



Centre Hospitalier
Vallée de la Maurienne

Livret d'accueil d'hospitalisation à domicile

179 rue du Docteur Grange
73300 Saint-Jean-de-Maurienne
04 79 20 60 20

Pour nous contacter:

- Appelez le : 04 79 20 60 09
- Adressez nous un mail à :
had@chvm.fr

Sommaire

1- L'hospitalisation à domicile

- La prise en charge p. 1
- Les bénéficiaires p. 2
- L'équipe pluriprofessionnelle p. 2

2- L'organisation de la prise en charge

- Les conditions à remplir p. 5
- Recommandations pratiques et informations .. p. 6
- Votre séjour p. 6
- Le financement de votre séjour p. 8
- La fin de votre séjour p. 8
- La gestion des déchets..... p. 9

3- Les droits des patients

- Personne à prévenir p. 12
- Personne de confiance p. 13
- Directives anticipées p. 13
- Respect de la dignité, de l'identité et de la confidentialité p. 14

Sommaire

- Consentement p. 14
- Religion et respect des croyances p. 14
- Protection juridique des personnes vulnérables..... p. 15
- Don d'organes p. 15

4- Démarche qualité et gestions des risques

- Commissions p. 17
- Promotion Bientraitance p. 18
- Déclaration des événements indésirables p. 19
- Questionnaire de satisfaction p. 19
- Plaintes, réclamations ou éloges p. 19
- Lutte contre les infections associés au soins p. 20
- Mesures d'hygiène des mains p. 20
- La gestion des traitement médicamenteux p. 21
- La prise en charge de la douleur..... p. 22
- Démarche éthique..... p. 22
- Développement durable p. 22

L'hospitalisation à domicile

Le service HAD a pour mission l'organisation de l'hospitalisation de la personne soignée sur son lieu de vie. Notre HAD est rattachée au CHVM soumis donc aux mêmes obligations. Ce dispositif vous permet de recevoir des soins continus et coordonnés, en associant le médecin hospitalier, votre médecin traitant et l'ensemble des professionnels paramédicaux et sociaux.

Notre secteur géographique de prise en charge comprend les 5 cantons de la vallée :

- Canton du Val d'Arc;
- Canton de La Chambre;
- Canton de Saint-Jean-de-Maurienne;
- Canton de Modane;
- Canton de Val Cenis;

La prise en charge

Les soins délivrés en HAD concernent tous les **types de pathologies**, qu'elles soient **graves, aiguës** ou **chroniques, évolutives** et/ou **instables**, et ce quel que soit l'âge.

Ces soins sont nécessairement coordonnés, délivrés par des **professionnels de santé diplômés d'État** exerçant au titre de leur spécialité (médecin, pharmacien(ne), psychologue, infirmier(ère), aide-soignant(e)...).

Pour ce faire, nous vous signalons que les échanges **d'informations** entre professionnels médicaux et paramédicaux sont essentiels pour vous garantir une prise en charge **efficace, adaptée** et **individualisée** dans votre parcours de soins.

L'hospitalisation à domicile

Notre établissement d'HAD nous permet une prise en charge globale, médicale, paramédicale et psychologique, en coordination **avec le médecin traitant, les professionnels de santé des établissements de santé et de villes.**

Nous intervenons **à domicile**, dans les (EHPAD) **établissements d'hébergement** pour **personnes âgées dépendantes** et dans tous **les établissements sociaux et médico-sociaux**, pour éviter votre hospitalisation en établissement de santé et soutenir vos proches ainsi que l'équipe soignante de l'établissement d'hébergement. La prise en charge peut être conjointe avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) déjà en place.

Les bénéficiaires

Notre service est ouvert aux adolescents et adultes pour autant que leur état de santé le nécessite dans le cadre de pathologies graves, aiguës ou chroniques, handicapantes et/ou en situation de soins palliatifs (hormis les pathologies psychiatriques).

Quels que soient votre âge et vos ressources, vous pouvez bénéficier d'une hospitalisation à domicile.

L'équipe pluri-professionnelle

Les partenaires extérieurs concourant à votre prise en charge :

- **Le médecin traitant**, que vous avez choisi librement, reste votre référent médical. Il est responsable de votre suivi médical. Il assure les prescriptions médicales, les soins et les examens complémentaires. Toutefois si celui-ci est absent ou indisponible, le médecin coordonnateur de l'HAD pourra assurer cette mission.

L'hospitalisation à domicile

- **L'infirmier(ère) libéral(e)**, de votre choix participe à votre prise en charge dans le respect du protocole de soins personnalisé établi conjointement par l'HAD.
- **Le masseur-kinésithérapeute**, que vous avez désigné vous accompagne si besoin dans le cadre d'un protocole de soins à visée de rééducation ou de ré-autonomisation.
- **Le pédicure-podologue**, le **laboratoire d'analyse médicale** et **l'entreprise de transport sanitaire**, assurent leurs prestations sur prescription médicale.

Les partenaires salariés concourant à votre prise en charge :

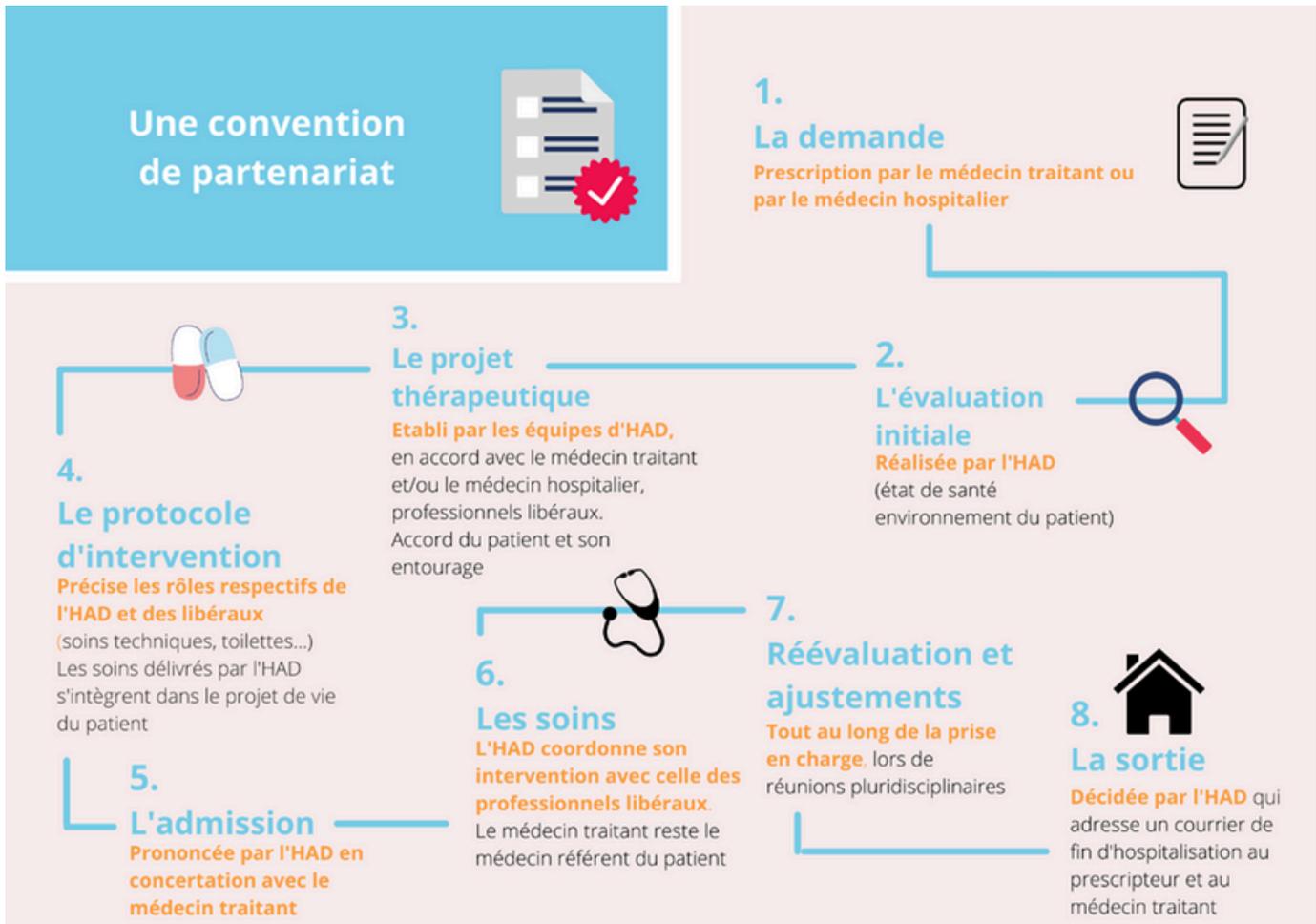
- **Le médecin coordonnateur**, participe à la validation de votre projet thérapeutique en accord avec votre médecin traitant et votre médecin hospitalier référent. Il veille au respect de votre parcours de soins. Il a un rôle de conseil auprès du médecin traitant et de l'équipe soignante (prise en charge de la douleur, des symptômes cliniques,...). Le médecin coordonnateur peut prescrire des traitements si votre médecin généraliste ne peut assurer la continuité des soins dans les délais requis au regard de l'évolution de votre état de santé.
- **Le cadre de santé**, est garant de l'ensemble des activités de soins. Il veille à la qualité et la sécurité des soins.
- **Le pharmacien et le préparateur en pharmacie de la PUI** (Pharmacie à Usage Intérieur) délivre les médicaments sur prescription médicale pendant votre séjour à périodicité de 7 jours, dans le respect de la réglementation. Le pharmacien veille au bon fonctionnement du circuit du médicament. Une préparatrice attitrée à l'HAD prépare vos médicaments et sont revérifiés systématiquement par les infirmiers(ères) avant de vous les amener au domicile.

L'hospitalisation à domicile

- **L'infirmier(ère) de coordination** organise votre prise en charge. Il a la responsabilité de votre accueil, il prépare votre admission, évalue vos besoins, coordonne les actions de soins des différents professionnels paramédicaux, qu'ils soient salariés ou libéraux, et assure votre suivi. Vos besoins sont réévalués tout au long de votre séjour. Il organise le relais avec d'autres intervenants en fin de prise en charge HAD.
- **Les infirmiers(ères) salariés(es)** délivrent vos soins dans le respect du protocole de soins personnalisé, sur prescription médicale
- **Les aides-soignants** apportent un accompagnement dans la réalisation de vos soins d'hygiène et dans le respect de votre intimité.
- **L'assistant social** évalue, en collaboration avec l'équipe de soins, les conditions de votre retour au domicile. L'objectif est d'appréhender les difficultés liées à la maladie ou à la dépendance de manière à anticiper les aides à domicile, de mettre en place avant votre retour (portage de repas, aides ménagères, télé-assistance...). Un accompagnement pour vos démarches socio-administratives est possible (dossier allocation personnalisée d'autonomie...). Il informe sur l'accès aux droits et oriente vers les dispositifs légaux répondant à vos besoins.
- **Le psychologue** propose une écoute attentive et un soutien pour vous et/ou pour votre entourage proche. Il intervient à domicile et vous accompagne tout au long de votre séjour.
- **La secrétaire médicale** a la responsabilité de la gestion de votre dossier médical. Elle collabore étroitement avec le médecin coordonnateur et l'équipe de soins dans le respect du parcours de soins. La secrétaire est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h00 à 16h00 le lundi, mardi et vendredi. Elle assure un suivi rigoureux dès votre admission. Elle gère la location de votre matériel médical en faisant le lien avec notre prestataire.

L'organisation de la prise en charge

Votre séjour : pour garantir la continuité des soins en toute confiance et sécurité



Les conditions à remplir

- ✓ Votre consentement écrit ou celui de votre famille ou de votre représentant légal
- ✓ L'accord de votre médecin traitant
- ✓ L'accord du médecin coordonnateur de l'HAD après évaluation médicale, paramédicale et sociale
- ✓ Une ligne téléphonique pour vous permettre d'alerter et/ou besoin d'un dispositif d'appel (téléalarme) pour signaler une situation d'urgence
- ✓ Nous fournir les informations officielles d'état civil (Carte Nationale d'Identité ou Passeport)

L'organisation de la prise en charge

LES DELAIS D'ADMISSION EN HAD SONT DE 24 A 72H, VARIABLES SELON LA SITUATION SOCIALE OU MEDICALE.

Recommandations pratiques et informations

- Votre présence au domicile est indispensable pour la réalisation de vos soins, si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, il est essentiel d'informer le service;
- Les horaires de passage sont adaptés en fonction de votre rythme de vie et des priorités de soins (la priorité est donnée aux soins nécessitant d'être à jeun);
- Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, notamment pour éviter le risque infectieux, il est conseillé de :
 - Réserver un espace de rangement du matériel nécessaire à vos soins
 - Mettre à l'écart les animaux pendant les soins
 - Prévenir votre assurance habitation et automobile de l'utilisation d'oxygène médical
 - Eviter l'usage du tabac pendant les soins
- Afin de garantir le droit à l'image des personnels soignants intervenant au domicile, l'utilisation de caméras ou de micros, ainsi que les enregistrements vidéo et audio ne sont pas autorisés pendant les soins (article 226-1 du Code Pénal)

La direction rappelle que les peines encourues en cas d'agression d'un professionnel de santé sont alourdies compte tenu de la qualité de la victime. L'empathie naturelle des professionnels de santé ne doit pas aboutir à accepter l'inacceptable

Votre séjour

Quatre catégories de soins sont proposées :

- Les soins ponctuels définis comme des soins techniques et complexes chez des patients ayant une pathologie non stabilisée, pris en charge pour une durée préalablement déterminée (exemple : surveillance de chimiothérapie, drainage pleural...);

L'organisation de la prise en charge

- Les soins continus associant, pour une durée indéterminée, des soins techniques plus ou moins complexes, des soins d'hygiène et de confort pouvant aller jusqu'à l'accompagnement de fin de vie. Ils concernent des patients ayant une pathologie évolutive;
- Les soins palliatifs concernent la prise en charge des patients atteints d'une maladie incurable ; dans une dimension interdisciplinaire et coordonnée, l'équipe met en œuvre un projet de soins spécifique et personnalisé afin d'accompagner le patient et sa famille proche;
- La réadaptation au domicile concerne la prise en charge des patients pour une durée déterminée, après la phase aiguë d'une pathologie neurologique, orthopédique, cardiologique ou polypathologique. Le projet de vie s'oriente vers la ré-autonomisation de la personne soignée.

La permanence des soins :

- Nos professionnels se relaient et assurent une permanence des soins médicale et paramédicale 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
- Appeler notre équipe est possible à tout moment selon la procédure d'appel en urgence qui figure dans votre dossier de soins.

Votre dossier médical et dossier de soins :

- Le dossier médical est constitué à votre admission. Ce dossier rassemble les courriers médicaux et autres courriers vous concernant. Il recense l'ensemble des documents spécifiques nécessaires à votre prise en charge.
- Afin de faciliter la continuité des soins, un dossier de soins est utilisé par l'ensemble des professionnels salariés et libéraux et par l'infirmier(ère) qui prend en charge votre accueil. Il permet à chaque intervenant de tracer les soins délivrés et les observations sur votre état de santé. Il centralise: les transmissions, les feuilles de suivi spécifiques (pansement complexe, pompe pour la gestion de votre douleur...), les ordonnances et résultats d'examens biologiques ou complémentaires (exemple : radiologie, scanner).

Il est souhaitable de vous en munir lors des consultations hospitalières.

L'organisation de la prise en charge

- L'accompagnement de la mobilité de nos équipes soignantes par des tablettes permettent la saisie en temps réel des données paramédicales ce qui favorise la coordination interprofessionnelle.

Un(e) infirmier(ère) est toujours joignable, de jour comme de nuit, tous les jours de l'année. Un médecin coordonnateur est joignable sur ses heures de présence.

Le financement de votre séjour

Les conditions de prise en charge par l'Assurance Maladie sont identiques à celles appliquées à l'hôpital, à l'exception du forfait hospitalier. L'hospitalisation à domicile est prise en charge à 80 % par l'Assurance Maladie, comme toute hospitalisation, sauf si vous êtes dans une situation ouvrant droit à la prise en charge à 100 % (affection de longue durée exonérant, en lien avec votre prise en charge en HAD).

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, le ticket modérateur (20 % du prix de journée) est recouvert soit :

- Par vous-même:
- Par votre complémentaire santé (votre mutuelle rembourse les frais d'hospitalisation à domicile en complément du régime obligatoire). Les justificatifs de couverture sociale à fournir à l'HAD sont :
- carte Vitale actualisée et attestation qui l'accompagne ou attestation de couverture maladie universelle de base
- carte d'adhérent valide pour votre complémentaire santé (mutuelle) ou autre organisme complémentaire (assureur) ou attestation de CMU* complémentaire.

La fin de votre séjour

Le médecin coordonnateur, en concertation avec votre médecin traitant, prononce votre sortie lorsque :

- Le projet thérapeutique est atteint
- Les soins ne nécessitent plus l'intervention de l'HAD.
- Votre état de santé nécessite une hospitalisation complète dans un établissement hospitalier
- Les conditions de sécurité ne sont plus satisfaisantes pour vous-même ou pour les soignants.

L'organisation de la prise en charge

Le jour de la sortie, le médecin coordonnateur formalise la fin de l'HAD par un courrier de liaison adressé au médecin traitant et à votre médecin référent hospitalier. L'équipe assure le relais pour assurer la continuité des soins et des aides à la vie quotidienne dont vous avez besoin. Une fiche de liaison est transmise à l'ensemble des professionnels et partenaires intervenants à votre domicile pendant votre séjour en HAD. Les prestataires sont informés de la fin de votre prise en charge en HAD par téléphone et par courrier.

Particularité: sortie contre avis médical

Si vous souhaitez mettre un terme à votre prise en charge en HAD, vous devez en informer l'infirmier(ère) qui transmettra l'information au médecin coordonnateur et au médecin traitant. Après avoir reçu les renseignements sur les conséquences potentielles de votre décision, l'infirmier(ère) ou le médecin coordonnateur vous présentera le document à signer pour formaliser votre décharge de responsabilité.

La gestion des déchets

Dans le respect de la loi et de la sécurité sanitaire, l'HAD organise l'élimination des déchets à risque infectieux provenant des soins. Ces déchets pouvant être une source d'infection, il est formellement interdit de les éliminer dans le circuit des déchets ménagers.

Quelles sont les personnes impliquées ?

Patient, famille, infirmier(ère) libéral(e), masseur kinésithérapeute, auxiliaire de vie... et l'ensemble du personnel de l'HAD.

Qui élimine les déchets à risque ?

L'HAD gère la collecte et l'élimination des déchets à risque infectieux (DASRI). Les sacs DASRI ne sont pas autorisés sur la voie publique, ils doivent être entreposés chez vous, dans un endroit aéré et à distance des enfants et des animaux.

Les droits des patients

L'HAD s'engage à respecter vos droits, et notamment :

- L'information concernant votre état de santé et les soins prodigués;
- La confidentialité des informations relatives à votre prise en charge;
- Le respect des différentes chartes par les professionnels;
- Charte de la personne hospitalisée;
- Charte interne d'engagement qualité;
- Charte de bientraitance (documents en annexe de ce livret).

Composition du dossier médical :

Votre dossier médical contient les informations concernant votre santé et les soins réalisés pendant votre séjour.

Votre dossier médical se compose de plusieurs parties :

1. Un dossier de soins au format papier, qui reste au domicile pendant toute la durée de la prise en charge;
2. Un second dossier au format papier, conservé dans les locaux de l'HAD, et qui contient une copie des documents médicaux qui vous concernent;
3. Un dossier informatisé comprenant des renseignements administratifs et des éléments de suivi de votre prise en charge.

Utilisation du dossier médical :

Le dossier de soins sert de liaison entre les différents professionnels intervenant à domicile. Ce dossier reste la propriété de l'HAD. Il est récupéré et archivé à la fin de votre prise en charge.

Les droits des patients

Durée de conservation du dossier médical :

Les délais de conservation des dossiers médicaux sont fixés par la réglementation.

Accès au dossier médical par le patient :

Votre droit d'accès au dossier médical (cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).

Suite à une hospitalisation ou une consultation, vous avez la possibilité d'accéder aux informations de santé vous concernant. Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande par écrit (courrier ou email) auprès de la Direction Qualité du Centre Hospitalier*, accompagnée d'une copie de la Carte Nationale d'Identité et de tout document justifiant de la qualité du demandeur. Ce service vous guidera dans les démarches nécessaires à l'obtention de votre dossier médical.

À noter : Toute première demande est gratuite. En cas de demande supplémentaire, les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (le prix comprend le coût des photocopies, des duplicatas d'imagerie et les frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception, conformément à la réglementation en vigueur).

Demande et documents à retourner au service Qualité –

Relations usagers : qualite@chvm.fr

CHVM – Service Qualité 179 rue du Dr Grange 73300 St Jean de Maurienne

Les droits des patients

Informatique, libertés et protections des données :

Le système informatique des établissements d'HAD est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels de santé dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2017 est entré en application le 25 mai 2018. Il s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés de 1978 modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Vos droits : vous disposez sur vos données personnelles d'un droit d'information, accès, opposition, rectification, effacement, limitation et portabilité. Votre consentement pour l'utilisation de vos données personnelles nécessaires à votre prise en charge et suivi est systématiquement recueilli lors de votre admission.

Pour plus d'information : contactez le délégué à la protection des données pour le GHT au 04 79 96 52 60 - dpo@ch-metropole-savoie.fr

Personne à prévenir

Il vous sera demandé de désigner une personne à prévenir qui pourra être contactée par l'HAD en cas d'événements particuliers d'ordre organisationnel ou administratif (par exemple lors de votre transfert vers un autre établissement de santé ou encore lors de votre fin de séjour). La personne à prévenir ne doit pas être confondue avec la personne de confiance

Les droits des patients

Personne de confiance

Lors de votre admission, vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne de confiance sera consultée par votre médecin et l'équipe médicale dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations. En effet, elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise vos souhaits et vos volontés. Il vous est possible d'annuler ou de modifier votre désignation de la personne de confiance à tout moment. Dans ce cas, l'information doit être communiquée à l'HAD

Directives anticipées

Les directives anticipées sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements relatifs à votre fin de vie, que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles sont valables sans limite de durée. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

L'équipe de l'HAD reste à votre disposition pour vous aider à rédiger vos directives anticipées. Il est recommandé de remettre vos directives anticipées à votre personne de confiance ainsi qu'à votre médecin traitant. Vous pouvez également les transmettre à l'équipe de l'HAD, elles seront déposées dans votre dossier de soins à domicile sous enveloppe fermée.

Vous avez la possibilité de télécharger sur internet les modèles de rédaction des directives anticipées diffusés par le Ministère de la santé.

Les droits des patients

Respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité

L'équipe soignante est tenue au respect de votre intimité et de votre vie privée. Vos souhaits et habitudes de vie sont, dans la mesure du possible, respectés par les professionnels. L'ensemble des intervenants est soumis à la règle du secret professionnel. Aucune information concernant votre accompagnement ou votre état de santé ne sera communiquée à un tiers sans votre accord au préalable.

Consentement

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Votre consentement sera toujours recherché durant votre prise en charge. Vous avez le droit de refuser la participation des étudiants infirmiers(ères) ou élèves aides-soignants(es) pour la réalisation de vos soins.

Religion et respect des croyances

Votre religion et vos croyances seront respectées par nos équipes, selon la circulaire du 2 février 2005, relative à la laïcité dans les établissements de santé. Vous pouvez nous faire part de votre souhait de consulter un représentant de votre confession religieuse.

Protection juridique des personnes vulnérables

L'assistant (e) sociale de l'HAD est à votre disposition pour vous informer et vous aider, ainsi que vos proches, dans vos démarches juridiques et sociales. Lorsque le patient est un majeur assisté ou protégé, il est représenté par un tuteur ou un curateur. Si le majeur protégé ne peut exprimer son consentement pour la réalisation d'un acte médical, le médecin s'adresse au représentant légal du majeur protégé.

Don d'organes

Le don d'organes est destiné à sauver des vies humaines par la greffe. Selon la loi du 27 juillet 1994 dite loi Bioéthique, si la personne décédée n'a pas de son vivant exprimé une opposition au prélèvement d'organes ou de tissus, elle est présumée consentante pour le prélèvement. Vous avez donc la possibilité de faire connaître votre refus en vous renseignant sur le site internet suivant : <https://www.dondorganes.fr/>



Démarche qualité et gestion des risques

L'Hospitalisation à domicile est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques. Cette démarche, à partir des évaluations régulières des prestations et des pratiques professionnelles, vise à identifier des axes de progression et à les mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'actions de la qualité. L'objectif principal est de vous offrir une prise en charge optimale, respectueuse des recommandations de bonnes pratiques en répondant, dans la mesure du possible, à vos attentes et besoins. L'HAD participe au suivi d'indicateurs nationaux dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins. Les résultats de ces indicateurs qualité, recensés par la Haute Autorité de Santé, sont accessibles sur le site :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques



Certification :

Tous les quatre ans, nos établissements d'hospitalisation à domicile sont soumis à une évaluation externe nommée "démarche de certification". Cette dernière est pilotée par la Haute Autorité de Santé et vise à évaluer la qualité et la sécurité des soins de nos établissements de santé.

Démarche qualité et gestion des risques

Commissions

Différentes commissions participent au déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité et sécurité des soins dans leur domaine d'intervention. Des réunions pluri-professionnelles sont organisées régulièrement

Instances / commissions	Objectifs généraux
Commission Médico-Soignante	Participer à la définition des politiques médicales et d'amélioration continue de la qualité, de gestion des risques et de la sécurité des soins.
Sous-commission Qualité, Gestion des risques, Certification	Procéder au suivi des programmes d'actions en matière d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.
Comité éthique	Intégrer la réflexion éthique dans la prise en charge du patient.
Sous-commission Médicaments, Antibiotiques, Dispositifs médicaux	Contribuer au management et à la sécurisation du circuit des médicaments et dispositifs médicaux.
Sous-commission Alimentation / Nutrition	Concourir à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.
Sous-commission Hygiène	Promouvoir les recommandations de bonnes pratiques en matière d'hygiène et de lutte contre les infections associées aux soins.
Sous-commission Douleur	Soutenir les différents acteurs du soin dans l'évaluation, la prévention et la prise en charge de la douleur
Cellule d'identitovigilance	Coordonner la prévention et le suivi des erreurs liées à l'identification des patients.

Démarche qualité et gestion des risques

La Commission des usagers :

Une Commission des usagers (CDU) existe au sein du CHVM. Cette Commission est composée d'un président de CDU, de médiateurs médecins et non médecins, de professionnels de l'HAD et également de représentants d'usagers (annexe « Information du patient relative à ses droits et à la communication des usagers »). La CDU a pour objet de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches, et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, ainsi que celle de votre prise en charge en HAD. De plus, cette commission est destinataire des résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que des plaintes et réclamations, dont l'analyse permet d'apporter des axes d'améliorations dans notre organisation



Promotion Bientraitance

L'HAD du CHVM est engagée dans une démarche de promotion de la bientraitance, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé. Toutes situations de non-bientraitance physiques ou morales sont déclarées selon une procédure en vigueur. Pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, les pouvoirs publics ont mis en place un numéro national unique ALMA (3977), ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (coût d'un appel local depuis un téléphone fixe). Des professionnels sont à votre disposition pour une écoute spécialisée, un soutien et des conseils. Vous trouverez en annexe la charte de bientraitance de l'HAD.

Lors de l'hospitalisation à domicile il n'y a pas de contention mécanique, les barrières de sécurité sont mises par la famille du patient ou à la demande de celui-ci

Démarche qualité et gestion des risques

Déclaration des événements indésirables

Les professionnels, dans l'exercice de leur fonction, doivent déclarer tout événement indésirable ayant ou non un impact sur le patient, son entourage, le professionnel ou la structure.

Ces déclarations permettront d'analyser collectivement les causes et facteurs de risques des événements en vue de traiter les dysfonctionnements.

Questionnaire de satisfaction

L'HAD a pour objectif permanent de vous offrir une prise en soins sécurisée et de qualité.

La mise en œuvre de ces actions exige une mobilisation quotidienne de toutes les équipes et une certaine capacité d'écoute. Cette écoute est indispensable pour entendre votre parole, mais aussi celle de votre famille et de votre entourage.

Afin de vous permettre de mieux exprimer votre appréciation des prestations que nous proposons, nous vous invitons à participer à l'évaluation de nos activités.

Les résultats de ces enquêtes vous seront communiqués sur simple demande.

Plaintes, réclamations ou éloges

En cas d'insatisfaction de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser directement aux cadres de santé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation par écrit à l'HAD à l'attention de la Direction du CHVM.

En cas de plainte ou de réclamation, vous avez la possibilité de faire valoir vos droits en saisissant un médiateur (identité et coordonnées en annexe).

Si vous le souhaitez, un représentant des usagers, membre de la Commission des usagers, peut vous accompagner lors de la rencontre avec le médiateur.

Démarche qualité et gestion des risques

Votre plainte ou votre réclamation sera instruite selon les modalités prévues par le Code de la Santé Publique (articles R. 1112-91 à R. 1112-94 CSP), et en lien avec la Commission des usagers. Elle fera l'objet d'un traitement en vue d'améliorer nos pratiques. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Vous avez également la possibilité d'adresser, par courrier à l'HAD, vos remerciements ou vos éloges concernant votre prise en charge. Ces derniers seront portés à la connaissance du personnel.

Lutte contre les infections associés aux soins

Le service d'Hospitalisation à domicile est engagé dans un programme de surveillance, de prévention et de contrôle du risque infectieux.

Une équipe opérationnelle d'hygiène, composée de membres du personnel médical et paramédical, s'assure du respect de la mise en œuvre de ces orientations et participe au contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène en lien avec le patient.

Les infections associées aux soins constatées dans le service font l'objet d'une déclaration selon la réglementation en vigueur.

Mesures d'hygiène des mains

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections. Ainsi, nos soignants sont formés aux différentes techniques d'hygiène des mains afin de vous garantir des soins sécurisés et de qualité. Lors de votre prise en charge en HAD, vous disposez de solutions hydro alcoolique favorisant la prévention des infections manu-portées.

La gestion des traitements médicamenteux

L'ensemble du personnel est sensibilisé aux règles de bon usage des médicaments, à la surveillance des médicaments et à la prévention du risque d'effet indésirable. La préparation des médicaments est réalisée par la PUI du CHVM.

Démarche qualité et gestion des risques

Une préparatrice en pharmacie y est dédiée. Une fois les traitements préparés par la préparatrice, l'infirmier (ère) vérifie à nouveau les médicaments afin d'éviter toute erreur.

Vous ne devez donc pas aller dans votre officine de ville.

L'acheminement des médicaments est réalisé par le personnel de l'HAD.

Les médicaments liés à votre prise en charge HAD sont stockés dans un contenant spécifique. Vos médicaments personnels doivent être dissociés de ceux de l'HAD.

Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des malles sécurisées fournies par l'HAD le temps de votre prise en charge.

Afin d'éviter toute erreur, la préparation des médicaments au domicile doit se faire dans un endroit adapté et dans les meilleures conditions possibles. Il est demandé de ne pas déranger les professionnels lors de la préparation et l'administration des thérapeutiques.

En fonction de votre prise en charge, l'administration du médicament est assurée par les infirmiers(ères) de l'HAD, les infirmiers(ères) libéraux, par le personnel des structures médico-sociales conjointement avec vous et votre entourage. Les règles de préparation et d'administration des traitements sont définies dans votre projet de soins.

La prise en charge de la douleur

L'évaluation et le traitement de la douleur sont au cœur des préoccupations de nos établissements d'hospitalisation à domicile, conformément à la réglementation et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Dès votre entrée en HAD, les professionnels prennent en compte l'existence et l'intensité d'une éventuelle douleur

Démarche qualité et gestion des risques

Cette évaluation, réalisée à partir d'outils, est tracée dans votre dossier de soins, permettant ainsi un suivi tout au long de votre prise en charge.

Il est important de signaler aux personnels l'apparition ou l'évolution de la douleur. Votre participation est essentielle. Nos équipes sont là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

Démarche éthique

Un comité éthique existe au sein du CHVM, celui-ci se réunit à intervalle régulier. Cette réflexion a pour but d'accompagner les professionnels qui peuvent être confrontés à des questions éthiques liées à l'évolution de l'accompagnement en soins, de la maladie ou encore à l'état de dépendance et de permettre d'améliorer la qualité de prise en charge.

Cette réflexion a pour but d'accompagner les professionnels qui peuvent être confrontés à des questions éthiques liées à l'évolution de l'accompagnement en soins, de la maladie ou encore à l'état de dépendance et de permettre d'améliorer la qualité de prise en charge.

Développement durable

L'hospitalisation à domicile est engagée dans une démarche de développement durable. Celle-ci inclut notamment l'utilisation des véhicules économes ainsi qu'une gestion des ressources respectueuses de l'environnement.

Cette démarche comprend également l'optimisation des stocks de consommables au domicile du patient.



Centre Hospitalier
Vallée de la **Maurienne**

www.chvm.fr

SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE ● MODANE

