



Patient



**CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**

Nivernais-Morvan

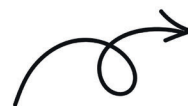
LIVRET D'ACCUEIL



Astreinte 24h/24, 7j/7

Tél. : 03 86 61 12 93

E-mail : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr



Nos 7 engagements

pour mieux vous accueillir

01.

Nous venons à votre rencontre pour **évaluer vos besoins** et nous prenons le temps de **répondre à toutes vos questions.**



02.

Nous vous fournissons des **informations claires** et définissons avec vous **un projet de soins adapté** pour une hospitalisation à domicile réussie.



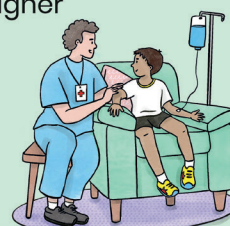
03.

Nous **simplifions vos démarches** pour vous accompagner le long d'un parcours de soins à domicile, défini avec vous.



04.

Nos professionnels **sont identifiables et attentifs** à vous accompagner avec respect, bienveillance et sans aucune forme de distinction.



05.

Notre équipe **prend le temps de vous écouter** avec attention et discrétion, et veille à respecter votre intimité.



06.

Nous nous **adaptons à votre domicile** en partenariat avec vos proches pour réaliser une prise en charge de qualité.



07.

Nous construisons **une relation de confiance** et encourageons une communication transparente pour assurer des soins de qualité.



édito

HAD NIVERNAIS-MORVAN

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'HAD Nivernais Morvan de la Croix-Rouge Française.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et sommes heureux de mettre à votre disposition ce livret d'accueil qui a été conçu pour répondre au mieux à toutes vos questions. Vous y trouverez les indications et renseignements pratiques nécessaires pour faciliter votre accompagnement à domicile.

Ce livret d'accueil vous aidera à mieux nous connaître, à découvrir les différentes prestations envisageables en fonction de votre situation, ainsi que les conditions de leur mise en place.

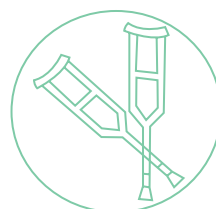
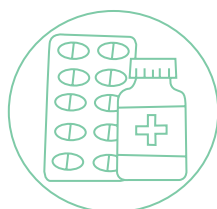
Notre équipe est à votre écoute pour vous accompagner au quotidien et vous permettre de continuer à vivre chez vous en toute sérénité.

Elle effectuera à votre domicile une évaluation individuelle et personnalisée de vos besoins, afin de vous proposer une offre de service adaptée et évolutive.

L'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins que nous proposons est au coeur des préoccupations de nos équipes. Elles seront à vos côtés tout au long de votre parcours parce que nous avons à coeur de construire avec les personnes que nous accompagnons une relation de confiance inscrite dans la durée.

Afin de répondre aux questions que vous vous posez, vous trouverez ci-après les informations pratiques liées à votre accompagnement.

La Direction



Sommaire

Le Service d'Hospitalisation À Domicile

1. Qu'est-ce que l'Hospitalisation à Domicile ?

- 1.1. Où sommes-nous situés ?
- 1.2. Zone d'intervention
- 1.3. Horaires d'ouverture

Votre parcours

2. Un parcours de soins individualisé

- 2.1. Votre admission
- 2.2. Votre séjour
 - 2.2.1. Des équipes pluridisciplinaires à votre écoute
 - 2.2.2. Les associations et réseaux partenaires
 - 2.2.3. Dossier Médical Partagé
 - 2.2.4. Gestion des déchets
- 2.3. Votre fin de prise en soins
 - 2.3.1. La reprise du matériel, des médicaments et de votre dossier

Vos droits

3. Vos droits

- 3.1. Consentement libre et éclairé
- 3.2. Désignation de la personne de confiance
- 3.3. Directives anticipées
- 3.4. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance
- 3.5. Représentants des usagers
- 3.6. Questionnaires de satisfaction
- 3.7. Chartes

Vos devoirs

4. Vos devoirs

- 4.1. Matériel à mettre à disposition des soignants
- 4.2. Quelques règles à respecter pour un séjour réussi
- 4.3. Le respect du droit à l'image
- 4.4. Sécurité et oxygénothérapie

Nos engagements

5. Notre Démarche qualité

- 5.1. Commission des usagers
- 5.2. Nos commissions et nos comités

6. Promotion de la santé

7. Lexique

1.

Le Service d'Hospitalisation À Domicile



1. Qu'est-ce que l'Hospitalisation À Domicile ?

L'hospitalisation à domicile (HAD) est une hospitalisation à part entière qui permet d'assurer, au domicile du malade, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant et tous les professionnels paramédicaux et sociaux.

Pour qui ?

L'hospitalisation à domicile concerne les patients de tous âges – enfants, adolescents, adultes – atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples, évolutives et/ou instables qui, en l'absence de prise en charge en structure d'hospitalisation à domicile, seraient hospitalisés en établissement de santé traditionnel.

Comment ?

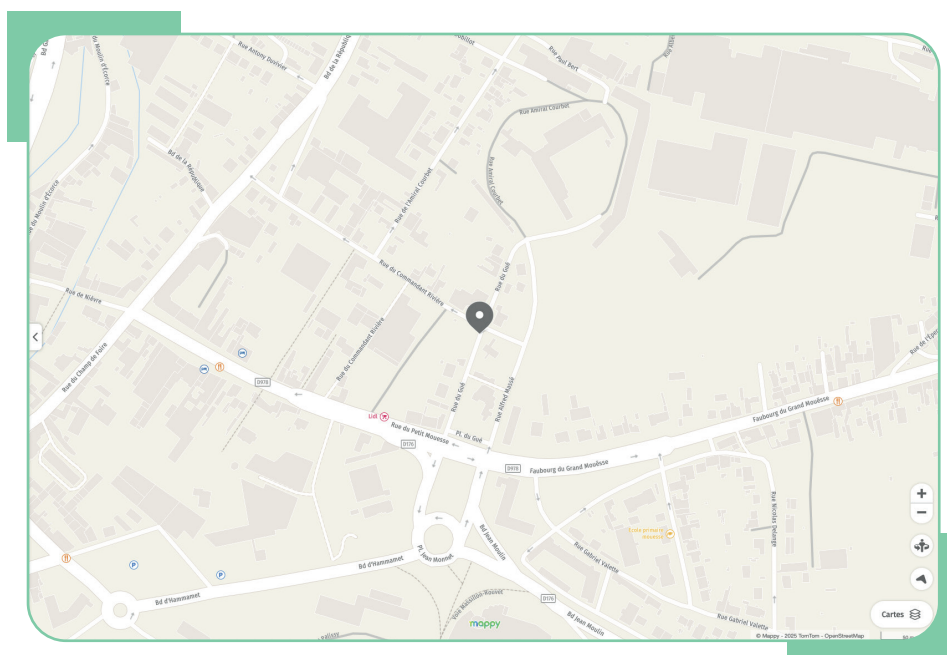
L'HAD se met en place sur prescription médicale. Celle-ci peut être effectuée par le médecin hospitalier ou directement par votre médecin traitant via un document papier disponible sur simple demande téléphonique au secrétariat de l'HAD.

1.1. Où sommes-nous situés?

Coordonnées du service

Les bureaux sont situés :

- 17, rue du Gué - 58000 Nevers.
- Tél. : 03 86 61 12 93
- E-mail : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr



Plan d'accès



Coordonnées antenne de Corbigny

Les bureaux de l'antenne de Corbigny sont situés :

- 19 bis Av. du 8 Mai 1945 - 58800 Corbigny
- Tél. : 03 86 61 12 93
- E-mail : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr

Coordonnées antenne de Luzy

Les bureaux de l'antenne de Luzy sont situés :

- 5 Avenue Hoche - 58170 LUZY
- Tél. : 03 86 61 12 93
- E-mail : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr

Coordonnées antenne de Châtillon-en-Bazois

Les bureaux de l'antenne de Châtillon-en-Bazois sont situés :

- 1 bis, rue de la Picherotte
58110 Châtillon-en-Bazois
- Email : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr

1.2. Zone d'intervention

Notre service HAD intervient sur une aire géographique qui couvre les communes des deux tiers inférieurs de la Nièvre.

1.3. Horaires d'ouverture

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00. En dehors de ces horaires, un(e) infirmier(ère) d'astreinte est joignable 7J/7 et 24h/24, au numéro indiqué sur la couverture de votre dossier patient.

2.

Votre parcours



2. Un parcours de soins individualisé

Afin de vous permettre de continuer à vivre chez vous en toute sérénité et de conserver vos habitudes de vie, notre HAD met à votre disposition un ensemble de soins adaptés (soins infirmiers, soins d'hygiène corporelle, soins de confort). Ces soins sont dispensés par des infirmiers et aides-soignants salariés de notre service ou par des infirmiers libéraux conventionnés avec le service.

Le médecin praticien HAD assure la relation avec les médecins hospitaliers et votre médecin traitant ; en cas de non disponibilité de votre médecin traitant, le médecin praticien HAD devient référent de votre prise en charge durant le temps de votre prise en soins par l'HAD.

Des infirmiers de relai à la coordination référents de votre prise en charge assureront votre suivi hebdomadaire et couvriront les besoins en coordination et logistique. Un accompagnement du quotidien des équipes de soins sera également assuré ainsi qu'une écoute attentive et bienveillante.

La psychologue et l'assistante sociale du service peuvent également intervenir gratuitement auprès de vous et de votre entourage, durant votre séjour en HAD.

L'HAD gère la totalité de vos besoins concernant les traitements médicaux, les produits et matériels nécessaires aux soins ou au confort du patient. Vous et votre entourage vous engagez à ne pas présenter la carte vitale du patient HAD chez un pharmacien durant la durée de l'Hospitalisation à Domicile.



Toute nécessité de matériel ou besoin pharmaceutique se doit d'être signalé pour obtenir l'accord de délivrance HAD.

Le recours à des professionnels de santé tiers ou des prestataires externes pourra être organisé à l'initiative de l'HAD. Le service s'assurera d'avoir recueilli au préalable votre choix quant aux professionnels devant concourir à votre prise en charge. Pour intervenir à votre domicile, les professionnels devront avoir signé une convention avec l'HAD et s'engager à respecter les dispositions de cette convention.

Nous vous rappelons que le patient garde **le libre choix** de son médecin traitant.

2.1. Votre admission

Les étapes de la mise en place des prestations

Une évaluation initiale est réalisée avec vous, afin d'étudier la possibilité de mettre en place à votre domicile les soins prescrits.

Les documents nécessaires :

- une prescription médicale,
- des photocopies de l'attestation de la carte vitale et mutuelle, et de la carte d'identité.

L'admission est prononcée sur la base d'un protocole de soins :

- établi au regard de l'enquête médico-sociale effectuée par l'infirmière de liaison, assistée dans cette tâche par l'assistante sociale, qui apprécie le besoin éventuel en aides sociales.
- élaboré et validé en concertation avec le médecin prescripteur, le médecin praticien HAD et l'infirmière de liaison HAD.

Identito-vigilance



Qu'ils soient praticiens, soignants, administratifs, en aval ou en amont de votre séjour, tous connaissent les enjeux majeurs d'une identification fiable des patients. C'est dans ce contexte qu'il vous sera demandé de présenter des justificatifs d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille...) nous permettant de nous assurer de l'exactitude des informations vous concernant (orthographe, nom de jeune fille, date de naissance...). Merci de nous signaler toute erreur que vous pourriez constater. Votre

séjour en cours et vos éventuels séjours ultérieurs seront tous reliés à ces informations.

La prise en charge financière

Les dépenses liées à vos soins sont acquittées par l'établissement d'HAD, aucun paiement ne vous sera demandé.

L'HAD prend en charge financièrement :

- Les soins infirmiers,
- Les actes de kinésithérapie, d'orthophonie et autre rééducation,
- Les interventions de psychologue, de diététicienne....,
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits par le médecin,
- La location du matériel nécessaire à votre prise en charge (lit médicalisé, pompes à nutrition, à perfusion...),
- Les matériels et fourniture à usage unique nécessaires aux soins,
- Les compléments alimentaires,
- Les examens de laboratoire.

L'HAD ne prend pas en charge :

- Les honoraires de votre médecin traitant (le montant vous sera remboursé par votre caisse d'assurance maladie et éventuellement votre complémentaire santé)
- Les honoraires des médecins spécialistes,
- Les examens d'imagerie médicale (radiographie, scanner, IRM...) et les produits d'imagerie,
- Les transports sanitaires s'ils n'ont pas été prescrits dans le cadre de l'HAD ou s'ils sont liés à des séances de dialyse, chimiothérapie ou radiothérapie. (selon l'article 80 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale).

A noter !

Sans accord préalable de l'établissement d'HAD, le matériel loué ou acheté par vous ou votre entourage resteront à votre charge. Ainsi que toute délivrance médicamenteuse sans que l'établissement d'HAD ne soit informé de toute nouvelle prescription. Pendant toute la durée de votre séjour vous ne devez pas utiliser votre carte vitale pour vos soins, médicaments et matériels prescrits (cf. la rubrique « L'HAD ne prend pas en charge »)

2.2. Votre séjour

Des visites régulières sont effectuées par nos infirmiers de relai à la coordination afin d'assurer le suivi de votre prise en charge, en lien avec l'équipe pluridisciplinaire rattachée à votre prise en charge globale (médecin traitant, médecin HAD, infirmiers de soins, aides soignantes, kinésithérapeute, assistante sociale, psychologue, logisticien, réseaux spécifiques...)

Un dossier patient est laissé à votre domicile, il est le support de la coordination entre tous les intervenants médicaux et paramédicaux.

Afin de sécuriser votre prise en charge, une gestion responsable et individualisée du parcours de vos médicaments sera effective durant votre hospitalisation à domicile par la mise en place de moyens de stockage et de suivi. **Une délivrance à la semaine** de ces derniers participe à cette sécurisation.

2.2.1. Des équipes pluridisciplinaires à votre service

Notre équipe réalise des prestations de soins adaptées à votre situation afin de favoriser votre maintien à domicile. Son rôle est de vous accompagner, en tenant compte de vos besoins.

Notre souci permanent est de respecter vos habitudes de vie et de vous permettre de les conserver.

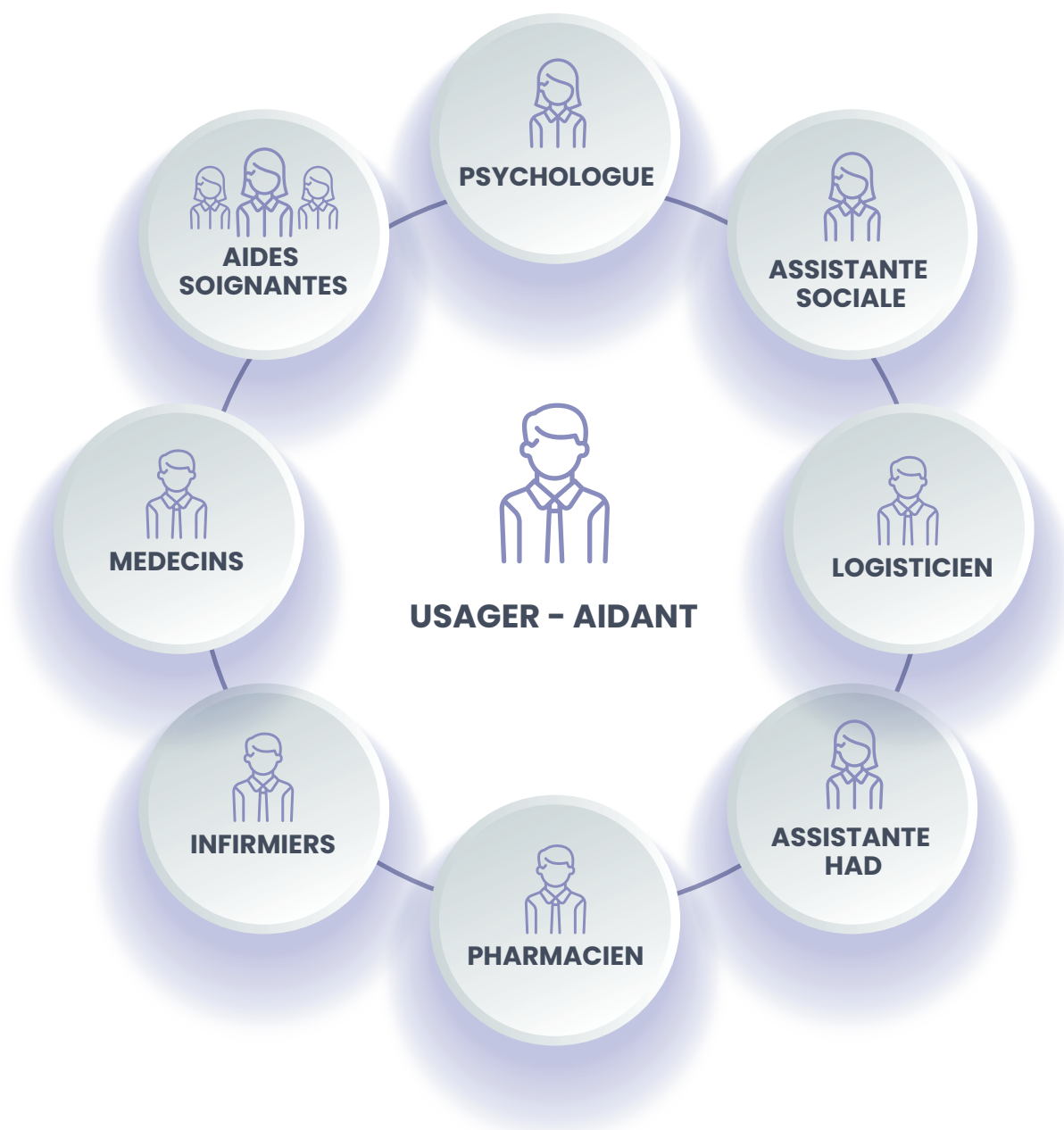
Le service est composé d'une direction, d'une équipe administrative, d'une équipe de coordination médicale et paramédicale, ainsi que d'une équipe intervenante :

- les infirmiers de soins de l'HAD, les infirmiers de soins de l'HAD et les infirmiers libéraux conventionnés avec l'HAD réalisent les soins infirmiers (injections, pansements, perfusions...),
- les aides-soignant(e)s réalisent les soins d'hygiène, de confort, de surveillance et de prévention,
- la psychologue accompagne et soutient le patient et son entourage, et peut assurer un suivi de deuil (07.86.14.52.50),
- l'assistante sociale évalue les conditions de vie à domicile. Elle est en contact permanent avec les équipes paramédicales et engage les démarches nécessaires auprès des organismes sociaux et services à domicile (06.83.23.87.75).

Un Staff pluridisciplinaire est réalisé chaque semaine par l'équipe HAD pour suivre et étudier votre situation médicale, sociale et psychologique, dans le respect du secret médical partagé.

Afin de garantir la compétence et la technicité de nos équipes, celles-ci réalisent régulièrement des formations, courtes ou longues, qualifiantes ou diplômantes.

Des étudiants sont susceptibles d'être accueillis dans le cadre de leur formation. Ils sont encadrés par un tuteur.



2.2.2. Les associations et réseaux partenaires

L'HAD travaille avec :

Les structures internes du Pôle Santé Domicile de la Croix-Rouge Française :

- SSIAD de Montsauche les Settons, Luzy, Saint Benin d'Azy et Corbigny
- ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer) de la Nièvre.

Des structures extérieures au Pôle Santé Domicile :

- Les hôpitaux de la Nièvre et autres départements,
- Les Services de Soins Palliatifs (USSP, Réseau Emeraude 58),
- Les Caisses d'Assurance Maladie et Mutuelles,
- La MDPH,
- Les Centres de rééducation et de réadaptation,
- Le réseau Résédia (prise en charge du diabète),
- Les services d'aides à domicile,
- Les EHPAD,
- Les services du Conseil Général,
- Les services sociaux conventionnés avec l'HAD.

2.2.3. Dossier Médical Partagé (DMP)

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérisé et sécurisé.

Il permet aux médecins vous prenant en charge d'accéder à vos informations médi-

cales essentielles : antécédents médicaux (pathologies, allergies...), médicaments prescrits, comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'examens (radios, analyses biologiques...), et de compléter votre dossier.

Vous pouvez créer vous-même ce dossier et en contrôler l'accès. À part vous, seuls les professionnels de santé que vous avez autorisés (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter.

Vous pouvez modifier ces autorisations ou fermer ce dossier à tout moment. Pour plus d'informations vous pouvez vous rendre sur le site : **<https://www.monespacesante.fr/>**

2.2.4. Gestion des déchets

L'HAD installe à domicile le matériel nécessaire au stockage des déchets de soins, et en assure l'évacuation.

Le matériel utilisé et considéré non souillé est déposé dans une poubelle du domicile et évacué dans les ordures ménagères.

Les déchets d'activité de soins sont éliminés dans des containers spéciaux avec deux types de conditionnement. Déchets piquants, coupants (boîte jaune) et autres déchets de soins dans des containers en carton.



2.3. Votre fin de prise en soins

La fin de prise en charge en HAD est une décision collégiale, prise par un médecin praticien HAD et l'équipe pluridisciplinaire.

Une fin d'HAD est prononcée :

- lorsque les soins prescrits pour votre admission en HAD sont terminés ou se sont allégés ;
- lors d'une hospitalisation dans un établissement. L'HAD peut être remis en place si besoin à votre sortie ;
- en cas de départ temporaire ou définitif de votre domicile vers un lieu de résidence où l'HAD ne pourra pas intervenir ;

- en cas d'impossibilité de pratiquer des soins à domicile dans des conditions de sécurité satisfaisante pour vous-même, pour les soignants ou par décision de l'encadrement sous couvert de la direction de l'HAD (se reporter au paragraphe Vos devoirs page 30 pour plus de précisions) ;
- en cas d'absences répétées de votre part ne permettant pas d'assurer les soins ;
- à tout moment, sur votre décision et en accord avec votre médecin traitant.

Un courrier de sortie reprenant la synthèse de votre séjour sera adressé à votre médecin traitant et versé sur votre Dossier Médical Partagé.

L'infirmier de relai à la coordination et l'assistante sociale organisent avec vous un relai vers des soins de ville pour assurer la continuité des soins si nécessaire (infirmiers libéraux, centre de soins, service d'aide à domicile, etc...en fonction des besoins) ;

En cas d'hospitalisation non programmée, merci d'en informer au plus vite l'HAD au 03.86.61.12.93, afin de prévenir les différents acteurs qui vous accompagnent dans votre parcours HAD.

2.3.1. La reprise du matériel, des médicaments et de votre dossier

A la fin de votre prise en charge HAD, l'équipe organise la reprise du matériel médical, de certains médicaments et des déchets médicaux. Si votre état de santé justifie la poursuite de l'utilisation de certains matériels, les professionnels vous expliqueront les démarches à effectuer.

Votre dossier de soins laissé à votre domicile durant votre séjour HAD sera également récupéré pour être archivé (se reporter au paragraphe L'accès au dossier médical page 18).

3.

Vos droits



VOS DROITS

L'HAD applique les principes de la Charte de la Personne Hospitalisée du 02 mars 2006 (principes généraux en page 23 de ce livret). Vous pouvez obtenir une version intégrale auprès du secrétariat du service.

La Non-divulgence de présence

Vous pouvez demander que votre hospitalisation à domicile ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

Le Respect de l'intimité

Le respect de l'intimité est préservé, notamment lors de tous les actes effectués durant votre séjour (soins, toilettes...)

Informatique et libertés

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 actualisée

À l'occasion de votre séjour en HAD, nous sommes amenés à vous demander un certain nombre de renseignements qui sont traités par informatique à des fins administratives, médicales ou statistiques. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17.

Les données médicales sont transmises au médecin Directeur de l'Information Médicale (DIM).

L'accès au dossier médical

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Loi du 4 mars 2002 relative à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne. Articles R.1111-1 à 8 du Code de la Santé Publique.

Vous avez accès aux informations médicales vous concernant. Toute demande de communication ou de consultation du dossier doit se faire par écrit auprès de la Direction de l'établissement (un formulaire est à votre disposition au secrétariat de l'HAD).

Vous devrez justifier de votre identité. La consultation sur place de votre dossier médical est gratuite. Si vous souhaitez des photocopies, des frais d'impression vous seront demandés (Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 et du décret n°2002-637 du 29 avril 2002). Pour l'envoi à votre domicile, les frais en recommandé restent également à votre charge.

Sachez que votre dossier médical est conservé 30 ans après la dernière hospitalisation ou consultation. Si vous souhaitez que votre dossier ne soit pas transmis à votre famille, vous devrez le notifier par écrit. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

Le don d'organes

En France, nous sommes tous présumés donneurs d'organes et de tissus, parce que nous pouvons tous un jour être receveurs d'organes et de tissus. Au nom de la solidarité nationale, c'est donc le principe

du consentement présumé qui a été choisi. Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus : **www.registrenationaldesrefus.fr**

Il est possible de donner certains organes et tissus, mais de s'opposer à en donner certains autres.

3.1. Consentement libre et éclairé L'Information, la participation et le consentement du patient

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

Lors de la pré-admission, l'infirmière de l'HAD fera avec vous le point autour de vos habitudes de vie et souhaits particuliers autour de votre prise en charge afin d'assurer une adaptation de nos services au plus près de vos besoins.

Le respect du consentement du patient impose que :

- aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient ;
- le médecin doit respecter la volonté de la personne ;
- Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches ait été consulté.

Pour préserver l'autonomie du patient et le responsabiliser dans sa prise de décision, son consentement aux soins proposés est :

- libre : le patient prend sa décision sans contrainte ; il peut également refuser les soins ;
- révocable à tout moment : le patient peut retirer son consentement dès qu'il le souhaite ;
- éclairé, il fait suite à une information médicale complète sur :
 - les différentes options de la conduite à tenir, car le patient doit être en mesure de participer au choix parmi celles-ci ;
 - les risques fréquents ou graves et normalement prévisibles des différentes options et liés aux soins ;
 - les conséquences prévisibles en cas de refus.
 - spécifique à chaque étape du diagnostic et du traitement du problème en cours ;
 - formulé par écrit à partir du document refus de soins.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

En cas de dommages liés aux soins

L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins.

Si la réponse fournie à l'annonce d'un dommage lié aux soins ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez suivre la procédure de dépôt de plainte et réclamation, décrite plus loin (page 34, 5.1. Commission des Usagers).

3.2. Désignation de la personne de confiance

La Personne de confiance

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

Pendant votre séjour en HAD, vous avez **le choix de désigner ou non une personne de confiance.**

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.

Cette personne pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Elle 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. L'établissement considérera cette personne comme votre personne de confiance, et le renseignera dans votre dossier.

En cas de non-désignation de votre part, l'HAD le renseignera dans votre dossier. Sachez qu'à tout moment, vous pouvez désigner une personne de confiance ou annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

3.3. Directives anticipées

Les directives anticipées

Art L. 1111-17 du Code de la Santé Publique

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne serait plus en état d'exprimer elle-même sa volonté et de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie. Les directives anticipées sont rédigées sur papier libre et sont révocables à tout moment.

Lors de votre admission dans notre établissement, vous pouvez réaliser ces directives ou nous signaler leur existence en nous indiquant les coordonnées des personnes à qui vous les avez confiées. Un exemplaire de ce document est disponible au secrétariat de l'HAD.

3.4. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Afin de garantir l'exercice effectif de vos droits et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, il vous est remis ou à votre représentant légal, le présent livret d'accueil comportant la charte de la personne hospitalisée.

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la loi en vigueur.

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connais-

sance en respectant la procédure de signalement des actes de maltraitance ainsi que les outils établis au niveau national de l'association.

Le service s'engage à favoriser l'accès des personnels à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

Pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées, les pouvoirs publics ont mis en place un numéro national d'appel contre la maltraitance, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h (coût d'un appel local depuis un téléphone fixe). Victimes ou témoins de maltraitements y trouvent écoute, soutien et conseils prodigués par des professionnels.



Vous pouvez également contacter directement l'HAD, pour effectuer un signalement, en cas de suspicion ou constat de maltraitance, au 03.86.61.12.93 ou par mail had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr

3.5. Les Représentants des Usagers

Tout au long de votre séjour en HAD, vous pouvez contacter les représentants des usagers pour vous aider à faire valoir vos droits.

Vous trouverez leurs coordonnées dans la rubrique "Commission des usagers et représentants des usagers" en page 35.

Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée par l'ARS qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

Pour davantage de renseignements sur vos droits en santé, consultez le site internet de France Assos Santé sur <https://www.france-assos-sante.org>

**En cas de problème
juridique
lié à votre santé,
préférez cette ligne
à une recherche
en ligne.**

Des juristes répondent gratuitement
à vos questions en lien avec votre santé.



La ligne nationale de France Assos Santé

Lundi - Mercredi - Vendredi : 14h-18h
Mardi - Jeudi : 14h-20h

*Prix d'un appel local

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur :
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

3.6. Questionnaires de satisfaction

N'oubliez pas de répondre aux questionnaires de satisfaction qui vous ont été remis lors de votre admission en HAD avec ce livret d'accueil.

Si vous préférez les remplir en ligne, scannez les QR Codes suivants :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT :

À L'ENTRÉE



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT À LA SORTIE :

À LA SORTIE



3.7. Chartes



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

*Principes généraux**

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



1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8

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



9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :
www.sante.gouv.fr

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

Éditions Scion 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé **ARS** 04000 - Avril 2006



Usagers, vos droits



Charte de la bientraitance



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



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



3 Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.



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



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



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



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



8 Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.



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



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

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

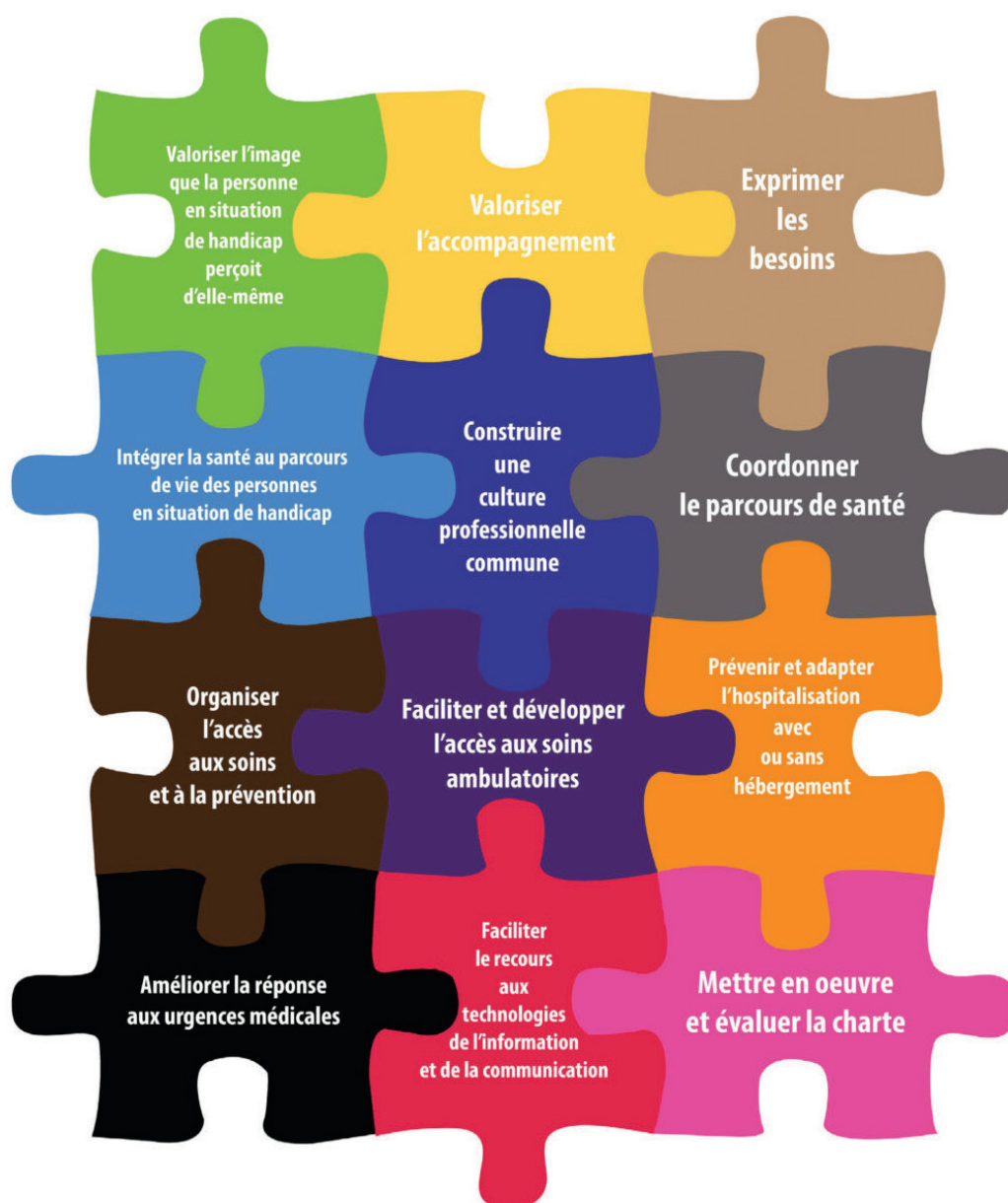
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

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

CHARTER ROMAIN JACOB

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



Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.
Avec APACHE, soutenez son application en France, faites-la connaître autour de vous.



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 entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des 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.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



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 à chaque enfant.



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



APACHE

Association Pour l'Amélioration des Conditions d'Hospitalisation des Enfants
B.P. 162 - 92 185 Antony Cedex - tél & fax : 01 42 37 61 88
Courriel : apache.asso@wanadoo.fr - Site web : www.hospiweb.com

4.

Vos devoirs



4.1. Matériel à mettre à disposition des soignants

Dès l'entrée et durant toute la durée de prise en charge du patient en HAD, merci de mettre à disposition :

Pour le patient :

Une cuvette, du savon (pour laver le patient), une brosse à dents, un tube de dentifrice, un rasoir.

Des gants de toilette : 2 par jour (1 pour le haut et 1 pour le bas du corps), des serviettes de toilette : 2 par jour (1 pour le haut et 1 pour le bas du corps, du linge de lit (drap de dessous et drap de dessus).

Des vêtements propres adaptés à l'état de santé du patient.

Pour les soignants :

Un flacon de savon liquide, de l'essuie-tout, des sacs poubelle (30L maxi), des surchaussures à usage unique (uniquement si vous le souhaitez).

4.2. Quelques règles à respecter pour un séjour réussi

Pour rappel :

- La prise en charge du patient sera assurée par des soignants (infirmiers, aides-soignants) ainsi que par des intervenants sociaux ou paramédicaux missionnés par l'HAD. Le choix des professionnels intervenants s'appuie sur l'adéquation entre vos besoins et leurs compétences.

- Les recrutements du personnel sont faits sans distinction d'âge, de religion, de sexe, ou d'un quelconque autre critère, excepté celui de la bonne qualité des soins délivrés au patient.
- Le recours à des professionnels de santé tiers ou des prestataires externes pourra être organisé à l'initiative de l'HAD
- Le service s'assurera au préalable d'avoir recueilli votre choix quant aux professionnels devant concourir à votre prise en charge. Pour intervenir à votre domicile, les professionnels devront avoir signé une convention avec l'HAD et s'engager à respecter les dispositions de cette convention
- Les plages horaires de passage (début de matinée, ou fin de matinée) seront fixées, en accord avec le patient, dès le début de son hospitalisation, et réévaluées si nécessaire, toujours en accord avec le patient, en fonction des évolutions de son état de santé, des impératifs du service et des soins aux autres patients hospitalisés en HAD.

Les consignes suivantes doivent être respectées :

Le patient et son entourage s'engagent à respecter le soignant dans son travail et à faire preuve de bienveillance à son égard.

Le logement, pendant la durée de l'HAD, est un lieu d'hospitalisation et de soins, aussi :

- Durant les soins, les animaux de compagnie devront être tenus à l'écart dans une autre pièce,
- Le patient ou son entourage s'abstiendront de fumer en présence des soignants,
- Des tâches non liées aux soins ne pourront être demandées aux soignants,

- Les soignants ont pour interdiction de se déchausser, vous pouvez toutefois fournir des sur-chaussures à usage unique. Si vous souhaitez protéger le sol, il est impératif d'éviter tout matériel qui pourrait entraîner un risque de chute (exemple : journaux, bâche plastifiée....)
- Le patient devra être présent à son domicile pour la réalisation des soins. Le cas échéant, toute absence devra être signalée à l'équipe soignante.

Il vous est demandé de réserver un espace pour l'installation du matériel dédié à votre prise en soins.

Le maintien du dispositif d'Hospitalisation À Domicile pourra être réévalué par l'équipe HAD en cas de non-respect de l'ensemble de ces engagements.

4.3. Le respect du droit à l'image

Vous êtes en droit d'installer un système de vidéosurveillance à votre domicile, dans le but de garantir votre sécurité.

Sachez que vous n'avez pas l'obligation de recueillir le consentement des personnes qui seront filmées.

Cependant, au titre de la protection des données personnelles des salariés de la Croix-Rouge française intervenant à votre domicile et du respect de l'intimité et de la dignité de la personne hospitalisée à domicile, vous êtes soumis à quelques obligations :

- Informer les professionnels de la présence de caméras, de leur lieu d'installation, des personnes qui pourraient les visionner et de la durée de conservation des images,
- Mettre à disposition un système permettant au soignant d'obturer les caméras situées dans la pièce où sont réalisés les soins pendant la durée de ceux-ci, ou de désactiver le système de manière temporaire. Les personnels de la Croix-Rouge française s'engagent à rétablir le fonctionnement habituel du dispositif dès les soins terminés.

Pour plus d'informations, vous pouvez demander la Notice d'information sur la vidéoprotection à domicile auprès du secrétariat.

4.4. Sécurité et oxygénothérapie

Du matériel à oxygène peut être nécessaire à votre prise en charge. Nous vous rappelons le risque d'explosion et d'incendie de ce type de matériel. Il est impératif de ne pas fumer ni d'utiliser de flamme (bougie, cigarette, briquet, allumette...) dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel.

HYGIÈNE

NON AUX INFECTIONS

L'espace où se déroulent mes soins

- Un espace dédié aux soins et au matériel médical
- Un espace entretenu tous les jours
- Un espace aéré tous les jours

Si l'accès au lavabo est difficile je prévois le nécessaire de toilette

Quand dois-je me laver les mains ?

- Avant de manger
- Après avoir fait le ménage
- Après être allé(e) aux toilettes
- Après s'être mouché(e)
- Avant et après avoir reçu un soin

HYGIÈNE

OUI À L'HYGIÈNE DES MAINS

J'ai des animaux

Je les tiens éloignés pendant les soins

Comment ?

Se laver les mains avec du savon doux (liquide de préférence) :

- Frotter les mains, les poignets, entre les doigts et les ongles.
- Bien rincer.
- Sécher avec une serviette changée tous les jours.

Se frictionner les mains avec un produit hydro Alcoolique fourni par l'HAD.

- Prendre une dose complète dans le creux de la main.
- Appliquer sur toutes les surfaces des mains sèches. (Paume, entre les doigts, le dessus des mains, les doigts, pouces, ongles et poignets).
- Frotter jusqu'au séchage complet.

Attention n'ajoutez pas d'eau !

Le SHA doit toujours être accessible pour que les soignants l'utilisent avant et après chaque soin

5.

Nos engagements



5. Notre Démarche qualité

Les professionnels de notre établissement (médecins, infirmières, aides-soignantes, personnels administratifs...) travaillent en étroite collaboration en vue d'améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Afin d'orienter notre action, nous nous appuyons essentiellement sur vos remarques et vos suggestions recensées dans les questionnaires de satisfaction que vous renseignez à votre arrivée et à votre départ.

CERTIFICATION LABEL

De plus, notre établissement est certifié. Cette démarche est obligatoire et consiste en une visite sur site tous les quatre ans, menée par des experts désignés par la Haute Autorité de Santé. Vous pouvez consulter nos derniers résultats sur le site **Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques.**

Etablissement Certifié :

**«Qualité des soins confirmée»
en Mars 2023**



5.1. Commission des usagers

La Commission des usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers (Application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016). Elle se réunit au minimum 4 fois par an et a pour mission de :

- veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge.
- faciliter les démarches des personnes et veiller à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs, plaintes ou réclamations auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

En application des R.1112-91 à R1112.94 du Code de la Santé Publique, voici les étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations.

Vous pouvez exprimer votre mécontentement :

- oralement à toute personne du service
- par téléphone au secrétariat ou aux responsables de service HAD au 03.86.61.12.93
- par courrier au Directeur de l'établissement à l'adresse 17, rue du gué 58000 Nevers
- par mail à l'adresse suivante : **had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr**
- A URASS N° 03 80 49 19 37 (France ASSOS Santé)

Votre plainte est enregistrée et traitée, puis vous recevez une première réponse : l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations. Suite à cela,

vous pouvez si vous acceptez, être mis(e) en relation avec un médiateur sous 8 jours. Les membres de la CDU, tous tenus au secret professionnel, sont informés de votre plainte ou réclamation. Enfin, vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation dans les 8 jours suivant la réunion de la CDU.

Vous trouverez ci-dessous, la composition de la CDU et les textes de référence. La commission des usagers (CDU) veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades. La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Elle peut être saisie :

- soit par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer ces personnes de leur droit de saisir la commission ;
- soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

Membres de la Commission des Usagers (CDU)

La CDU est composée a minima des personnes suivantes :

- le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne
- un médiateur médical
- un médiateur non-médical
- 2 Représentants des Usagers

Vous pouvez demander la composition complète de la CDU auprès du secrétariat de l'HAD.

Coordonnées des Représentants des Usagers

• **Monsieur MUNOS Thierry,**

Représentant des Usagers titulaire -
Bénévole à l'association agréée en santé
AC.P.A.58

• 06.13.24.00.21

• munosthierry02@gmail.com

• **Monsieur GASCHET Thierry,**

Représentant des Usagers titulaire -
Bénévole à l'Association agréée en santé
UDAF 58

• 06.43.41.67.22

• thierry.gaschet@orange.fr

5.2. Nos commissions et nos comités

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est une instance qui participe à la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'HAD et contribue à améliorer la prise en charge de votre douleur.

Votre douleur parlons-en !

La prévention et le traitement de la douleur sont une mission prioritaire des soignants de l'HAD. Nos équipes sont sensibilisées, à votre écoute et prêtes à vous aider.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière à 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 la douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) :

Sa mission est de prévenir la survenue des infections nosocomiales en diffusant notamment les bonnes pratiques des règles d'hygiène et de soin :

- en évaluant le respect de ces pratiques par la réalisation d'évaluations,
- en participant régulièrement à des journées d'informations régionales,
- en surveillant en continu le risque infectieux,
- engérant les risques liés à l'infectiovigilance et la réactovigilance.

Les microbes sont présents partout : dans l'environnement mais également sur le corps humain lui-même. Les soignants suivent des protocoles de soins stricts pour éviter la transmission de ces microbes. Ils vous demandent parfois de suivre certaines mesures particulières, nous vous serions reconnaissants de les respecter. Une hygiène individuelle rigoureuse de tous (soignants, patients, entourage et domicile) est absolument nécessaire pour contrer ces infections.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, est le premier moyen de lutte contre les infections nosocomiales pour les soignants mais aussi pour les patients et leur entourage.

Chaque établissement de santé doit établir un bilan d'activités de lutte contre les infections nosocomiales. Ce bilan est mis à disposition des usagers sous forme d'un score agrégé reflétant le niveau d'engagement de chaque établissement dans la prévention des infections nosocomiales. Les résultats du score agrégé sont affichés dans l'éta-

blissement et disponibles sur le site QualiScope.

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) :

Le CLAN est un groupe institutionnel pluridisciplinaire qui travaille à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients. La politique nutritionnelle élaborée par le CLAN a pour axe prioritaire actuel l'amélioration de la prévention et de la prise en charge de la dénutrition. Soucieux de répondre au mieux aux besoins nutritionnels et aux attentes des patients, sa mission est assurée par l'équipe soignante de l'HAD en collaboration avec une diététicienne attachée à l'HAD.

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) :

Le COMEDIMS participe au suivi des médicaments et des dispositifs médicaux utilisés dans l'établissement. Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments (en relation avec le CLIN pour les antibiotiques). Il favorise la mise en place d'une organisation permettant le suivi et l'évaluation des prescriptions. Il définit certaines actions de formation à mettre en oeuvre pour les personnels médicaux et paramédicaux. Il gère les risques liés à la matériovigilance et à la pharmacovigilance.

6.

Promotion de la santé



**MILLE FAÇONS D'ARRÊTER,
UN SEUL NUMÉRO.**



! ? **Trouvez
tous les conseils sur
tabac-info-service.fr**
39 89 0.15€/min.
du lundi au samedi de 9h à 20h (depuis un poste fixe,
hors surcoût éventuel de l'opérateur).



220-70311-A

**VIOLENCES
CONJUGALES
VIOL HARCELEMENT
AGRESSION
RESSIO
ELLE
AGE
FORCÉ
MARIAGE
FORCE
VIOLENCE
PSYCHOLOGIQUE
EXCISION SEXUELLE**

VIOLENCES FEMMES INFO
APPELEZ LE
3919
Appel anonyme et gratuit.



**FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES
DES PROFESSIONNEL-LE-S VOUS ÉCOUTENT
ET VOUS ACCOMPAGNENT.**
stop-violences-femmes.gouv.fr



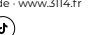
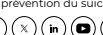
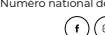
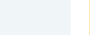
**Parce que
ma santé
est précieuse...**

**Après 2 verres,
c'est...
NON MERCI !**



Boissons alcoolisées : Il n'y a pas de consommation sans risque.
Au delà de 2 verres par jour, je prends trop de risques pour ma santé.
Alors ... Pas plus de 2 verres par jour et pas tous les jours.

www.preventionsante.eu



Souffrance
Prévention
du suicide

**C'EST LE MOMENT
D'APPELER**

3114

NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Écoute professionnelle
et confidentielle
24h/24 · 7j/7 · Appel gratuit



Numéro national de prévention du suicide · www.3114.fr

7. LEXIQUE

CDU	Commission Des Usagers
CLAN	Comité de Liaison Alimentation et Nutrition
CLIN	Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
CLUD	Comité de Lutte contre la Douleur
COMEDIMS	Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles
CSI	Centre de Soins Infirmiers
DMP	Dossier Médical Partagé
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ESA	Equipe Spécialisée Alzheimer
IDEC_o	Infirmière de relai à la Coordination
IDELIA	Infirmière de Liaison
HAD	Hospitalisation A Domicile
IRM	Imagerie par Résonance Magnétique
MDPH	Maison Départementale pour les Personnes Handicapées
SHA	Solution Hydro Alcoolique
SSIAD	Services de Soins Infirmiers À Domicile
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture



Astreinte 24h/24, 7j/7

Tél. : 03 86 61 12 93

E-mail : had.nivernaismorvan@croix-rouge.fr