



**Relais Santé**  
PYRÉNÉES  
PÔLE HAD

# Livret d'accueil du patient en HAD

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au sein de notre établissement d'HAD (Hospitalisation A Domicile).  
Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Ce livret d'accueil vous permettra de trouver les renseignements utiles à votre séjour et de vous guider dans vos démarches, depuis votre admission jusqu'à votre sortie.

Ce livret d'accueil vous informe également sur vos modalités d'hospitalisation et sur vos droits.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

Pour assurer les soins qui vous sont nécessaires, nous mettons à votre disposition les qualités professionnelles de nos équipes et nous serons attentifs à vos attentes.

Nous vous proposons de répondre au questionnaire joint à ce livret d'accueil et de nous le remettre, quand vous le souhaitez.

Votre contribution nous est précieuse car nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité, à la qualité des soins et à votre satisfaction.

La direction et toute l'équipe de l'HAD Relais Santé Pyrénées

# S O M M A I R E

<b>HAD Resapy</b> .....	<b>P. 3</b>
Qui sommes-nous .....	P. 3
Notre périmètre .....	P. 4
Nos objectifs .....	P. 4
Nos équipes .....	P. 5
<b>Nous contacter</b> .....	<b>P. 6</b>
<b>Votre prise en charge</b> .....	<b>P. 7</b>
La demande d'admission .....	P. 7
Les formalités administratives .....	P. 7
L'admission en HAD .....	P. 8
Votre Projet de Soin Personnalisé .....	P. 8
Une collaboration étroite Patient-Équipe-Entourage .....	P. 9
Votre sortie de l'HAD .....	P. 9
<b>Prise en charge financière</b> .....	<b>P. 10</b>
<b>Nos engagements</b> .....	<b>P. 11</b>
<b>Droits et information du patient</b> .....	<b>P. 13</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>P. 16</b>

# HAD RESAPY\*

\*Relais Santé Pyrénées

## Qui sommes nous ?

L'hospitalisation à domicile des Hautes-Pyrénées a été créée en 2007 par les Centres Hospitaliers des Hautes-Pyrénées et les cliniques privées de Tarbes (clinique de l'Ormeau et clinique Ormeau Pyrénées).

Elle est aujourd'hui portée par Relais Santé Pyrénées (RESAPY), qui regroupe d'autres pôles d'activités comme le **DAC** : **D**ispositif d'**A**ppui à la **C**oordination et le pôle offre de services.

RESAPY est une structure privée à but non lucratif agréée par les organismes d'assurance maladie. Elle est soumise aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers privés et publics.

L'objectif de l'HAD est de proposer une alternative à l'hospitalisation classique en établissement de santé et d'apporter une réponse qualitative et pérenne aux besoins des patients.



**Relais Santé**  
PYRÉNÉES  
PÔLE HAD

**Veille A**

- La bienveillance des patients et de leur entourage dans le respect de leurs droits, de leurs libertés individuelles, de leur dignité et en tenant compte de leurs choix.
- Assurer une prise en charge globale avec une équipe pluridisciplinaire en partenariat avec vos professionnels de santé de proximité.
- Respecter la charte de la personne hospitalisée, la charte de l'hospitalisation à domicile et la charte Romain Jacob.
- Placer le patient au cœur de sa prise en charge en recueillant son vécu et son expertise.

## Notre périmètre



## Nos objectifs

1

**Permettre au patient hospitalisé dans un établissement de santé de regagner plus rapidement son domicile en bénéficiant des soins nécessaires à son état de santé.**

Les équipes de l'HAD, en lien avec le service hospitalier, organiseront la prise en charge du patient à son domicile afin de lui garantir la qualité, la continuité et la sécurité des soins.

La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin.

2

**Eviter une hospitalisation**

Les équipes de l'HAD peuvent intervenir directement au domicile du patient pour lui éviter une hospitalisation.

La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin traitant qui vous oriente vers l'HAD.

## Nos équipes

### Médecin praticien

Emet un avis médical pour l'admission et la sortie d'HAD. Il est le garant de la bonne exécution de votre projet thérapeutique. Il assure la liaison et la coordination avec le médecin traitant et le médecin hospitalier. Il ne se substitue pas au médecin traitant. Une permanence médicale téléphonique est assurée par des médecins de l'HAD que les équipes soignantes peuvent joindre 24h/24 et 7j/7.

Evalue la faisabilité de la prise en charge des patients au domicile, Il (elle) réalise le dossier d'évaluation pour l'admission des patients et organise la prise en charge et le suivi des patients, en collaboration avec l'ensemble des professionnels et des partenaires de la structure.

### Infirmier(ère) Coordinateur(trice)

### Infirmier(ère) en soins

Dispense les soins techniques, relationnels et de prévention, visant à répondre aux besoins d'entretien et de continuité de la vie du patient dans le cadre du maintien à domicile.

En collaboration avec un (une) infirmier(ère) en soin et de coordination, il (elle) intervient au domicile des personnes en assurant, selon les dispositions réglementaires, les soins d'hygiène corporelle, de confort et de bien-être .

### Aide - soignant(e)

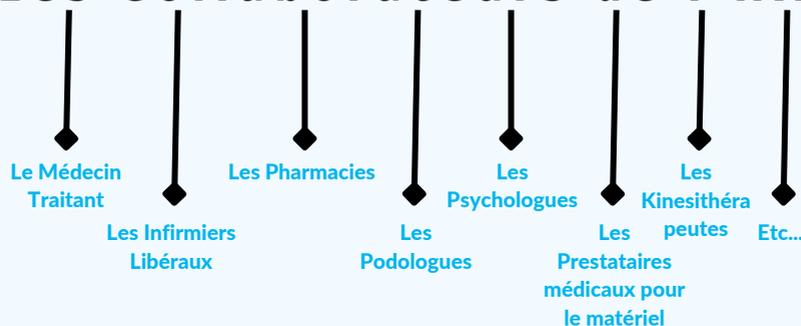
### Assistant(e) social(e)

Evalue les conditions de vie au domicile. A la demande du patient ou de l'entourage, il(elle) peut accompagner dans les démarches auprès des organismes sociaux et des services à domicile (aide-ménagère, repas à domicile ...)

La logistique s'articule avec l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale du patient afin de fournir à son domicile les dispositifs médicaux et les consommables nécessaires à sa prise en charge de son admission à sa sortie de l'HAD. Un partenariat est établi avec les prestataires sur le gros matériel en location et les officines de ville.

### Logistique

## Les Collaborateurs de l'HAD



**Les professionnels de santé déjà présents auprès du patient** continuent d'intervenir durant la prise en charge après l'admission en HAD.

# Nous contacter

Un accueil téléphonique est assuré par le secrétariat du lundi au vendredi de 9h à 17h

Lourdes

## Tarbes

 2 rue de l'Ayguerote  
Pavillon Cazalas- 65000 Tarbes

 05 62 54 66 50

 [accueil-had@resapy.fr](mailto:accueil-had@resapy.fr)

## Bagnères - de - Bigorre

## Lannemezan

 Hôpitaux de Lannemezan  
644 Route de Toulouse  
65308 Lannemezan

 05 62 99 52 55

 [had@ch-lannemezan.fr](mailto:had@ch-lannemezan.fr)



## En cas d'URGENCE



Une permanence médicale et paramédicale est joignable  
24h/7j et jours fériés, sur tout le périmètre de l'HAD.



Un **numéro spécifique** dédié à la permanence des soins, vous sera remis  
lors de l'admission en HAD. A utiliser lors d'**urgences non vitales**.

Un (une) **infirmier(ère)** prendra l'appel avant de contacter **le médecin  
praticien de l'HAD**.

### Si urgence vitale, appeler :

↓  
15



↓  
114



# Votre prise en charge

## La Demande d'admission

### Si vous êtes à votre domicile

La demande est faite par votre médecin traitant

### Si vous êtes hospitalisé

La demande est prescrite par le médecin du service

### Dans les 2 cas, votre accord est indispensable

Le concours de votre entourage est nécessaire. Les équipes de l'HAD sont conscientes de l'implication demandée à vos proches. Des solutions de répit (information, soutien, médiation, etc) s'adressent aussi bien aux proches aidants qu'aux personnes accompagnées.

Vous pouvez consulter l'assistante sociale qui répondra à toutes vos questions.

## L'admission en HAD

### Evaluation de la situation

En réponse à la demande d'admission, l'équipe de coordination de l'HAD se met en relation avec le médecin prescripteur de l'HAD, le médecin traitant et les équipes soignantes du 1er recours. Une rencontre sera programmée avec vous et vos proches afin de :

- Evaluer la faisabilité de votre retour à domicile,
- Etudier vos besoins en soins et en matériel,
- Connaître vos intervenants de proximité,
- Appréhender votre environnement social et familial.

## Les formalités administratives

Pour faciliter votre prise en charge, il vous sera demandé de présenter :

- Votre pièce d'identité,
- Votre carte vitale,
- Votre attestation d'affiliation à votre régime d'assurance maladie (Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Mutuelle Sociale Agricole ...),
- Votre carte de mutuelle,
- L'attestation CMU le cas échéant.

### L'admission en HAD - Suite

#### Evaluation de la situation : Suite

Si cette évaluation est favorable, la décision de votre admission en HAD est prise par le médecin praticien.

Le médecin traitant doit également approuver votre admission en HAD, il reste votre référent médical tout au long de votre séjour.

Un consentement écrit est alors établi entre la personne hospitalisée et/ou sa famille, le médecin traitant et l'HAD.

#### Dès votre admission

Nous mettons à disposition le matériel et les équipements nécessaires à vos besoins. Le matériel lourd (lit médicalisé, lève personne, appareil d'oxygénothérapie ou d'alimentation ...) est livré par notre prestataire de service. Le matériel léger est apporté et géré par l'équipe de l'HAD lors de nos passages.

Nous contactons vos intervenants (pharmaciens, kinésithérapeutes, infirmiers libéraux ...) et organisons vos soins avec eux en fonction du projet thérapeutique établi.

Pour sécuriser votre séjour, nous vous remercions de remettre à l'infirmier(ère) coordinateur(trice) :

- Vos ordonnances en cours
- Les résultats d'examens complémentaires
- Vos rendez-vous médicaux pris ou à organiser

### Projet de soins personnalisé

Votre projet de soins est élaboré avec l'équipe soignante pluridisciplinaire au regard de vos besoins. Il est évalué chaque semaine lors d'une réunion de l'équipe soignante. Il définit le cadre des interventions des soignants.

- L'organisation des interventions

La fréquence des soins est définie en fonction de votre projet de soins personnalisé et de sa réévaluation.

- Le dossier de soins

Nous mettons en place à votre domicile un dossier de soins personnalisé où tous les intervenants peuvent communiquer. Pour cela, une tablette est laissée à votre domicile durant votre prise en charge. Elle permet d'assurer la coordination entre tous les intervenants à tout moment.

### Une collaboration étroite patient-équipe-entourage

L'HAD a pour mission d'organiser votre hospitalisation à domicile tant sur le plan médical que social. Une collaboration étroite patient/équipe/entourage est nécessaire pour un maximum de confort et de sécurité pour tous. Cela exige des uns et des autres écoute et respect.

L'équipe d'HAD ne se substitue pas à votre entourage. Ses interventions sont d'ordre professionnel justifiées par votre état de santé.

Pour assurer la qualité et la continuité des soins, nous vous demandons de bien vouloir :

- Respecter l'intimité nécessaire aux soins
- Respecter les précautions d'hygiène nécessaires à la réalisation des soins à domicile (document mis en annexe)
- Laisser le matériel nécessaire aux soins dans son contenant, disposé dans un endroit propre
- Eloigner les animaux domestiques lors des soins.

### Votre sortie de l'HAD

#### En accord avec votre médecin traitant

- Votre projet de sortie s'élabore avec vous au fur et à mesure de votre prise en charge. Votre entourage peut y être associé.
- Au regard de votre état de santé, la fin de la prise en charge est organisée sur décision médicale du médecin praticien conjointement avec votre médecin traitant.
- Dans le cadre de votre maintien au domicile, nous nous assurons que le relai soit établi avant d'interrompre notre prise en charge.
- Si votre médecin traitant préconise un transfert vers un établissement de santé ou médico-social, nous l'organisons et transmettons les informations médicales à vos nouveaux intervenants.
- Le retour en HAD peut s'effectuer sur une nouvelle prescription médicale.

#### Sortie contre avis médical

- Une décharge de responsabilité sera établie avec un rappel des risques encourus pour le patient.

#### Le déroulement d'une fin de prise en charge

- Le matériel de soins livré à notre demande est récupéré par un de nos prestataires de service.
- Votre dossier de soins, la tablette et certains matériels (pour les plaies, colonne...) sont récupérés par un professionnel de notre équipe.
- S'il vous reste des médicaments non utilisés à la fin de votre séjour, nous vous recommandons de les remettre à votre pharmacien car la réglementation en vigueur ne nous autorise pas à les récupérer.
- Nous vous remercions de compléter et de nous transmettre le questionnaire de satisfaction remis lors de l'admission. Votre avis compte. Votre vécu et votre retour d'expérience nous permettront d'améliorer la qualité de prise en charge des patients.

# Prise en charge financière



Le secrétariat vous informera de votre prise en charge.

SOINS ET EXAMENS PRIS EN CHARGE PAR L'HAD		HAD	À LA CHARGE DU PATIENT
<b>Soins</b>	Infirmiers libéraux	✓	
	Médecins traitants	✓	
	Kinésithérapeutes	✓	
	Ergothérapeutes	✓	
	Dentistes		✓
	Consultations spécialistes		✓
<b>Pharmacie</b>	Médicaments	✓	
	Compléments alimentaires	✓	
	Matériel médical	✓	
	Parapharmacie - Matériel Paramédical		✓
	Produits hygiène corporelle		✓
<b>Examens</b>	Laboratoire d'analyse médicale	✓	
	Imagerie médicale		✓
<b>Divers</b>	Transport (*)	Sous certaines conditions	
	Aide à domicile		✓
	Linge		✓
	Portage de repas		✓
<b>Soins de support (soumis à l'évaluation par les professionnels de l'HAD)</b>	Diététicienne	Sous certaines conditions	
	Pédicure podologue		
	Psychologue		
	Socio esthéticienne		
	Hypnose		
	Toucher massage		

(\*) Les transports pour consultation ne sont pris en charge que si la demande émane du médecin praticien de l'HAD. Les transports réalisés sont pris en charge par l'établissement à l'origine de la prescription de transport (article L. 162-21-2 du Code de la Sécurité Sociale)

## Ne sont pas pris en charge par l'HAD

- Les réservations de **taxis ambulances** réalisées par vos soins.
- Tout **matériel acheté/loué** par vous/votre entourage.
- Les **ordonnances** qui ne nous ont pas été **transmises** par vous ou votre pharmacie avant leur **délivrance**. Par conséquent, le règlement sera à votre charge.



La carte vitale ne doit pas être utilisée durant votre hospitalisation à domicile.

# Engagements

## Qualité et gestion des risques

L'HAD Relais Santé Pyrénées s'est engagée dans une politique d'amélioration de la **qualité et de gestion des risques** notamment au travers d'une démarche de **certification**. C'est une procédure d'évaluation externe effectuée par des professionnels indépendants. La certification repose sur l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement. Elle vise à améliorer la **sécurité et la qualité des soins donnés** aux patients.

Les résultats de la certification sont disponibles sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

L'HAD Relais Santé Pyrénées est **certifiée niveau B**.

## Le respect de vos droits

Les soins en HAD s'organisent dans une démarche globale visant à garantir le respect des droits des patients

*(Loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé)*

## Les chartes



L'HAD adhère à :

- la charte de la personne hospitalisée,
- la charte de l'hospitalisation à domicile,
- la charte du respect de la confidentialité, de la dignité et de l'intimité du patient,
- la charte Romain Jacob  
(chartes en annexe).

**La 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 de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Vous pouvez annuler votre décision et désigner une autre personne en tant que personne de confiance à tout moment.

*(Article L.III-6 du Code de la Santé Publique)*

## Information sur l'état de santé et consentement éclairé du patient



Conformément à la charte de la personne hospitalisée et à la Loi du 04 mars 2002 relative aux Droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez solliciter l'équipe médicale de l'HAD afin d'avoir des précisions sur votre état de santé, les actes et soins envisagés, les bénéfices attendus et les risques encourus ainsi que les conséquences en cas de refus de soins.

## Respect de la Vie Privée

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

Notre équipe sera particulièrement attentive à respecter ce droit et ce, d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile.

Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel.

*(Article L1110-4 du Code de la Santé Publique)*



## Non divulgation de présence



A votre demande, vous pouvez être hospitalisé avec la mention « non divulgation de présence ».

Vous devez le signaler au moment de votre admission ou au cours de votre séjour auprès du secrétariat de l'HAD.

Vous signerez un formulaire spécifique.

Ainsi, votre présence sera enregistrée avec la mention « confidentiel ».

*(Article R-1112-45 du Code la Santé Publique)*

## Respect des libertés individuelles

La loi N°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé réaffirme l'obligation de respect des libertés individuelles. La recommandation de bonnes pratiques portant sur la liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires (dont l'HAD) et médico sociaux et l'obligation de soins et de sécurité (2004) fait de cette liberté une composante de la liberté individuelle inhérente à la personne humaine.



# Droits et information du patient

## La Commission des Usagers

La CDU est présente dans chaque établissement de santé public et privé pour représenter les patients et leur famille.

- Elle veille à ce que vos droits soient respectés et vous aide dans vos démarches.
- Elle examine vos plaintes et vos réclamations.
- De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la Commission des Usagers s'appuie sur toutes vos plaintes et réclamations, éloges, remarques ou propositions.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS	ASSOCIATIONS	MAIL
Bernadette FONTAINE	FRANCE ALZHEIMER	fontaine65@orange.fr
Alain FONTAINE	AFD 65	
Christiane MOLINIER	UNAPEI	christiane.molinier2@gmail.com
Monique JACOMET	UDAF 65	

## L'accès au dossier médical

L'établissement constitue un dossier médical vous concernant. Il comporte toutes les informations de santé dont nous avons connaissance.

Il est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite à :

**RELAIS SANTE PYRENEES - Pôle HAD**

**Madame LACOURREGE, Directrice**

**Pavillon Cazalas - 2 rue de l'Ayguerote - 65000 TARBES**

Pour connaître les règles d'accès à votre dossier médical, veuillez contacter le secrétariat de l'HAD.

Les informations demandées vous seront communiquées dans les huit jours ouvrés suivant votre demande ou dans un délai de deux mois si votre séjour date de plus de cinq ans.

Ces informations pourront être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Vous pourrez également consulter gratuitement votre dossier sur place, accompagné ou non d'un médecin de votre choix.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais liés au coût de reproduction et d'envoi seront à votre charge.

## Plaintes, Réclamations, Eloges, Observations ou Propositions

L'ensemble des équipes est à votre écoute pour toutes vos remarques. Vous pouvez également les formuler par écrit en vous adressant à la Directrice à l'adresse suivante :

**Madame LACOURREGE, Directrice de Relais Santé Pyrénées**  
**Pavillon Cazalas – 2 rue de l'Ayguerote 65000 TARBES**

Elle veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique en faisant le lien avec la Commission des Usagers.

Elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la Commission. Le ou les médiateurs vous recevront pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous pouvez également prendre contact avec les représentants des usagers. Ils pourront éventuellement vous accompagner lors de la médiation.

## Evènements indésirables graves associés aux soins

On regroupe sous le terme d'évènements indésirables associés aux soins (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnostique, thérapeutique ou préventive, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient.

Exemples :

- Effet indésirable d'un médicament
- Erreur thérapeutique
- Dommages causés par un dispositif médical défectueux
- Aggravation inattendue d'un patient au cours de sa prise en charge
- Infection associée aux soins (IAS)

En cas de survenue d'un évènement indésirable gravé lié aux soins délivrés pendant votre prise en charge, le médecin praticien s'engage à vous en informer au cours de votre séjour,

## L'Éthique

Une réflexion éthique multidisciplinaire est menée pour toute situation de soins le nécessitant, associant les acteurs concernés : le patient, les proches, les professionnels médicaux et non médicaux.

## La protection d'un majeur protégé et son hospitalisation

La maladie, le handicap, l'accident peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de défendre ses intérêts[1].

Un juge des tutelles peut être saisi et dans certains cas décider d'une mesure juridique (tutelle, curatelle...)

[1] Conformément à la loi N°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et du décret N°2008-1276 du 5 décembre 2008 relatif à la protection juridique des majeurs pris en application de la loi précitée

## Prise en soins des personnes en situation de handicap

- Accès aux soins pour les personnes en situation de handicap : accorder la même chance à tous à un système de soins de qualité en préservant la qualité de vie
- Prévention et anticipation des hospitalisations
- Respect des droits du patient en situation de handicap
- Bientraitance et respect du patient en situation de handicap
- Expertise et pluridisciplinarité
- Parcours de soins
- Réponse aux urgences
- Charte Romain Jacob

## Dons d'organes et de tissus

En France, notre système social est fondé sur le principe de la solidarité. De ce fait, depuis la loi du 22 décembre 1976, chacun est présumé donneur sauf en cas de refus exprimé de son vivant[1].

Ce principe a été réaffirmé par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016[2].

Cette loi éclaire le rôle des proches et précise comment refuser de donner ses organes. Elle prévoit notamment l'accès en ligne au registre national des refus, gérés par l'Agence de la biomédecine.

Pour plus d'information sur le don d'organes et la greffe : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

[1] Loi Caillavet, Journal officiel du 23/12/1976

[2] Journal officiel N°00232 du 27/01-/2016

## Protection des données à caractère personnel

Conformément au Code de la Santé Publique applicable aux établissements d'HAD, Relais Santé Pyrénées procède à un recueil d'informations médicalisées et à un traitement informatisé des données d'activités médicales. Ces données de santé peuvent être recueillies auprès de votre famille, de votre entourage, des professionnels de santé libéraux ou d'un établissement de santé. Ces données sont traitées dans le strict respect du secret médical.

La durée du traitement des données recueillies respecte l'article R. 1112-7 du Code de la Santé Publique.

Les finalités du traitement de ces données sont la gestion de votre prise en charge sur le plan médical et paramédical, la gestion des organisations, la coordination des intervenants internes et externes, ainsi que la gestion administrative de votre dossier vis-à-vis de l'assurance maladie et des caisses complémentaires.

Afin d'améliorer la qualité des soins, les informations médicales vous concernant sont transmises aux différents professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge.

Conformément à cette loi et au RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données, de rectification, d'effacement ou de limitation des données, d'un droit de portabilité de vos données ainsi qu'un droit de retirer votre consentement à tout moment.

*Si vous souhaitez exercer un de ces droits, veuillez-vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : [dpo@had-srd.org](mailto:dpo@had-srd.org)*

*(Loi Informatique et libertés du 20 juin 2018 et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.)*



# CHARTRE ROMAIN JACOB

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

Valoriser l'image  
que la personne  
en situation de  
handicap perçoit  
d'elle-même

Valoriser  
l'accompagnement

Exprimer  
les  
besoins

Intégrer la santé  
au parcours de vie  
des personnes en  
situation de  
handicap

Construire une  
culture  
professionnelle  
commune

Coordonner le  
parcours de santé

Organiser l'accès  
aux soins et à la  
prévention

Faciliter et  
développer l'accès  
aux soins  
ambulatoires

Exprimer  
Prévenir et adapter  
l'hospitalisation  
avec/sans  
hébergement

Améliorer la  
réponse aux  
urgences  
médicales

Faciliter le recours  
aux technologies  
de l'information  
et de la  
communication

Mettre en œuvre  
et évaluer la  
charte

## Charte de l'HAD Relais Santé Pyrénées

- S'engage à dispenser des soins curatifs et palliatifs, à développer des actions préventives et éducatives que requiert l'état du malade, et veille à assurer la continuité des soins.
- S'engage à apporter au domicile du patient des soins dispensés avec tact et mesure autant qu'il en soit nécessaire et dans la mesure de ce qui est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé ou équivalent. Il répond aux impératifs du bon usage des soins médicaux, conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.
- Est particulièrement attentif à toute évolution technologique permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à assurer la formation de son personnel.
- S'engage à fournir toutes les informations nécessaires lors de la prise en charge du patient et à lui remettre un livret d'accueil à son admission.
- S'engage à favoriser l'écoute du malade.
- S'engage à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD et à veiller à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
- S'engage à fournir à l'entourage du patient des informations utiles afin de faciliter l'aide quotidiennement.
- Apporte une attention toute particulière au respect des règles déontologiques en vigueur concernant le secret médical et la discrétion professionnelle.
- S'engage à favoriser les partenariats avec les professionnels de santé libéraux.
- S'engage à gérer les moyens budgétaires qui lui sont alloués dans le respect des règles juridiques, financières et comptables en vigueur.
- S'engage à fournir aux autorités de tutelle les données économiques et médicales requises afin d'obtenir la valorisation de son activité.

## Charte du respect de la confidentialité, de la dignité et de l'intimité du patient

*L'ensemble des personnels et professionnels de santé intervenant en HAD s'engage à respecter les termes de cette Charte dont l'un des objectifs est de répondre aux principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée.*

### Principes généraux :

- Respecter le patient tout au long de la prise en charge et dans la mesure du possible concernant :
  - o Ses choix
  - o Ses modes de vie, ses cultures, ses croyances et ses pratiques religieuses
  - o Son domicile et son organisation familiale
  - o Rendre acteur et accompagner le patient tout au long de sa prise en charge.
  - o S'assurer que la présence de l'entourage soit acceptée par la personne soignée.

### Respecter la dignité

- Avant d'entrer au domicile du patient, tout professionnel a prévenu de son heure de passage, frappe avant d'entrer et attend la réponse.
- Se présenter en déclinant son identité, sa fonction et en indiquant le motif de sa visite.
- Faire le point sur le ressenti du patient et de ses souffrances.
- Recueillir, dans la mesure du possible, le consentement du patient avant le soin.
- Expliquer les gestes réalisés, expliquer les dispositions prises.
- S'adresser directement au patient qui doit être l'interlocuteur privilégié, dans la mesure du possible.
- Adapter le dialogue professionnel-patient en évitant le tutoiement, l'infantilisation et toute forme de familiarité.

### Respecter l'intimité

- Veiller en toutes circonstances au respect de la pudeur et de l'intimité du patient.
- Prodiguer les actes de soins dans le respect de l'intimité : portes fermées, utilisation de matériel occultant si besoin, limiter la présence de tiers...
- Etablir, dans la mesure du possible, en accord avec le patient et/ou son entourage :
  - o Les horaires de passage des professionnels.
  - o Les décisions relatives au type de matériel et à son installation au domicile du patient.
- Savoir se mettre en retrait selon les circonstances.

### Respecter la confidentialité

- Les professionnels sont attentifs à ce que la confidentialité du patient soit respectée :
  - o Respecter le devoir de discrétion inhérent à tous les professionnels intervenant dans la prise en charge lors du recueil de données, des transmissions à l'HAD et au domicile du patient.
  - o Respecter le secret professionnel en ne donnant aucune information sur l'état de santé d'un patient à des personnes non habilitées.
  - o Respecter la procédure interne pour toute demande d'accès aux informations d'un dossier patient.
  - o Effectuer les transmissions dans le service d'HAD dans une pièce réservée, portes fermées et au domicile en adaptant son discours avec tact et mesure
  - o Transporter les documents en appliquant les règles de confidentialité : pas de données nominatives ou identifiables visibles chez un autre patient ou dans les voitures.
  - o Se déconnecter de la tablette après chaque utilisation et ranger le classeur au domicile à l'abri des regards
  - o Ranger les documents des patients dans un lieu sécurisé en HAD.

## Contrat d'engagement pour la lutte contre la douleur

L'HAD promet de lutter contre la douleur à travers un contrat d'engagement.

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Art L1110-5 du Code de la Santé Publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte »

### La douleur n'est pas une fatalité... nous pouvons la prévenir, la traiter ou la soulager

- **ma douleur est un signal que je ne dois pas ignorer**  
elle doit être « **prévenue, évaluée et prise en charge** », c'est mon droit
- **si j'ai mal, j'ose en parler à un professionnel de santé, si besoin avec l'aide de mon entourage**
  - la douleur qui persiste, change ou s'aggrave peut traduire un changement de mon état de santé
  - mon médecin m'interroge, m'écoute et m'examine pour évaluer et comprendre les causes de ma douleur
  - j'indique aux professionnels de santé **quels soins, quels actes, quels examens me font mal** (pansements, perfusions vaccins...) et quelles positions augmentent ma douleur  
je les informe de ce qui a déjà permis de la soulager
- **je discute avec les professionnels de santé**
  - pour comprendre ce qui a pu aggraver ou modifier ma douleur : je décris son intensité, sa durée...
  - pour connaître les risques que peuvent révéler des changements de ma douleur (réapparition soudaine, durée de plus de 2 mois...)
  - pour les aider à choisir l'association de traitements la mieux adaptée à ma situation : antalgiques, traitements non médicamenteux
- **je contribue à réduire la douleur et les risques qu'elle peut provoquer**
  - j'apprends à évaluer la douleur que je ressens avec des outils adaptés (échelle...)
  - je ne modifie pas mon traitement sans en informer le médecin qui me suit
  - je consulte un professionnel de santé en cas de modification de ma douleur ou de changement de mon état de santé notamment, **une douleur qui persiste plus de 2 mois nécessite une prise en charge** particulière dans une consultation de la douleur
  - je signale à un professionnel de santé les effets du traitement : efficacité, effets inattendus...

Illustration : Les soins (DODS), Châlain - Perrin Phary (DODS), p. 572-588-9

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

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

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



Votre  
douleur,  
parlons-en



www.sante.gouv.fr

## Prévenir et soulager

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

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

## Évaluer

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

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

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







## Tarbes

Pavillon Cazalas  
2 rue de l'Ayguerote  
65000 Tarbes

Tél : 05 62 54 66 50  
Fax : 05 62 54 66 49  
accueil-had@resapy.fr

## Lannemezan

Hôpitaux de Lannemezan

644 Route de Toulouse  
65308 Lannemezan

Tél : 05 62 99 52 55  
Fax : 05 62 99 52 54  
had@ch-lannemezan.fr

Nous  
Retrouver



[www.relais-sante-pyrenees.fr](http://www.relais-sante-pyrenees.fr)



Relais Santé Pyrénées