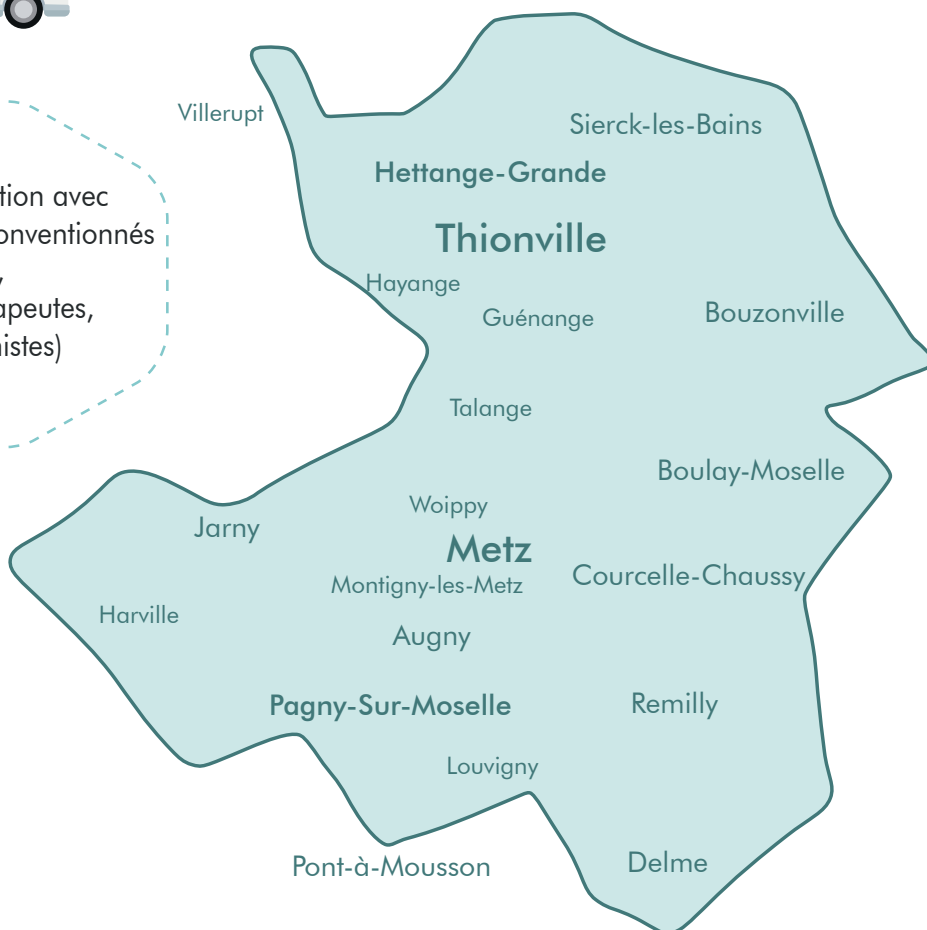
La direction

POINTS CLÉS



SECTEUR GÉOGRAPHIQUE

L'HAD se déplace sur l'ensemble du périmètre suivant :





PARTIE 1

VOTRE PRISE EN CHARGE

VOTRE PRISE EN CHARGE

QU'EST-CE QUE L'HAD ?

L'HAD est un **mode d'hospitalisation** qui propose au patient, de bénéficier de **soins médicaux** et paramédicaux continus habituellement dispensés en milieu hospitalier, dans son **cadre de vie habituel et son environnement familial**.

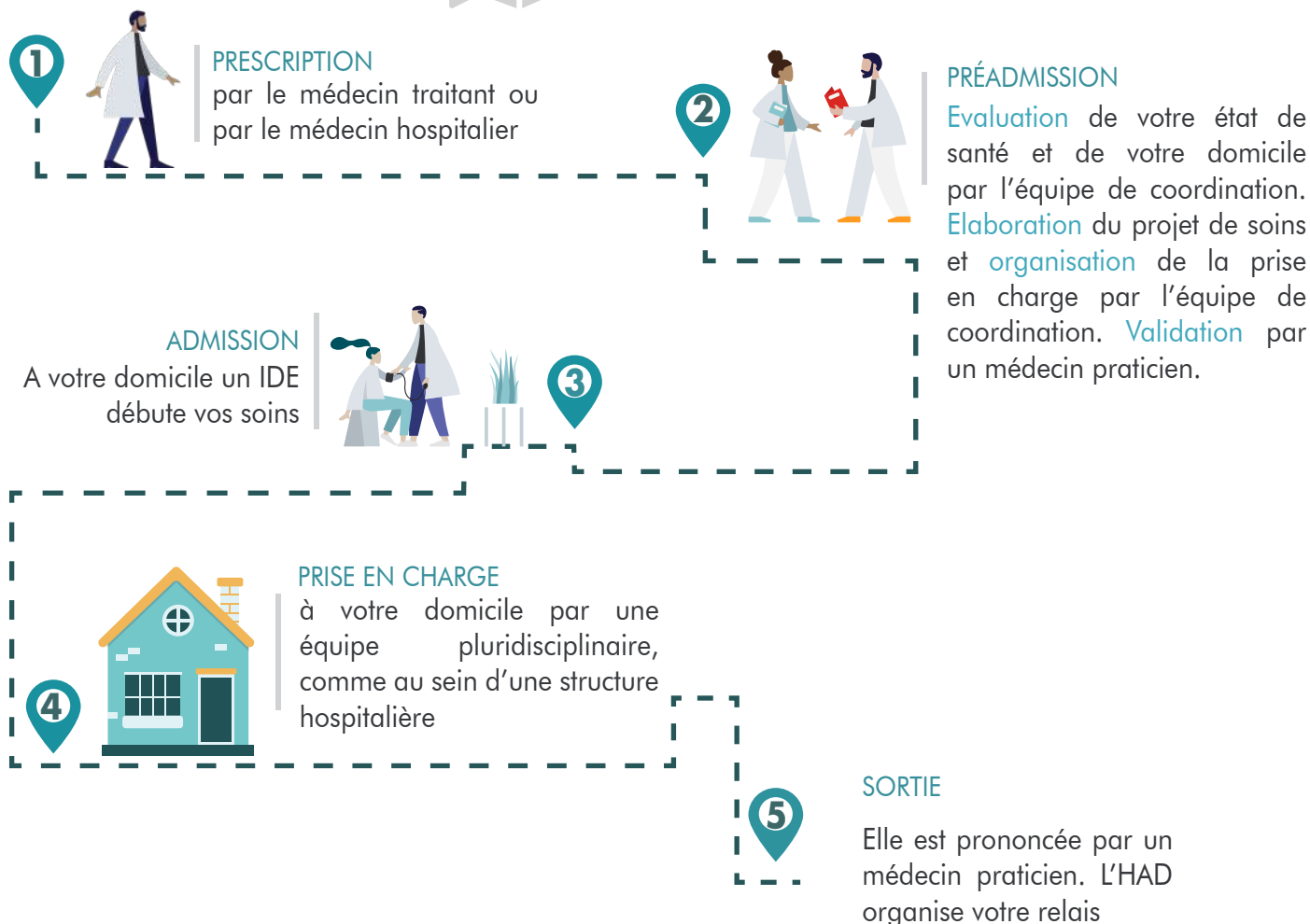
L'intervention du service se fait **au domicile**, y compris dans des **établissements sociaux ou médico-sociaux**. Ce mode d'hospitalisation permet de raccourcir ou d'éviter l'hospitalisation en établissement de soins.

Les soins délivrés peuvent être des soins ponctuels, continus ou de réadaptation.

Ils sont réalisés par une équipe pluridisciplinaire qualifiée, disponible **24h/24, 7j/7**.

Vous pouvez vous référer à la charte de l'HAD en page 14.

LE PARCOURS DE SOINS



QUELS SOINS SONT DISPENSÉS

Ils peuvent être multiples, et doivent relever d'une indication à l'HAD

- Traitements intraveineux (PCA, antibiothérapie, nutrition parentérale...)
- Suivi de chirurgie post cardiaque
- Suivi intercures de chimiothérapie et radiothérapie
- Grossesse pathologique
- Pansements complexes
- Gestion de la douleur
- Soins palliatifs



L'ORGANISATION DES SOINS

AVANT VOTRE ADMISSION

L'HAD n'est possible qu'avec votre adhésion, et dans certains cas, celui de votre entourage. Votre accord écrit est un préalable à votre admission.

Une collaboration étroite est indispensable. N'étant pas en permanence au domicile, les soignants ont également pour missions d'informer, de conseiller, de former afin de favoriser au mieux votre indépendance et votre sécurité.

La fréquence des soins est décidée en fonction du projet de soins élaboré en préadmission, validé par les médecins praticiens. Il est réévalué durant le séjour, lors de réunion pluridisciplinaire, en fonction de l'évolution

de votre état de santé.

Si du matériel médical doit être installé, une infirmière d'évaluation effectuera la commande auprès d'un prestataire. Celui-ci vous contactera, afin de convenir de la date de livraison avant votre admission.

Notre chauffeur déposera le matériel nécessaire à vos soins dans des contenants appropriés.

Si du matériel est déjà à votre domicile, nous contacterons votre prestataire afin de définir les prestations appropriées.

LE JOUR DE VOTRE ADMISSION

Un infirmier se rend à votre domicile et débute vos soins. Il prend le temps de vous expliquer ainsi qu'à votre entourage le fonctionnement pratique de votre hospitalisation et l'organisation de votre prise en charge. Il dépose votre dossier de soins sous format d'un trieur;

celui-ci permettra d'assurer le suivi et les transmissions entre les différents intervenants. Ce dossier se présente aussi sous forme informatisée accessible pour les professionnels via un smartphone.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

Les horaires de passage sont déterminés en fonction du traitement, des urgences et en tenant compte des impératifs du service : ils peuvent évoluer durant l'hospitalisation.

L'équipe soignante, en collaboration avec des intervenants libéraux, assure les soins de nursing, techniques, relationnels et éducatifs. Elle consacre le temps nécessaire à chaque patient afin d'assurer des soins de qualité.

Nous vous demandons d'attendre le passage des soignants, et de prévenir le service de vos rendez-vous.

Si vous possédez un animal domestique, merci de le tenir éloigné durant les soins.

Le suivi de votre prise en charge s'effectue par des visites régulières des différents intervenants de l'équipe de coordination et du médecin praticien à votre domicile. La transmission des informations est permanente entre les différents intervenants.

LES MÉDICAMENTS & LA PHARMACIE

Les établissements du groupe Uneos disposent d'une pharmacie à usage intérieur sur l'hôpital Robert Schuman. Travaillant en étroite collaboration avec les équipes soignantes, l'équipe pharmaceutique contribue à l'amélioration et à la sécurisation de la prise en charge des patients.

Durant votre séjour en HAD, nous vous demandons de ne pas recourir à votre pharmacie de ville pour tous les traitements remboursés par la CPAM.

L'HAD fournit les traitements prescrits qui vous seront déposés par un membre de l'équipe.



LE SUIVI MÉDICAL

Le suivi médical est assuré par le médecin traitant qui est le référent durant l'hospitalisation à domicile.

Le médecin praticien de l'HAD assure le lien et la coordination pour l'ensemble de votre prise en charge.

A la demande du médecin traitant ou du médecin hospitalier demandeur de l'HAD, des consultations auprès de spécialistes peuvent être organisées.

LA SORTIE D'HAD

Elle est prononcée par le médecin en fonction de l'évolution de votre état de santé, et en concertation avec le médecin traitant ou le médecin hospitalier. Un délai de prévenance vous est indiqué. Un relais avec un professionnel de santé libéral peut être proposé

et organisé par l'HAD en fonction de vos besoins. Le logisticien organise la récupération du matériel mis en place lors de l'admission et le chauffeur procède à son enlèvement.

LA PERMANENCE DES SOINS

Le service fonctionne 7 jours sur 7 et 24H sur 24

De 20H30 à 7H30, le numéro de téléphone de l'HAD est reporté sur le standard de l'Hôpital Robert Schuman. Une **ASTREINTE** téléphonique est assurée par la coordination pour les **URGENCES** qui vous met en contact avec l'infirmière.

En cas de nécessité une infirmière peut se déplacer. De plus, une astreinte est assurée par les médecins afin

de donner une réponse téléphonique médicale en cas d'absence du médecin traitant (*en dehors des heures d'ouverture du cabinet médical, les week-end, la nuit et les jours fériés*).

En dehors de ces horaires et pour tout renseignement ne revêtant aucun caractère d'urgence, nous vous demandons d'attendre le passage de votre infirmière.

L'HAD PREND EN CHARGE



Examens de laboratoire, de radiologie



Consultations médicales



Fourniture et la location du matériel et du mobilier



Interventions du médecin traitant et des autres professionnels libéraux



Les déplacements prescrits



Traitements médicamenteux

L'HAD NE PREND PAS EN CHARGE



Le portage de repas



La fourniture et l'entretien du linge personnel et de literie



Le ménage



Les produits de parapharmacie

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE ET LOGISTIQUE

ÉQUIPE LOGISTIQUE

Le logisticien organise le flux des matériels et médicaments nécessaires à votre prise en charge. La livraison à votre domicile est effectuée par notre chauffeur

SECRÉTAIRE

Elle assure les mouvements administratifs et s'occupe de la tenue de votre dossier.
Elle gère le standard téléphonique

ÉQUIPE PARAMÉDICALE ASSOCIÉE

KINÉSITHÉRAPEUTE LIBÉRAL

Il réalise des actes destinés à prévenir, rétablir, ou suppléer l'altération des capacités fonctionnelles

DIÉTÉTICIENNE

La diététicienne donne des conseils sur l'adaptation de votre alimentation en fonction de votre état de santé

ÉQUIPE SOIGNANTE

INFIRMIER LIBÉRAL

En collaboration avec les infirmières de l'équipe HAD, elle assure vos soins en fonction du projet validé

INFIRMIER

A votre domicile, les infirmières assurent tous les soins que nécessite votre état de santé, sur prescription médicale. Elles sont en lien avec les professionnels libéraux

AIDE-SOIGNANT

Il réalise des soins de nursing visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de votre autonomie



ÉQUIPE MÉDICALE

MÉDECIN TRAITANT

Il est votre référent médical.

Donne son accord à votre prise en charge en HAD, est tenu informé de votre état de santé au cours de votre prise en charge

MÉDECIN PRATICIEN

Il est le référent médical de la structure, prononce votre admission et votre sortie, sur la base d'un projet thérapeutique, en accord avec le médecin traitant. Il assure l'astreinte lors des absences du médecin traitant

ÉQUIPE D'ENCADREMENT

DIRECTEUR DES SOINS

Assure le pilotage stratégique, la coordination et le développement des activités en collaboration avec l'équipe médicale. Assure le management de l'équipe pluridisciplinaire

CADRE INFIRMIER

Référent direct des équipes soignantes et coordination, il assure la coordination opérationnelle du secteur

ÉQUIPE DE COORDINATION

SAGE-FEMME COORDINATRICE

Organise et coordonne l'admission des parturientes en had périnatale

INFIRMIER DE LIAISON

Il noue et entretient le lien entre l'HAD et les différents acteurs du territoire, plus particulièrement les EHPAD et les services d'urgence

INFIRMIER COORDINATEUR

Organise et coordonne votre admission en HAD polyvalente. Il s'assure du bon déroulement de votre hospitalisation. Il est votre interlocuteur privilégié pour toute demande ou problème

INFIRMIER D'ÉVALUATION

Il est votre premier interlocuteur en pré-admission. Il évalue votre état de santé et vos besoins, recueille l'ensemble des éléments nécessaires à votre admission, et organise votre retour

ÉQUIPE PSYCHO-SOCIALE

PSYCHOLOGUE

Il peut intervenir à votre demande, pour vous soutenir dans le cadre de votre maladie

ASSISTANT SOCIAL

Il s'assure de la mise en place de toutes les aides nécessaires, pour permettre le déroulement optimal de votre hospitalisation à domicile



PARTIE 2

NOS ENGAGEMENTS

FOURNIR DES SOINS DE QUALITÉ

Cet engagement est décliné au quotidien, pour tous les patients accueillis par l'ensemble des acteurs de santé d'Uneos. Il est inscrit dans la politique institutionnelle.

Les résultats des indicateurs de performance en Qualité et Sécurité des Soins (*lutte contre les infections nosocomiales, bonne tenue du dossier patient...*) sont consultables :

- Via les affichages dans chacun de nos sites hospitaliers,
- Sur simple demande auprès du Service Qualité : qualite@uneos.fr
- Sur les sites www.uneos.fr et sur www.scopesante.fr

CERTIFICATIONS

• CERTIFICATION HAS

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

Concrètement, la Haute Autorité de Santé mandate des experts qui réalisent des visites de certification et évaluent le fonctionnement global des établissements de santé français.

Cette procédure a pour objectif de porter une **appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé**.

Le niveau de certification de l'établissement donne une appréciation globale du niveau de qualité. Ce niveau est reconnaissable par une lettre qui va de A (niveau le plus conforme) à E (le moins conforme).

RÉSULTATS CERTIFICATION V2014 DU GROUPE UNEOS OBTENUS EN 2020



Certification de niveau le plus élevé



➔ prochaine visite de certification en novembre 2025

• CERTIFICATION ISO 9001 DU SERVICE QUALITÉ

Afin de valoriser la Qualité et la Sécurité de la prise en charge au sein de ses établissements, Uneos a entrepris une démarche de certification ISO 9001, notamment aux travers des missions de son service Qualité. Celui-ci a donc obtenu le 22 janvier 2018 la certification ISO 9001 Version 2015 pour l'ensemble de ses activités.

Cette certification est une première pour un Service Qualité d'un établissement de santé au sein de la Région Grand-Est.

Plus précisément, les champs couverts par cette certification sont les suivants : Qualité, Gestion des Risques (y compris prise en charge de la Douleur et Hémovigilance) et Relations avec Usagers.



• COFRAC

Le laboratoire est accrédité selon le référentiel EN ISO 15189 sous le numéro 8-3928. La portée d'accréditation du laboratoire est disponible sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr).

ÊTRE MOBILISÉ AU QUOTIDIEN

CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR



AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL :
C'EST POSSIBLE !

Conformément à l'article L.1110-5 du code de la santé publique, « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës, chroniques ou post-chirurgicales, et les prises en charge spécifiques.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins, et en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

NOS COMITÉS

Les comités du groupe Uneos, sont les suivants :

- L'Hémovigilance
- L'Identitovigilance
- La Lutte Contre les Infections Liées aux Soins (CLIN)
- Le Comité de Lutte contre la Douleur CLUD
- La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles [COMEDIMS]
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
- La lutte contre le tabagisme et la charte hôpital sans tabac
- Les vigilances : Matéiovigilances et Pharmacovigilance
- Le groupe Développement Durable.

• LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Elle est conduite par :

- Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, le CLIN
- Une équipe opérationnelle d'hygiène et des référents en hygiène dans chaque unité des soins

Leurs missions :

- Élaboration de modes opératoires de bonnes pratiques visant à réduire le risque infectieux
- Réalisation d'audits et surveillance des infections associées aux soins
- Formation continue du personnel dans le domaine de l'hygiène
- Surveillance de l'environnement : eau, air, surfaces
- Information destinée aux patients

Le Ministère de la Santé a défini un tableau de bord de suivi de la Lutte contre les Infections Associées aux Soins composé d'Indicateurs qui est à disposition à l'entrée de chaque établissement du groupe Uneos et consultable sur www.scopesante.fr

RESPECTER LES DROITS DU PATIENT

Nous nous conformons aux différentes chartes qui régissent les droits du patient : charte du patient hospitalisé, charte de la personne en situation de handicap ou de dépendance, charte de l'hospitalisation à domicile, déclaration des droits des personnes handicapées. Vous pouvez les consulter ci-dessous et sur notre site internet www.uneos.fr

CHARTES DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

www.sante.gouv.fr

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. L'hôpital est accessible à tous.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

CHARTRE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE

Usagers, vos droits



La garantie d'une meilleure qualité de soins

La FNEHAD a établi une charte pour garantir aux personnes malades la qualité, la fiabilité et l'efficacité de ses établissements adhérents. Tous les établissements d'HAD qui signent et acceptent cette charte ont la qualité d'adhérents de la Fédération, celle-ci leur délivrant le Label FNEHAD.

Ce Label FNEHAD garantit aux patients et aux professionnels de santé l'engagement des établissements adhérents de tout mettre en oeuvre pour faire du domicile un établissement de soins de très haute qualité, qui allie professionnalisme de l'hôpital et intimité du lieu de vie. Elle se présente en 3 parties et se conclut par les 10 garanties du label Fnehad.

I. LES ENGAGEMENTS DES ÉTABLISSEMENTS ADHÉRENTS

Les établissements d'hospitalisation à domicile signataires de cette charte souscrivent aux principes et obligations qui s'y rattachent.

Tout établissement d'hospitalisation à domicile doit préalablement à son ouverture, avoir obtenu une autorisation du directeur général de l'Agence Régionale de Santé conformément aux dispositions prévues par le code de la santé publique et les textes en vigueur.

Tout établissement d'hospitalisation à domicile assure une mission de service au public et observe les obligations qui en découlent :

- ♥ L'accueil sans discrimination.
- ♥ La continuité des soins.

Les établissements d'hospitalisation à domicile adhérant à cette charte s'engagent obligatoirement dans un processus constant de démarche de certification tel que défini par la Haute Autorité de Santé.

Les établissements d'hospitalisation à domicile se dotent des outils permettant de réaliser la collecte et l'analyse des

données médicales. Ils mettent en oeuvre l'examen de leur fonctionnement et de leur organisation dans des conditions qui leur permettent de les infléchir conformément aux conclusions de l'analyse.

Les établissements d'hospitalisation à domicile adhérant à cette charte s'engagent sur les éléments particuliers suivants :

- ♥ respecter le champ de compétences de l'hospitalisation à domicile,
- ♥ communiquer en toute transparence les données qui leur seraient demandées par la Fédération,
- ♥ appliquer les propositions et décisions qui seront adoptées en Conseil d'Administration et en Assemblée Générale de la Fédération.

Cette charte pourra être portée à la connaissance des personnes qui sollicitent une prise en charge à domicile par les établissements d'HAD signataires ou de toute autre personne ou institution qui en ferait la demande, en particulier les professionnels de santé, les établissements partenaires des HAD et les autorités de tutelle.

II- LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'HAD

- ♥ Le malade et les soins qui lui sont délivrés sont au centre des préoccupations de l'établissement d'HAD.
- ♥ L'hospitalisation à domicile intervient après accord du patient ou de sa famille et de son médecin traitant.
- ♥ L'hospitalisation à domicile est une prise en charge globale, évolutive, qualitative et coordonnée de patients souffrant de pathologies graves, aiguës ou chroniques, qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé et ce, quel que soit l'âge du malade. Elle est sans limite de durée dans le temps.
- ♥ L'hospitalisation à domicile assure une prise en charge avec une équipe pluridisciplinaire : médicale, paramédicale, sociale, administrative et logistique.
- ♥ L'hospitalisation à domicile assure des soins d'intensité et de nature hospitalière, compatibles avec le domicile du patient.
- ♥ Maillon essentiel et fondamental de la chaîne de soins, l'hospitalisation à domicile est capable de s'adapter rapidement aux données épidémiologiques et aux particularismes locaux.

III- LES CONDITIONS DE LA PRISE EN CHARGE EN HAD

Les 10 garanties du label FNEHAD

1. L'établissement d'HAD s'engage à dispenser des soins curatifs et palliatifs, à développer les actions préventives et éducatives que requiert l'état du malade, et il veille à assurer la continuité des soins.
2. L'établissement d'HAD s'engage à apporter au domicile du malade des soins dispensés avec tact et mesure autant qu'il est nécessaire et dans la mesure de ce qui est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé ou équivalent. Il répond aux impératifs du bon usage des soins médicaux, conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.
3. L'établissement d'HAD est particulièrement attentif à toute évolution technologique permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à assurer la formation continue de son personnel.
4. L'établissement d'HAD s'engage à fournir toutes les informations nécessaires lors de la prise en charge du patient et à lui remettre, à son admission, un livret d'accueil.
5. L'établissement d'HAD s'engage à favoriser l'écoute du malade.
6. L'établissement d'HAD s'engage à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD et à veiller à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
7. L'établissement d'HAD s'engage à fournir à l'entourage du patient des informations attentives afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte quotidiennement au malade.
8. L'établissement d'HAD apporte une attention toute particulière au strict respect des règles déontologiques en vigueur concernant en particulier le secret médical et le secret professionnel.
9. L'établissement d'HAD étant par définition réseau de soins, s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, toutes les formes de coopération utiles avec tous les intervenants du système sanitaire et social, en particulier les professionnels de santé libéraux.
10. L'établissement d'HAD s'engage à gérer les moyens budgétaires qui lui sont alloués dans le respect des règles juridiques, financières et comptables en vigueur et à fournir aux autorités de tutelle les données économiques et médicales requises afin d'obtenir la valorisation de son activité.

LES AUTRES DROITS

Vous pouvez consulter sur notre site www.uneos.fr rubrique [Le groupe Uneos > Nos Engagements > Nos autres chartes](#) :

- ✓ La charte de l'enfant hospitalisé,
- ✓ La déclaration des droits de la personne handicapée,
- ✓ Les droits et libertés de la personne en situation de dépendance,
- ✓ La charte des valeurs FEHAP
- ✓ Charte de la bientraitance



Adhérent de la FNEHAD



PARTIE 3

VOS DROITS & DEVOIRS

VOS DROITS

PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage **en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Nous vous invitons à identifier cette personne en amont de votre entrée à l'hôpital et d'en parler avec elle.**

Cette personne désignée comme votre «personne de confiance» sera consultée dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir toutes informations.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Le personnel du service vous proposera un document permettant de tracer cette désignation ou non-désignation.

(cf. loi du 4 mars 2002 relative aux droits du malade, article L.1111-6 du code de la santé publique)

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

- Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elle témoigne de votre volonté
- A tout moment, vous pouvez les réviser ou les révoquer
- Elles n'ont pas de limite dans le temps

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus, adressez-vous au responsable du service, il vous procurera un formulaire type à renseigner. (cf. article L.1111-11 du Code de la santé publique)

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

• DROIT D'ACCÈS

Votre dossier médical centralise toutes les informations de santé vous concernant.

En adressant une demande à la direction, ce dossier peut vous être communiqué directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez choisi.

Les informations doivent vous être communiquées selon les délais légaux.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais (coût de reproduction et d'envoi éventuel par courrier recommandé) sont à votre charge (cf. articles L1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).

Plus d'informations sur le site internet www.uneos.fr

• CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

PRINCIPE

Un délai unique de conservation de 20 ans est appliqué à compter du dernier passage dans l'établissement (dernier séjour ou dernière consultation externe au sein de l'établissement). Il existe des exceptions à cette règle des 20 ans selon différents cas de figures listés.

Introduction interministérielle N°DHOS/E1/DAF/DPACIn°2007-322 du 14.08.2007 et DAF/DPACI/RES/2007/du 14.08.2007)

REMERCIEMENTS, PLAINTES & RÉCLAMATIONS

Nous sommes à votre écoute. Nous vous invitons à vous adresser directement au médecin et/ou au Directeur des Soins Infirmiers, pendant votre séjour.

Si cette première démarche ne vous donne pas satisfaction vous pouvez prendre contact auprès du service Qualité, Risques, Relations Usagers. Cette demande peut être effectuée :

- par téléphone au 03 57 84 30 65
- par courrier à cette adresse : Uneos - Hôpital Robert Schuman - Rue du champ Montoy - 57070 Vantoux
- par mail à l'adresse suivante : relation.usagers@uneos.fr

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique,

en lien avec la Commission des Usagers (CDU).

Si nécessaire, vous serez mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, pour examiner les difficultés rencontrées.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers (dont les noms sont affichés dans chaque établissement).

La CDU veille au respect de vos droits. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte, réclamation, éloges, remarque ou proposition. cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique



ANONYMAT, NON DIVULGATION D'IDENTITÉ

Dès votre admission, vous avez la possibilité de demander que votre présence ne soit pas divulguée lors de votre séjour. Indiquez votre souhait au personnel d'accueil qui prendra les mesures ad hoc.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge, le groupe Uneos est amené à collecter et traiter des informations personnelles et sensibles durant votre séjour. Ces données sont à usage strictement professionnel. L'accès à ces informations est contrôlé et leur stockage sécurisé et protégé.

La durée de conservation des données de santé collectées s'appuie sur l'obligation légale de conservation des données de santé précisée par l'Article R1112-7 du Code de la santé publique.

Pour plus de détail, vous pouvez contacter notre DPO : dpo@uneos.fr



RÉPONDEZ AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Avant votre départ, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction et à nous faire part de vos remarques et suggestions de façon anonyme ou non.

En prenant un peu de votre temps pour répondre aux questions qui vous sont posées, vous pouvez nous aider à améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Une étude personnalisée de tous les questionnaires est effectuée par le Service Qualité, Risques, Relations Usagers, et transmise à la Direction et aux responsables des secteurs concernés.

Le questionnaire est disponible en ligne ou en version papier à remettre au personnel du service.



Scannez ce QR Code pour répondre au questionnaire de satisfaction en ligne.

97 %* des patients recommandent Uneos à leur sortie d'hospitalisation

*taux de satisfaction des patients en 2023