Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de la Santé et des Solidarités

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 Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Réf. 422.020 Version 19.02

Conception Fondation Bon Sauveur de la Manche - ©Fotolia

FONDATION
BON SAUVEUR
DE LA MANCHE

H.A.D.

Hospitalisation à Domicile

Livret d'accueil

INFOS UTILES

Au Fil de l'Eau

Association de réinsertion.
Bât des arts du cirque - rue de la chasse verte
50100 CHERBOURG - OCTEVILLE - 02 33 23 42 73
50700 VALOGNES - 02.33.01.16.04

UNAFAM

Union Nationale des Familles et Amis des Malades Mentaux.
Permanences au 1bis, de la rue de Cambrésis, à CHERBOURG-OCTEVILLE, sur rendez-vous en appelant le 02.33.53.06.33 :
le 1er mardi de chaque mois de 17h30 à 18h30
le 2ème vendredi de chaque mois de 10h à 11h30
le 3ème samedi de chaque mois de 14h à 15h

Hellébore 50

Gestion de structures d'hébergement et d'accompagnement.
47 rue Sadi Carnot - 50130 CHERBOURG-OCTEVILLE
02.33.41.82.35—Site internet : www.hellebore50.org

La Maison des Usagers

Situé à l'accueil de l'Hôpital Pasteur à Cherbourg, la Maison des Usagers a pour mission d'accueillir, écouter, informer et orienter les usagers des deux Centres Hospitaliers. Des bénévoles assurent une permanence du lundi au vendredi de 10 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Club M'Aide du Nord Cotentin

2 place Notre Dame du Voeu
50100 Cherbourg-en-Cotentin 02 33 02 05 11

Sites internet :

Psycom : documentation
http://www.psycom.org/

ARS Normandie
https://www.normandie.ars.sante.fr/

Fondation Bon Sauveur de la Manche
http://fbs50.fr

INFOS UTILES

La Commission Des Usagers (C.D.U.)

La C.D.U. a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.
L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement. La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'usager et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin.

Associations partenaires

Groupements d'Entraide Mutuelle (G.E.M.) :

Élan

Promotion de la santé dans le cadre de l'insertion ou de la réinsertion des personnes présentant des troubles psychiques.
Fondation Bon Sauveur - 50360 PICAUVILLE
Tél : 02.33.21.85.76

Arc en Ciel

Association d'arts plastiques.
Ancienne école Jean GOUBERT
50120 EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE-HAUT
Tél : 02.33.01.00.29

Amarrage

Association de restauration et de navigation sur vieux gréements, recherche sur les traditions maritimes du Nord – Cotentin, chorale de chants marins.
80, rue des Maçons - 50120 EQUEURDREVILLE
Tél : 02.33.03.48.57 - 06.28.33.35.26 - Site internet : www.amarrage-asso.fr

Alizé

Association visant à favoriser l'entraide, la solidarité et la mixité sociale. Permanences à Valognes et Picauville.
21 rue Barbey d'Aurévilly - 50700 VALOGNES
Tél : 02.33.53.82.75 - mail : l-alize@sfr.fr

BIENVENUE

Ce livret d'accueil contient toutes les informations dont vous aurez besoin lors de votre prise en charge. Il a pour objectif de vous informer sur notre organisation, les modalités de prise en charge ainsi que vos droits.

Pour nous joindre

Coordonnées du CMP référent de votre H.A.D. :

Cachet du service

L'équipe infirmière référente :

L'assistante sociale référente :

Horaires et numéros de téléphone

En semaine :

- De 9h00 à 18h00 : CMP H.A.D. de référence.
- De 18h00 à 9h00 : 02 33 21 84 00 et demander le cadre d'astreinte.

Le week-end

- Le samedi matin jusqu'à 13h00 : CMP H.A.D. de référence.
- Du samedi 13h00 au lundi 9h00 : 02 33 21 84 00 et demander l'astreinte infirmière H.A.D.

Les jours fériés

- De 9h00 le matin à 9h00 le lendemain matin : 02 33 21 84 00 et demander l'astreinte infirmière H.A.D.

En cas d'urgence vitale : Contacter le 15

SOMMAIRE

Présentation P5

L'hospitalisation à domicile

Les conditions d'une prise en charge en H.A.D.

Comment fonctionne le service H.A.D.

Séjour P6

Votre préadmission

Votre admission

Votre dossier

Pendant votre séjour

La prise en charge des médicaments

La sortie

Informations utiles P10

La Commission des Usagers (C.D.U.)

Associations partenaires

Charte de le personnes hospitalisée

SEJOUR

La prise en charge des médicaments

Lors d'une H.A.D., vous et votre entourage êtes concernés par la prise des médicaments.

- Le médecin vous prescrira un traitement et vous fournira toute l'information nécessaire.
- Uniquement le traitement psychiatrique sera délivré par la pharmacie du Centre Hospitalier.
- L'infirmier de l'H.A.D. vous portera votre traitement chaque jour sauf le week-end et jours fériés, ou votre traitement vous sera remis au préalable.
- Il pourra vous aider à la prise de votre traitement et notera la remise de celui-ci dans votre dossier.

Vous avez un rôle important à jouer :

J'informe l'équipe H.A.D. :

- Des coordonnées de ma pharmacie d'officine habituelle.
- De mes autres traitements en cours et de mes allergies connues.
- Des médicaments que je détiens à mon domicile.
- De tout changement dans ma situation et dans mon traitement habituel.

Je pose des questions :

- Sur mon traitement.
- Sur le mode d'action.
- Sur la manière de le prendre.
- Sur les effets indésirables.

Je vérifie et sécurise mes médicaments avant chaque prise avec l'infirmier ou tout seul.

Les règles de stockage de mes médicaments :

- Je définis avec l'infirmier un lieu de stockage sécurisé de mes médicaments. (ex : hors de la portée des enfants).
- Je sépare mes médicaments du reste de la pharmacie de la famille.
- Je ne partage pas mes médicaments avec un membre de mon entourage.
- Je ne laisse pas mes médicaments exposés à la lumière, à la chaleur ou au froid.

Votre traitement personnel

Dans certaines situations, et après votre accord le traitement personnel que vous preniez avant votre hospitalisation, pourra vous être retiré. Votre traitement fait partie des effets personnels, il vous sera restitué en fin d'hospitalisation. A la fin de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie pourra vous être délivrée.

La sortie

À la fin de votre hospitalisation, tous les éléments nécessaires à la continuité de vos soins (prescription médicale, projet de soins) vont vous être remis et transmis, sur votre demande, à votre médecin traitant.
Assurez-vous que toutes les formalités administratives ont bien été remplies. Le service social, qui vous a suivi pendant votre séjour, peut vous aider dans vos démarches.
Vous pouvez faire part de vos observations sur votre prise en soin à tout moment au personnel de l'H.A.D. et en utilisant le questionnaire de satisfaction joint à ce livret. Vos remarques et vos commentaires nous encouragent et son utiles pour améliorer la qualité de la prise en charge.

SEJOUR

Pendant votre séjour

L'équipe soignante

L'équipe H.A.D. est pluridisciplinaire. Vous pouvez être amené à rencontrer les professionnels suivants :

- Le médecin psychiatre qui établit les diagnostics et détermine les modalités de prise en charge et les traitements appropriés à chaque cas.
- L'infirmier qui participe à l'évaluation de l'état de santé du patient, assure les soins somatiques en lien avec les soins psychiatriques et la préparation, la remise et à l'observance des traitements.

Et en fonction de l'évaluation de vos besoins :

- Le psychologue qui assure le soutien psychologique des personnes en souffrance psychique.
- Le cadre de santé qui anime et encadre l'équipe soignante.
- L'assistant de service social qui conseille et accompagne les personnes en difficulté dans leurs démarches administratives.
- D'autres personnels hospitaliers qui contribuent à assurer une prise en charge de qualité (secrétaires médicales, etc.).

Les infirmiers se rendront à votre domicile lors de rendez-vous prévus avec vous. **Vous vous devez d'être présent lors de leur passage.** Vous pourrez rencontrer les autres professionnels lors de vos consultations au Centre Médico-Psychologique.

Une consultation hebdomadaire médicale sera organisée ainsi qu'une à deux visite(s) infirmière quotidienne à domicile.

Confidentialité des informations

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel, pour toutes les informations qui vous concernent.

Arrêt de travail ou absence scolaire

Le bulletin d'hospitalisation fait foi de votre arrêt de travail ou de votre absence scolaire. L'H.A.D. étant considérée comme une prise en charge temps plein, en aucun cas vous ne pouvez exercer une activité professionnelle ou scolaire pendant votre H.A.D.

Réclamations-plaintes

En cas de réclamations ou de plaintes, vous pourrez en discuter avec l'équipe soignante et le cadre de santé, si les réponses apportées ne vous convenaient pas, vous pouvez adresser un courrier à Monsieur Le Directeur Général de la Fondation Bon Sauveur de la Manche (65, rue de Baltimore - 50008 Saint-Lô Cedex).

PRESENTATION

L'Hospitalisation à Domicile (H.A.D.)

L'H.A.D. en psychiatrie a pour rôle de vous apporter, à votre domicile, des soins coordonnés, d'une particulière intensité. L'H.A.D. est une alternative thérapeutique à l'hospitalisation temps plein qui permet :

- De préparer, raccourcir, prendre le relais, éviter et remplacer une hospitalisation à temps complet.
- De constituer une étape dans la prise en charge du patient, avant la mise en place d'un suivi ambulatoire moins intense (consultation au Centre Médico-Psychologique, Visite A Domicile, hospitalisation de jour, autres).
- De favoriser l'accès aux soins des patients et des familles qui ne recourent pas aux structures de prise en charge traditionnelles.
- De contribuer à la réinsertion de patients pris en charge au long cours en hospitalisation complète grâce à des soins gradués, et dans le cadre d'un travail en réseau intégrant le secteur de psychiatrie et les professionnels libéraux (psychiatres et/ou généralistes mais aussi pédiatres, gériatres, travailleurs sociaux, etc.).

> Vous bénéficierez d'une prise en charge de la Sécurité Sociale et de votre mutuelle selon votre situation.

Les conditions d'une prise en charge en H.A.D.

- Âge supérieur à 18 ans.
- Une relative stabilité clinique.
- L'absence de risque vital.
- L'absence de troubles cognitifs avérés.
- L'absence de conflits aigus au domicile.
- L'absence de troubles addictifs décompensés.
- L'absence de traitement substitutif.
- Votre environnement et vos conditions de logement permettent une intervention thérapeutique à domicile (une évaluation préalable est faite par l'équipe de soins).

Comment fonctionne le service H.A.D. ?

Votre prise en soins est organisée au domicile. La visite des infirmiers se déroule une à deux fois par jour.

Une consultation médicale est organisée toute les semaines.

Tarifs

Tarif journalier : 160,50€ avec un remboursement graduel selon votre situation.

SEJOUR

Votre préadmission

Une remise de documents vous sera faite, nous vous invitons à en prendre connaissance et à remplir la fiche de renseignements. Vous devez la remettre à l'infirmier lors de votre premier rendez-vous au Centre Médico-Psychologique, qui correspond à votre entrée administrative.

Il n'y aura en aucun cas intervention à domicile si vous n'avez pas signé votre contrat H.A.D.

Votre admission

L'admission est prononcée sur prescription d'un médecin psychiatre de la Fondation Bon Sauveur de la Manche.

1 - Si vous étiez suivi en Centre Médico-Psychologique.
Le médecin psychiatre décide avec votre consentement d'une hospitalisation à votre domicile.
La secrétaire et/ou l'infirmier vous aide à compléter votre dossier d'admission en H.A.D., et organise avec vous le premier rendez-vous à votre domicile.

2 - Si vous étiez en hospitalisation complète .
Le médecin psychiatre décide avec votre consentement d'une hospitalisation à votre domicile.
Il contacte l'équipe H.A.D. dont vous dépendez et organise avec vous le premier rendez-vous.

3 - Si vous n'étiez pas pris en charge .
Votre médecin psychiatre ou le psychiatre des urgences contacte l'équipe H.A.D. dont vous dépendez.
Un premier rendez-vous dans les 24 heures est organisé dans un Centre Médico-Psychologique pour rencontrer le médecin psychiatre référent qui vous suivra et l'équipe infirmière H.A.D. Elle vous aidera à compléter votre dossier d'admission et organisera la première rencontre à votre domicile.

Le médecin traitant

Il est indispensable de déclarer un médecin traitant. Dès votre admission, vous devez communiquer à l'infirmier, les coordonnées du médecin traitant que vous avez choisi afin que celui-ci soit informé de votre hospitalisation.
La mise en place de l'H.A.D. nécessite l'accord de votre médecin traitant. Une copie du contrat H.A.D. est transmise à votre médecin traitant. Au cours de votre prise en charge en H.A.D. et à votre sortie, votre médecin traitant sera informé de votre suivi médical et de votre traitement de sortie. Cette coordination favorise la continuité des soins et une meilleure prise en charge.

Votre consentement

Le dispositif de l'H.A.D. ne peut se mettre en place qu'avec le consentement éclairé de la personne et de son entourage familial, s'ils vivent ensemble. La personne soignée est considérée comme un acteur des soins qui est consulté pour toute décision concernant sa santé.

Le psychiatre se doit de présenter clairement au patient les bénéfices attendus et les risques potentiellement liés aux soins. Le patient peut demander sa sortie à tout moment.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

SEJOUR

Formalités administratives

Conformément à l'article L. 162-21 du Code de la Sécurité Sociale, tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. Une bonne identification des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins.

Lors de votre accueil, vous devez fournir votre carte d'assuré social (carte vitale) et votre carte de mutuelle. Ces documents permettent d'établir les conditions de prise en charge.

Information et personne de confiance

Pendant la durée de votre hospitalisation à domicile, vous êtes informé par le personnel soignant de l'évolution de votre santé et de l'ensemble des soins qui vous sont ou seront prodigués.

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne 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. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Votre dossier

Le dossier informatisé du patient

Dès votre admission, nous ouvrons un dossier informatisé. Il contient l'ensemble des informations concernant votre prise en charge : administration, suivi thérapeutique (médical, infirmier, psychologique, etc.), suivi social. Ces données sont protégées., elles font l'objet d'un traitement informatisé se conformant aux règles de la CNIL. Ces données confidentielles sont uniquement utilisées par les professionnels de l'établissement de santé intervenant dans votre prise en charge.

Le dossier de liaison

Un dossier personnalisé est placé à votre chevet et permet la coordination entre les divers intervenants de votre prise en charge. Il rassemble les informations liées à votre projet thérapeutique et à votre protocole de soins et en permet le partage.
Vous pouvez le consulter. Il doit être accessible à tous les professionnels intervenant dans votre prise en charge.
Nous définirons ensemble son lieu de rangement et vous recommandons, pour vous protéger, de veiller, à sa confidentialité. Il sera récupéré par l'équipe à la fin de votre séjour en H.A.D. et sera conservé selon la réglementation en vigueur au sein de l'établissement de santé.

Accès au dossier

Conformément à l'article L. 1111-7 du Code de la Santé Publique, vous pouvez accéder à votre dossier, en adressant une demande écrite accompagnée de la copie de votre carte d'identité à :

Fondation Bon Sauveur de La Manche
M. Le Directeur Général
65, Rue de Baltimore - 50008 Saint-Lô Cedex

Un formulaire est à votre disposition pour faciliter vos démarches. Vous pouvez l'obtenir en le demandant auprès de l'équipe HAD.