



Livret d'accueil Hospitalisation A Domicile



Madame, Monsieur,

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.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes et administratives mettront tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de prestations de qualité, adaptées à votre situation et dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

Toute l'équipe de Santélylys attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge. C'est pourquoi nous recueillerons prochainement votre avis. Celui-ci sera précieux pour l'amélioration de nos soins.

Nous sommes également à votre disposition pour toute question au 03 62 28 8000.

Karine NEUT,
Directrice Générale de Santélylys



Sommaire

Présentation de Santély	Page 02
Nos engagements	Page 07
Vos droits	Page 11
Votre prise en charge en HAD	Page 18
Ma douleur, parlons-en !	Page 24
Charte de la personne hospitalisée	Page 27
Charte européenne de l'enfant hospitalisé	Page 29
Contacts et plans d'accès	Page 31



Présentation de Santély

Santély, association à but non lucratif reconnue d'utilité publique, est spécialisée dans la santé à domicile et la formation.

Les équipes pluridisciplinaires et la complémentarité entre toutes les activités de Santély permettent la prise en charge globale, technique, paramédicale, sociale, psychologique et administrative :

- > des patients nécessitant des soins techniques à domicile dans le cadre de soins palliatifs, de pansements complexes, d'une rééducation... lors d'une **Hospitalisation A Domicile**
- > des personnes souffrant d'**insuffisance rénale chronique** nécessitant une dialyse en unité ou à domicile
- > des patients **insuffisants respiratoires** ou souffrant d'un syndrome d'apnées du sommeil
- > des patients diabétiques nécessitant un **traitement par pompe à insuline**
- > des patients atteints de cancers, de pathologies neurodégénératives... nécessitant une **nutrition entérale** ou un **traitement par perfusion**

- > des personnes en situation de handicap et des personnes âgées dépendantes par le biais de ses **Services de Soins Infirmiers A Domicile**, de son **Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile** et de son **Service de Soins Infirmiers A Domicile de nuit**.

Autour de ces principales activités, Santély assure également la coordination, la prévention, le dépistage et l'éducation des patients et usagers au travers de la **Maison du diabète et des maladies chroniques** et par ses **services d'appui au retour et au maintien à domicile** et d'**Education Thérapeutique du Patient**.

Qu'est-ce que l'Education Thérapeutique du Patient ?

L'Education Thérapeutique du Patient (ETP) vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie

chronique. Aussi, le service d'Education Thérapeutique du Patient de Santélyls coordonne des programmes d'éducation personnalisés. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations ou bénéficier d'un programme d'ETP, contactez-nous au 03 62 28 8000.

Parallèlement aux activités de soins, **Santélyls forme les professionnels des secteurs sanitaire et médico-social** par le biais de son Institut de Formation en Soins Infirmiers et de son Institut de Formation d'Aides-Soignants. De plus, Santélyls dispose d'un centre de formation continue, d'un IMSAD -Institut des Métiers de la Santé A Domicile-, du Centre de Ressources et de Formation à l'Education du Patient (CERFEP) et d'un centre de bilan de compétences.

Au delà des deux pôles majeurs que sont la santé et la formation, Santélyls soutient également des programmes de **recherche** et d'**aides humanitaires**.

Santélyls en quelques chiffres :

- > plus de **100** ans d'expérience
- > plus de **27000** patients/usagers pris en charge par an
- > plus de **800** professionnels partenaires.

Enfin, Santélyls est à l'origine de la création de :

- > **Cosmolys**, entreprise spécialisée dans la collecte et le traitement des déchets d'activités de soins
- > **Stratélys**, cabinet d'audit et de conseil et organisme de formation spécialisé dans les secteurs de la santé et du médico-social
- > **Kidilyls**, crèche interentreprises accueillant notamment des enfants atteints de pathologies chroniques et/ou en situation de handicap et les enfants des patients pris en charge dans un établissement partenaire
- > **Proxilyls**, structure spécialisée dans la location et la vente de matériel de confort et de maintien à domicile pour les particuliers et les professionnels de santé
- > **Homilyls**, structure qui développe une offre innovante de logements locatifs et confortables, sécurisés et adaptables à la perte d'autonomie progressive des Seniors
- > **Santélyls Bourgogne - Franche-Comté**, structure spécialisée dans la santé et le maintien à domicile, notamment dans la prise en charge de l'insuffisance rénale (centre de santé, dialyse en centre et hors centre).

Les activités de Santélyls



Santé et maintien à domicile

- Assistance Respiratoire
- Perfusion
- Nutrition
- Insulinothérapie par pompe
- Hospitalisation A Domicile
- Dialyse
- Service de Soins Infirmiers A Domicile
- Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile



Coordination - Éducation - Prévention

- Cellule d'appui au retour et au maintien à domicile
- Education Thérapeutique du Patient
- Maison du diabète et des maladies chroniques



Formation

- Institut de Formation en Soins Infirmiers et d'Aides-Soignants
- IMSAD -Institut des Métiers de la Santé A Domicile-
- Formation continue
- CERFEP - CEntre de Ressources et de Formation à l'Education du Patient
- Espace Carrière



Recherche



Humanitaire



Projet associatif et valeurs de Santélylys

La vocation générale de Santélylys est d'œuvrer pour :

- > **la santé**
- > **l'amélioration de la qualité de vie**
- > **le maintien à domicile**
- > **le maintien du lien social**
- > **la formation initiale et continue des professionnels de santé.**

L'objectif principal de Santélylys est de **permettre une prise en charge à domicile quels que soient l'âge, le niveau de dépendance et l'état de santé du patient à travers une prise en charge globale et personnalisée.**

Cette prise en charge globale est notamment rendue possible grâce :

- > à la vision du patient ou de l'utilisateur comme une personne devant vivre avec sa maladie / son handicap dans les meilleures conditions possibles. Le patient et l'utilisateur sont au cœur des préoccupations de Santélylys
- > à la prise en compte des difficultés de l'entourage et des aidants
- > à l'intervention à domicile d'équipes pluridisciplinaires qualifiées
- > à l'évolution des métiers et des compétences
- > au développement et à la mise en œuvre de projets innovants
- > au décloisonnement des secteurs sanitaire, médico-social et social.

La **prise en charge globale** des patients et usagers s'inscrit dans ce cadre, et dans le respect des valeurs de Santélylys, à savoir :

- > la compétence et le professionnalisme
- > la sécurité et la qualité des soins
- > le respect des droits des patients et des usagers
- > l'anticipation et la participation à l'évolution du système de santé
- > l'humanisme
- > l'innovation
- > la transparence.

Pour assurer ses activités, Santélylys s'appuie sur un ensemble de professionnels, réunis autour de ses objectifs.



L'organisation

Santélys est gérée par un Conseil d'Administration présidé par M. Pierre TISSERAND. Elle est dirigée par Mme Karine NEUT, Directrice Générale, en collaboration avec les directeurs de services.

La Direction s'appuie sur les compétences des professionnels et l'expertise des instances qui participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans leur domaine d'intervention :



Cette organisation s'appuie également sur l'expérience et la participation de représentants d'usagers et d'associations partenaires aux instances de Santélyls :

Association « Les Mutilés de la Voix » Hauts-de-France

44 Domaine de la Clairière - Résidence St-Roch
59700 Marcq-en-Barœul
Tél. 03 20 31 81 62 - www.mutiles-voix.com
e-mail : muti-voix59@club-internet.fr
Représentée à Santélyls par :
Monsieur RUBAN et Monsieur LOIRETTE

FRANCE REIN

> Pour le Nord-Pas-de-Calais

Tél. 03 20 47 11 75 - www.francerein.org
e-mail : nordpasdecalais@francerein.org
Représentée à Santélyls par :
Madame FENART et Madame GACON

> Pour la Picardie

14 Résidence Autechaud
02100 Morcourt
Tél. 06 28 79 07 09 - www.francerein.org
e-mail : picardie@francerein.org
Président :
Monsieur TUTIN

APF France handicap

57 rue Moulin Delmar
59650 Villeneuve-d'Ascq
Tél. 03 20 20 97 65
www.apf-francehandicap.org
e-mail : dr.hautsdefrance@apf.asso.fr
Représentée à Santélyls par :
Monsieur CATTEZ

Association du Nord de la France des Insuffisants Respiratoires (ANFIR) (affiliée à la FFAAIR)

Maison des associations
72-74 rue Royale
59000 Lille
Tél. 06 18 45 76 95 - www.anfir-asso.org
e-mail : contact@anfir-asso.org



Association pour le développement des Soins Palliatifs OMEGA-Lille

5 avenue Oscar Lambret - 59037 Lille Cedex
Tél. 03 20 44 56 32
www.palliatifs-asp-lille.org
e-mail : asplille@free.fr
Représentée à Santélyls par :
Monsieur CARDON

Mouscron-Alzheimer ASBL

Rue C. Busschaert 56, 7700 Mouscron
Tél. 056/33.19.87
www.mouscron-alzheimer.be
e-mail : amestdagh@advalvas.be
Représentée à Santélyls par :
Monsieur BOUCHÉ

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF 62)

16 Boulevard Carnot
62000 Arras
Tél. 03 21 71 83 84
www.udaf62.fr
e-mail : udaf62@wanadoo.fr
Représentée à Santélyls par :
Mesdames DURIEZ et MICHEL

Ces instances et associations sont à votre disposition. Pour toute information complémentaire, contactez-nous au 03 62 28 8000



Nos engagements

Le respect des chartes exprimant les droits et libertés du patient

L'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge s'engagent à respecter la **Charte de la personne hospitalisée**. Cette charte, dont vous trouverez un résumé en page 24 du présent livret, rappelle vos principaux droits. Le document intégral ainsi que sa traduction en plusieurs langues sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr ou sur

simple demande auprès de notre secrétariat. La version braille est également tenue à votre disposition.

De même, SantélyS s'engage à respecter la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance. Son texte est disponible sur simple demande.

La qualité et la sécurité de la prise en charge

SantélyS est impliquée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Des évaluations de pratiques professionnelles ainsi que des enquêtes de satisfaction auprès des patients et des professionnels de santé partenaires sont régulièrement réalisées. Les résultats sont analysés et font l'objet d'un plan d'actions

d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat.

SantélyS participe également tous les 2 ans au recueil d'indicateurs nationaux visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS).

Le détail de ces indicateurs est joint au présent livret d'accueil.

En complément, une évaluation globale externe (certification) est menée périodiquement par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats de ces différentes évaluations sont disponibles sur les sites www.santelys.fr, www.has-sante.fr (rubrique « Accréditation et Certification ») et sur www.scopesante.fr. Ils sont également disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat.

La lutte contre les infections associées aux soins

L'hygiène est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le respect des règles d'hygiène contribue à la prévention du risque infectieux.

Santélyls mène une politique de prévention, de surveillance et de suivi des infections associées aux soins : un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) et une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) veillent à l'application des règles de bonnes pratiques.

Le CLIN détermine chaque année un programme d'actions de lutte contre les infections associées aux soins. Les axes prioritaires de ce programme reposent sur :

- > le développement de la prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients
- > le renforcement de la prévention et de la maîtrise de l'antibiorésistance dans l'ensemble de l'offre de soins
- > la réduction des risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

Le contenu détaillé de ce programme et la composition du CLIN sont disponibles sur simple demande.

Les résultats des actions mises en œuvre par Santélyls dans le domaine de la lutte contre les infections associées aux soins sont présentés sous forme d'un score : le **score agrégé**, répondant à un cahier des charges établi par la Haute Autorité de Santé.

Ce score agrégé tient compte, pour les services d'HAD et dialyse, de 3 indicateurs :

1. **L'Indice Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (ICALIN.2) mesure l'organisation et les actions mises en place par l'établissement en matière de lutte contre les infections liées aux soins.
2. **L'Indicateur Composite d'Activité de lutte contre les Bactéries Multi-Résistantes** (ICA-BMR) mesure les actions de surveillance et de prévention des BMR.
3. **L'Indice de Consommation des Solutions HydroAlcooliques** (ICSHA.2) mesure la quantité (volume) de solutions hydroalcooliques utilisées par les professionnels de santé pour réaliser l'hygiène des mains. C'est une mesure clé de prévention de nombreuses infections nosocomiales.

Les tableaux de bord annuels des activités de lutte contre les infections associées aux soins sont consultables sur le site Internet www.santelys.fr et à partir du site www.scopesante.fr. Ils sont également joints au présent livret d'accueil.



La prise en charge de la douleur

Santélyls est engagée dans la prise en charge de la douleur. Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) impliquant les professionnels de santé veille au déploiement de programmes d'amélioration de la qualité pour l'évaluation, la prévention et le traitement de la douleur. Vous pouvez le contacter pour toute information.

Il existe aujourd'hui des traitements et des techniques efficaces capables de prévenir et de soulager la douleur.

Différentes échelles d'évaluation sont à la disposition des soignants afin de mesurer l'intensité de votre douleur.

Un contrat d'engagement contre la douleur ainsi qu'un dépliant explicatif sont annexés au présent livret.

N'hésitez pas à aborder cette question avec votre médecin ou l'équipe paramédicale.



La promotion de la bientraitance

Santélyls est engagée dans une démarche de promotion de la bientraitance, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Principes de la charte

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 co-auteur 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 (accueil, hygiène...)

9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés. *Source HAS*

Vous trouverez annexée au présent livret la charte d'engagement des professionnels de Santélyls.



L'accès aux soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus visant au confort et au mieux-être de la personne malade et de son entourage. Ils sont pratiqués par une équipe interdisciplinaire en établissement ou à domicile.

Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir

son entourage. SantélyS s'engage dans la continuité des soins et l'accompagnement des patients en soins palliatifs.

Nos équipes sont à votre écoute et à celle de votre entourage et de votre médecin pour apporter des propositions thérapeutiques, des conseils, des informations et un soutien actif.

Réflexion éthique

Dans leur pratique quotidienne, les professionnels de santé peuvent être confrontés à des questions éthiques liées à l'évolution des techniques de soins, à la maladie, à l'état de dépendance, à l'âge... et aux pratiques de soins.

Depuis plusieurs années, SantélyS s'est engagée dans une démarche éthique afin d'accompagner les équipes soignantes dans ce questionnement. Aussi, des temps d'échange et de réflexion sur les situations rencontrées sont organisés et des ressources documentaires sont mises à disposition.

Ces actions contribuent ainsi à améliorer la qualité de votre prise en charge et le respect de vos attentes et de vos droits.





Vos droits

Votre consentement à l'admission et durant la prise en charge

Votre consentement est recueilli par écrit pour votre admission à Santély (cf partie « Prise en charge » pour connaître les conditions d'admission). Votre accord oral est également recherché avant tout acte de soins, sauf impossibilité. Vous pouvez refuser un soin. Dans ce cas, ce refus sera inscrit dans votre

dossier et votre médecin en sera averti afin de vous informer des risques et conséquences.

S'agissant des patients mineurs et des personnes mises sous tutelle, le consentement du (ou des) représentant(s) légal(aux) est systématiquement recueilli.

Le secret et la confidentialité des informations vous concernant

L'ensemble des professionnels, y compris les stagiaires, exercent leur activité et vous accompagnent en respectant votre vie privée. Ils sont tenus à la discrétion et au secret professionnel pour toutes les informations vous concernant. Ces informations peuvent néanmoins être échangées entre professionnels de santé participant à votre prise en charge, sauf opposition de votre part.

À l'occasion de votre prise en charge par Santély, des informations nominatives vous concernant, d'ordre administratif et médical, sont recueillies par le personnel.

Elles peuvent faire l'objet de traitements par des moyens informatiques dans le but d'assurer la continuité des soins, d'analyser l'activité ou de développer la recherche médicale.

Santély veille à la sécurité matérielle et technique du traitement de ces informations ainsi qu'à leur conservation. Les personnels respectent la stricte confidentialité.

Le traitement de vos données est réalisé dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Loi n°78-17

du 6 janvier 1978) et de la loi relative à la protection des données personnelles (Loi n°2018-493 du 20 juin 2018). La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et le Délégué à la Protection des Données de Santélyls veillent au respect de ces obligations légales.

Conformément à la réglementation en vigueur (citée ci-dessus), vous bénéficiez - pour motifs légitimes et sauf obligation légale - d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, à la portabilité et à la limitation des données vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés.

À ce titre, vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la Protection des Données de Santélyls par mail : dpo@santelys.fr ou par courrier : Santélyls - À l'attention du DPO - Parc Eurasanté - 351 rue Ambroise Paré - 59120 LOOS.

L'ensemble des données recueillies durant votre prise en charge sont archivées et conservées auprès d'une structure spécialisée et agréée pendant la durée légale de conservation (au minimum 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour dans nos services), (Art L-1142-28 du code de la santé publique) sauf cas spécifiques prévus par la loi).

La personne de confiance / la personne à prévenir

Durant votre prise en charge à Santélyls, vous pouvez désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant...) et une personne à prévenir.

La personne de confiance aide à la prise de décisions

Si vous êtes en état de décider :

- > elle peut vous assister dans votre parcours de soins (examens, entretiens médicaux...) et reçoit l'information sur votre état de santé pour vous aider à prendre les décisions.

Si vous n'êtes pas en état de décider :

- > elle est systématiquement consultée, sauf urgence ou impossibilité, pour rendre compte de vos volontés, souhaits et aider les professionnels de santé à prendre une décision sur la réalisation d'une intervention, d'une investigation et/ou sur la limitation ou l'arrêt de traitement
- > son avis prévaut sur tout autre témoignage (à l'exclusion des directives anticipées cf p.13), dans les décisions d'investigation, d'intervention et de traitement et en cas de phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable.

La personne à prévenir

vous apporte un soutien moral

- > Elle est prévenue en cas d'aggravation de votre état de santé pour vous soutenir et vous accompagner. Elle ne sera pas destinataire des informations médicales vous concernant, sauf volonté contraire de votre part.

Vous pouvez désigner la personne de confiance en complétant le formulaire prévu à cet effet, lors de l'admission et/ou tout au long de votre parcours de soins. La co-signature de la personne de confiance est obligatoire.

La désignation est valable pour toute la durée de la prise en charge, sauf si vous en décidez autrement. Vous pouvez modifier votre choix à tout moment en informant Santélyls.

Il est fréquent que la personne à prévenir et la personne de confiance soient une même personne (ex : le conjoint). Néanmoins, elles peuvent être différentes : pour une personne âgée vivant seule, la personne à prévenir peut être une voisine, le fils, la belle-fille, un membre de la famille qui n'a pas forcément connaissance de son état de santé tandis que la personne de confiance peut être la meilleure amie, le médecin traitant, le frère, l'infirmier...

L'information sur votre état de santé

Votre médecin est responsable de la délivrance des informations médicales vous concernant (pathologie, diagnostic, évolution, traitements, évaluation bénéfices/risques...).



Il vous informe sur votre état de santé, sauf votre volonté d'être tenu dans l'ignorance ou dans les cas d'urgence ou d'impossibilité. L'équipe soignante de Santélylys est à votre disposition pour répondre à toute question concernant les actes de soins qu'elle réalise. Les professionnels s'efforcent de vous délivrer une information claire, loyale et appropriée. Ils restent à votre disposition en cas d'incompréhension.

S'agissant des patients mineurs et des personnes mises sous tutelle, l'information est également délivrée au(x) représentant(s) légal(aux).

Les directives anticipées - « Loi Léonetti »

La loi vous permet d'exprimer votre volonté dans le cas où vous seriez, un jour, hors d'état de l'exprimer.

Il s'agit des directives anticipées. Elles expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'actes médicaux. Elles sont modifiables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Santélylys et/ou votre médecin peuvent recueillir ces informations et les transmettre aux professionnels de santé concernés. Nous tenons à votre disposition un formulaire pour vous aider à les rédiger. Si vous souhaitez plus d'informations, veuillez vous rapprocher de votre médecin ou de l'équipe soignante.

Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, merci de nous en informer afin de nous permettre de respecter votre volonté.



Les insatisfactions et réclamations

En cas d'insatisfaction ou de problème rencontré au cours de votre prise en charge, vous avez la possibilité de vous adresser directement au personnel d'encadrement en contactant Santély.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la possibilité d'adresser un courrier à la Direction.

Toute plainte ou réclamation écrite est consignée dans un registre. Elle est systématiquement analysée par la Direction selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (cf p.16).

La Direction fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de participer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pouvez contacter et rencontrer les médiateurs de cette commission en prenant rendez-

vous auprès de notre secrétariat. Leurs noms sont cités dans la liste ci-contre.

Ils écouteront vos motifs de réclamation, vous accompagneront dans vos démarches et tenteront de rétablir une relation de confiance. Ils évoqueront votre problème en Commission afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.



Liste des membres de la Commission Des Usagers

Membres de droit

Président de la CDU

- > **M. DELOR**
Trésorier adjoint de Santély

Vice-Président de la CDU

- > **Mme DELATTRE**
Directrice paramédicale des services
HAD/SSIAD de Santély

Membres d'associations représentatives des usagers

- > **Mme FENART et Mme GACON**
Membres de France Rein Nord - Pas-de-Calais
- > **M. RUBAN et M. LOIRETTE**
Membres de l'Association les Mutilés de la Voix - Hauts-de-France
- > **Mme DURIEZ et Mme MICHELE**
Membres de l'Union Départementale des Associations Familiales 62

Représentants du Conseil d'Administration

- > **M. DELOR**
Trésorier adjoint de Santély
- > **M. DUBOIS**
Président de l'Association Régionale du Travail Social Nord - Pas-de-Calais (ARTS)

Médiateurs médecins

- > **M. le Docteur LECOUFFE**
Médecin Coordinateur - HAD Santély
- > **M. le Docteur CARDON**
Néphrologue

Médiateurs non-médecins

- > **Mme DELATTRE**
Directrice paramédicale des services HAD/SSIAD de Santély
- > **Mme MESSIANT**
Directrice paramédicale Pôle Unité de dialyse de Santély

Représentants de la Conférence Médicale

- > **M. le Docteur LECOUFFE**
Médecin Coordinateur - HAD Santély
- > **M. le Docteur CARDON**
Néphrologue

Représentants du personnel infirmier

- > **Mme DOUARD**
Directrice paramédicale Pôle patients à domicile du service Dialyse de Santély
- > **M. MAZURE**
Directeur des soins des services HAD/SSIAD 59 de Santély

Membres invités

Représentants d'Associations partenaires de Santély

- > **M. CARDON**
Vice-Président de l'Association pour le développement des Soins Palliatifs OMEGA-Lille

Représentants de Santély

- > **Mme NEUT**
Directrice Générale
- > **M. MAENHOUT**
Directeur de coordination et de la qualité des parcours de santé
- > **Mme MARECHAL**
Chargée des affaires réglementaires et de la gestion des risques
- > **M. HAGNERÉ ou son représentant**
Directeur du service HAD/SSIAD

Personne ressource

- > **Mme DUSSAUX**
Usager
- > **M. DILLIES ou son représentant**
Directeur du service Dialyse
- > **Mme DAUPHIN**
Responsable Qualité
- > **Mme MONS**
Psychologue
- > **Mme MOUQUE**
Assistante Sociale
- > **M. FIN**
Infirmier libéral exerçant en unité de dialyse

Ce que dit la réglementation en matière de gestion des plaintes et réclamations

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.



Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Extraits du code de la Santé Publique

Les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier

Un dossier médical et paramédical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de Santélylys. Vous pouvez accéder aux informations contenues dans ce dossier. Vos ayants droit (sauf avis contraire de votre part), le ou les représentants légaux peuvent également y accéder. L'accès à ces informations se fait directement ou par l'intermédiaire du médecin que vous aurez désigné auprès du service.

Pour cela, vous devez adresser votre demande par écrit à la Direction. Un formulaire est à votre disposition auprès du secrétariat et de l'équipe soignante de Santélylys afin de vous aider à préciser votre demande.

Vous avez la possibilité de choisir le mode de communication de votre dossier :

- > par consultation dans les locaux de Santélylys. Un membre de notre équipe peut vous accompagner afin de vous aider à comprendre les éléments contenus dans votre dossier
- > par l'envoi de copies du dossier par lettre recommandée avec accusé de réception. Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge, conformément à la réglementation.

À défaut d'indication précise, la consultation du dossier se fait dans les locaux de Santélylys.

Les informations vous seront communiquées au plus tard dans les 8 jours suivants la date de réception de votre demande, ou dans les 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

La protection juridique des personnes vulnérables

Il est possible de sauvegarder les intérêts d'une personne qui ne peut plus se protéger (altération des facultés mentales) et gérer ses biens par la mise en place d'une mesure légale de protection (curatelle, tutelle...). Le service social de Santélylys est à votre disposition pour tout renseignement et explication.

Si vous estimez être victime de comportement anormal ou maltraitant, les services social et juridique de Santélylys peuvent vous aider à vous protéger. Vous pouvez également contacter :

- > l'ARS Hauts-de-France
Tél. 03 62 72 77 77
Mail : ars-hdf-signal@ars-sante.fr

- > Fédération 3977 contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés
Tél. 3977 - 09 70 72 70 72
Site : www.le3977.info
- > Allo enfance en danger
Tél. 119
Site : www.allo119.gouv.fr
- > Solidarité femme en danger
Tél. 3919
Site : www.solidaritefemme.org

De même, tout agissement violent ou maltraitant perpétré sur un personnel de Santélylys est susceptible d'entraîner l'interruption de la prise en charge, voire des poursuites judiciaires.

La religion

Santélylys peut vous aider à contacter un représentant de votre confession religieuse sur demande auprès des professionnels soignants ou de la Direction.

L'information sur le don d'organes



Le guide «Don d'organes et de tissus. Tous concernés.» édité par l'Agence de la Biomédecine est disponible en annexe du présent livret d'accueil et sur le site Internet : www.agence-biomedecine.fr

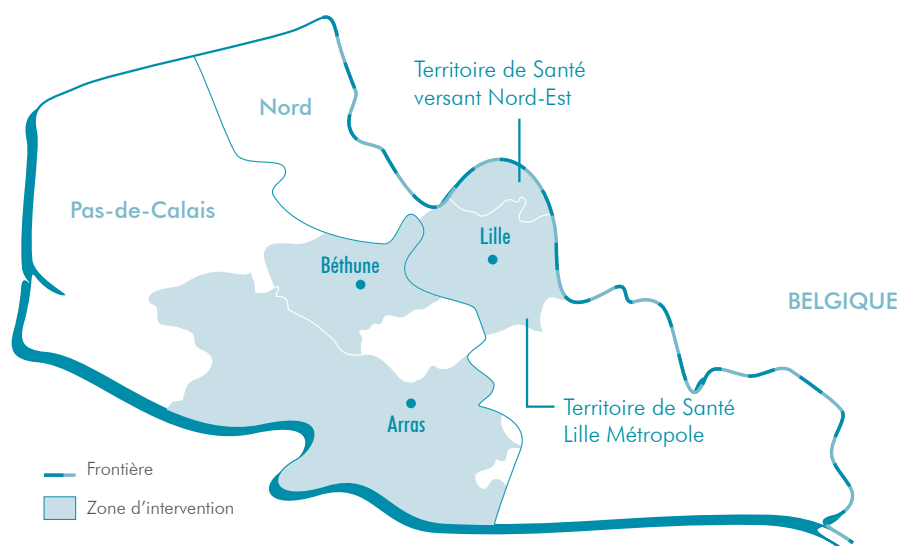


Votre prise en charge en HAD

Les missions

Établissement de santé spécialisé dans la prise en charge des patients à domicile, le service d'Hospitalisation A Domicile de Santélyls a pour objectif d'écourter ou d'éviter un séjour en établissement de santé traditionnel (centre hospitalier, clinique...) pour des patients nécessitant une prise en charge complexe

multidisciplinaire et/ou technique. Il intervient sur la métropole lilloise, dans l'Arrageois et le Béthunois. (Plans d'accès pages 32 à 35)
Le règlement intérieur précisant les modalités de fonctionnement du service HAD est disponible sur demande auprès du secrétariat de Santélyls.



L'organisation de A à Z

Admission

Avec votre accord et/ou celui de votre entourage, l'admission est prononcée par le Directeur du service d'HAD après une évaluation médico-sociale et l'avis du médecin coordonnateur :

- > soit sur proposition et prescription de votre médecin traitant
- > soit sur proposition et prescription d'un médecin hospitalier (suite à une hospitalisation ou à une consultation), avec l'accord de votre médecin traitant
- > soit sur proposition d'un professionnel libéral, avec l'accord et la prescription de votre médecin traitant.

Votre admission est préparée par les infirmiers de coordination de l'HAD qui organisent votre retour à domicile avec l'équipe médicale et paramédicale, votre entourage et vous-même.

La sécurité des soins commence par une bonne identification. Cette identification, pour être la plus fiable possible, doit s'appuyer sur les informations officielles d'état civil qu'il est nécessaire de nous fournir :

- > une copie d'une pièce d'identité avec photographie (CNI, Passeport...)
- > une attestation de Sécurité Sociale
- > une attestation de mutuelle
- > le formulaire de désignation de la personne de confiance complété et signé si vous en avez fait le choix.

Accès au domicile

Afin de permettre aux professionnels d'intervenir plus facilement lorsque des difficultés ne permettent pas l'accès direct à votre domicile, un petit coffre sécurisé contenant vos clés pourra être installé à proximité de l'entrée de votre logement. Le personnel de Santélyls conviendra avec vous des modalités d'installation. Il est également possible de nous remettre les clés de votre domicile. Votre accord écrit vous sera demandé. Santélyls organise une gestion spécifique des clés permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité d'accès à votre domicile.

Les clés vous seront restituées en fin de prise en charge.

Assurance

Santélyls a souscrit un contrat d'assurance couvrant sa propre responsabilité civile et professionnelle ainsi que celle de son personnel en cas de dommage résultant des interventions réalisées à votre domicile.

Bénévoles

Des bénévoles de diverses associations partenaires de Santélyls peuvent vous accompagner au cours de votre prise en charge.

Il s'agit de :

- > **l'Association pour le développement des Soins Palliatifs OMEGA-Lille**

Cette association est composée de bénévoles formés à l'accompagnement des patients et de leur entourage pour tenter de lutter contre l'angoisse et la solitude et participer au développement des soins palliatifs.

Ces bénévoles peuvent intervenir chez vous un après-midi par semaine, sur votre demande ou celle de votre entourage.

Renseignez-vous auprès du secrétariat de Santélyls au 03 62 28 8000

Déchets d'activités de soins

Santélyls fait appel à Cosmolys, structure spécialisée dans la collecte et le traitement des déchets liés aux soins (livraison et collecte des containers spécifiques à fréquence régulière).

Merci de porter une attention particulière aux conditions de stockage et au tri de ces déchets (un document explicatif est disponible dans le dossier de soins laissé à votre domicile).

Dossier de soins

Un dossier de soins est déposé à votre domicile le jour de l'admission. Il contient les informations administratives, paramédicales et médicales confidentielles vous concernant.

Il permet d'assurer la continuité des soins entre intervenants. Chaque intervenant doit y noter ses actes et ses transmissions. Vous pouvez l'emporter pour toute consultation ou hospitalisation. Merci de le rendre accessible à tous les intervenants.

En fin de prise en charge, il est archivé à Santély. Vous pouvez accéder aux informations contenues dans ce dossier et en obtenir des copies en adressant une demande à la direction de Santély (cf. p17 rubrique «Les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier»).

Frais et règlement

Si vous êtes pris en charge à 100%, vous n'avez rien à régler pour les prestations assurées par l'HAD. Sinon, l'assistante sociale étudiera avec vous les modalités financières de votre prise en charge.

Ces prestations comprennent :

- > les actes de soins (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes...)
- > les traitements délivrés par la pharmacie
- > la plupart des matériels nécessaires aux soins
- > le matériel de confort (lit médicalisé...), adapté à votre état de santé et aux indications de la prescription médicale
- > les analyses de biologie médicale
- > le coût des transferts de votre domicile vers un autre établissement de santé (sous condition)
- > les formalités administratives.

Vous devez présenter votre attestation de prise en charge délivrée par Santély aux différents professionnels de santé intervenant au domicile (pharmacies, kinésithérapeutes, orthophonistes...) afin que les traitements soient pris en charge par Santély.

Toutes les prescriptions médicales, feuilles de soins paramédicaux (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes...) et feuilles de soins de pharmacie délivrées au cours de votre prise en charge doivent nous être transmises. Merci de remettre aux professionnels de Santély les documents cités ci-dessus en votre possession.

Ces prestations ne comprennent pas les honoraires médicaux (médecin traitant et spécialiste). Vous devrez adresser vos feuilles de soins médicaux à l'organisme d'assurance maladie dont vous dépendez afin d'être remboursé(e).

Horaires des soins

Santély assure la continuité des soins 24h/24 et 7j/7 :

- > les soins sont programmés de 7h à 22h tous les jours (y compris dimanches et jours fériés)
- > une astreinte paramédicale et technique est organisée tous les jours de 22h à 7h. Le professionnel d'astreinte de Santély assure une réponse téléphonique et se déplace pour les soins urgents. Le numéro de téléphone de l'astreinte est disponible dans le présent livret à la rubrique «**URGENCES**» en page 23 et en 1^{re} page du dossier de soins laissé à votre domicile.

Les plannings des visites des soignants sont définis de manière à répondre au mieux aux besoins des patients tout en respectant les contraintes horaires de certains types de soins ou traitements (la priorité est donnée aux soins nécessitant d'être à jeun).

Un créneau horaire de visite vous est communiqué lors de votre admission suivant la nature des soins à réaliser. Santély vous informe par téléphone en cas de changement de planification.

Si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, nous vous demandons d'en informer le service au plus tôt en contactant le 03 62 28 8000.

Hygiène

Pour des raisons d'hygiène et afin de limiter le risque d'infection, nous vous demandons de :

- > réserver un endroit propre afin que l'infirmier puisse installer le matériel nécessaire à vos soins
- > mettre à disposition du savon liquide et un rouleau de papier à usage unique (type essuie-tout) destinés au lavage des mains
- > mettre à l'écart les animaux durant la période de soins.

Matériels de soins

Sur évaluation de vos besoins, SantélyS met à disposition le matériel nécessaire à vos soins et utile à votre confort (lit médicalisé, fauteuil, matelas, table adaptable, pompe à perfusion...). Ce matériel est mis à votre disposition pendant toute la durée de votre prise en charge. Vous devrez le restituer en état de bon fonctionnement et de propreté initial. Toute dégradation qui ne relève pas d'une usure normale vous sera facturée.

Pour la sécurité des patients désorientés, et afin d'éviter les chutes, les lits mis à votre disposition peuvent être équipés de barrières amovibles. Leur utilisation se fait sur prescription médicale. Parlez-en à votre médecin.

Pour suivre le même objectif et préserver la santé des soignants, du matériel d'aide à la mobilisation peut également être installé à votre domicile.

Vous êtes entièrement libre de conserver votre prestataire de matériel médical. Dans ce cas, nous vous demandons d'en informer l'HAD.

En cas de dysfonctionnement constaté sur un matériel utilisé lors des soins, nous vous demandons de l'isoler et de prévenir au plus vite le service d'HAD. Merci de mettre également à l'écart son emballage.

Médicaments

Afin de garantir les meilleures conditions d'utilisation, les médicaments nécessaires à votre prise en charge en HAD seront isolés dans un contenant spécifique mis à votre disposition.

Les autres médicaments que vous pouvez détenir à votre domicile doivent être rangés dans votre armoire à pharmacie personnelle et ne doivent pas être mélangés avec ceux liés à votre prise en charge en HAD.

Nous vous invitons à consulter la fiche « stockage des médicaments au domicile » disponible dans le dossier de soins afin de connaître les conditions de stockage détaillées.

Ne prenez pas de médicaments sans demander l'avis de votre médecin traitant.

Dans les cas où vous gérez vous-même votre traitement médicamenteux, nous vous rappelons qu'**il est indispensable de respecter la prescription médicale et les modalités d'utilisation**. Inscrivez la prise des médicaments dans le dossier de soins afin que les professionnels de SantélyS puissent assurer un suivi de la globalité de votre traitement.

Tout effet indésirable constaté suite à la prise d'un médicament doit être signalé au plus vite au service d'HAD et à votre médecin traitant. Nous vous demandons d'isoler la boîte de médicaments concernée.

Professionnels participant à votre prise en charge

Le médecin traitant que vous avez choisi librement a la responsabilité de votre suivi médical. Il assure la prescription des traitements, soins et examens. Il intervient à votre demande ou peut être contacté directement par un professionnel de l'HAD en cas de nécessité.

Les autres professionnels participant à votre prise en charge :

- > **les infirmiers salariés et/ou libéraux** de votre choix, et sous réserve de leur spécialisation, assurent la réalisation de vos soins, sur prescription de votre médecin traitant ou du médecin hospitalier
- > **les aides-soignants** peuvent se charger de votre toilette, de la réfection de votre lit et des soins de nursing personnalisés (prévention d'escarres, hygiène corporelle...)
- > **les médecins coordonnateurs** garantissent le respect des critères médicaux d'admission en Hospitalisation A Domicile et participent au suivi de votre projet thérapeutique. Ils ont un rôle de conseil (prise en charge des symptômes pénibles, de la douleur...) auprès des équipes soignantes et de votre médecin traitant
- > **les cadres coordonnateurs** ont la responsabilité du suivi de l'organisation de votre Hospitalisation A Domicile
- > **les infirmiers coordinateurs** assurent votre accueil en HAD et évaluent l'ensemble de vos besoins dès l'admission et tout au long de votre séjour

- > **les pharmaciens et préparateurs** assurent la gestion du traitement médicamenteux
- > **les assistants de service social** peuvent vous aider à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles, familiales... Ils contribuent ainsi à améliorer les conditions de votre retour à domicile
- > **les psychologues** peuvent vous apporter un soutien psychologique ainsi qu'à votre entourage
- > **les ergothérapeutes** peuvent se déplacer à votre domicile afin de vous conseiller sur le matériel adapté à votre état de santé
- > **les diététiciens** peuvent être amenés à se déplacer à votre domicile pour le suivi nutritionnel (nutrition entérale, compléments alimentaires...)
- > **les kinésithérapeutes, orthophonistes, laboratoires d'analyses médicales, pharmacies de ville, transports sanitaires...** (en cas de besoin spécifique et sur prescription de votre médecin traitant)

Les différentes missions ainsi que les modalités d'intervention de ces professionnels peuvent vous être communiquées sur simple demande en contactant Santélylys.

D'autres professionnels de Santélylys participent également à votre prise en charge, notamment :

- > **les secrétaires** sont vos interlocuteurs lors de vos appels à Santélylys et transmettent les informations ou vos demandes aux professionnels concernés
- > **le service logistique** livre à votre domicile les matériels et produits nécessaires à vos soins
- > **les services transverses** (système d'information, qualité et gestion des risques, compabilité...).

Dans le cadre de sa mission de formation, Santélylys accueille également des stagiaires qui accompagnent les professionnels à votre domicile, sauf avis contraire de votre part.

Chaque membre du personnel de Santélylys dispose d'un badge d'identification qu'il peut vous présenter sur simple demande lorsqu'il se rend à votre domicile. Ce badge nominatif est garant de sa fonction et de son appartenance à Santélylys.



Vous et votre entourage pouvez également être acteurs durant votre prise en charge en HAD (participation à la toilette, aux mobilisations...). Votre participation aux soins (et/ou celle de votre entourage) peut être sollicitée après évaluation de vos possibilités et suivant vos souhaits.

Questionnaire de satisfaction

Toute l'équipe de Santélylys attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera transmis (accompagné d'une enveloppe retour) afin de recueillir votre avis. Celui-ci nous sera précieux pour améliorer nos pratiques. Une enquête téléphonique est également menée régulièrement.

Vous avez également la possibilité de vous exprimer en adressant un mail à :

association@santelys.fr.

Recommandations pour le bien-être de tous

Vous, votre entourage ainsi que les intervenants de Santélylys, adoptez un comportement civil et respectueux envers autrui.

Chacun est traité avec estime, dignité et courtoisie dans les agissements et les paroles.

Les biens et équipements vous appartenant ou mis à disposition par Santélylys font également l'objet d'un respect particulier.

Les professionnels de Santélylys ne sont pas autorisés à recevoir de gratification financière ou matérielle.

Sécurité

Lors de l'utilisation de matériels médicaux électriques, il vous sera demandé de mettre à disposition une prise de courant normalisée et de bien vouloir recharger régulièrement les batteries des appareils qui en sont équipés.

Si vous utilisez un respirateur, et si votre autonomie respiratoire est inférieure ou égale à 4 heures par jour, ou si un enfant est sous nutrition parentérale, vous bénéficiez d'un service particulier en cas d'interruption de la distribution d'électricité :

- > en cas de rupture programmée, le service de distribution d'électricité vous prévient par courrier 5 jours avant l'interruption de l'alimentation électrique
- > en cas de coupure imprévue, vous bénéficiez d'un numéro de téléphone spécialement dédié que vous devez composer pour connaître la durée probable de la coupure.

Les prestataires de santé fournisseurs de dispositifs médicaux à domicile, en collaboration avec le service d'HAD, se chargent de vous référencer dans la liste des patients prioritaires en alimentation électrique. Vous recevrez un courrier du distributeur d'électricité précisant le numéro de téléphone spécialement dédié.

En cas d'interruption prolongée de la distribution d'électricité, nous vous demandons de contacter le service d'HAD afin d'organiser la continuité de vos soins.

Si vous utilisez de l'oxygène et de l'oxynox, merci d'être attentif au respect des consignes de sécurité transmises par Santélyls concernant le stockage et l'utilisation (source de chaleur, interdiction de fumer...).

Sortie

Votre sortie du service d'HAD est prononcée :

- > lorsque l'objectif thérapeutique est atteint
- > si vous ne souhaitez plus être pris en charge par Santélyls. Vous devez alors contacter un cadre coordonnateur qui remplira avec vous le formulaire d'arrêt de prise en charge
- > dans le cas où vous avez besoin de soins qui ne relèvent plus de l'Hospitalisation A Domicile. Selon vos besoins, un relais est

organisé avec d'autres professionnels, en concertation avec vous ou votre entourage

- > si vous êtes amené à sortir du territoire d'intervention de l'HAD.
- > par décision administrative du Directeur (dans le cas d'impossibilité de pratiquer les soins à domicile)

En cas d'hospitalisation, votre séjour est interrompu et nous nous engageons à poursuivre la prise en charge en HAD lors de votre retour à domicile, si votre état de santé le nécessite.

En fin de prise en charge en HAD, votre dossier de soins doit être rendu en vue de son archivage. Vous pouvez accéder à celui-ci sur simple demande (cf. paragraphe page 17 sur les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier, dans la rubrique « Vos droits et les informations légales »).

Santélyls prendra contact avec vous ou votre entourage dans les 48 heures suivant la date de la fin de prise en charge en HAD pour convenir ensemble des modalités de reprise du matériel, des médicaments, du dossier de soins... Si votre état de santé peut encore justifier l'utilisation du matériel, Santélyls vous expliquera les démarches à effectuer.

Urgences médicales

Veillez contacter votre médecin traitant, ou à défaut :

- > le SAMU : 15
- > Médi'ligne 59 : 03 20 33 20 33
- > Médi'ligne 62 : 03 21 71 33 33

Urgences paramédicales ou techniques

Veillez contacter le professionnel d'astreinte de Santélyls :

- > Lille Métropole - Roubaix - Tourcoing : 03 20 96 68 45
- > Arras : 03 62 28 33 00
- > Béthune : 03 20 96 65 58



Ma douleur, parlons-en !

La douleur est une sensation et une émotion personnelle : il est parfois difficile de se faire comprendre. N'hésitez pas à en parler : l'ensemble de l'équipe soignante est là pour vous écouter.

Votre douleur n'est pas celle des autres...

Chaque individu a son propre ressenti de la douleur. Votre douleur n'est pas identique à celle de votre voisin... Elle ne se prend donc pas en charge de la même manière.

C'est **vous** qui êtes **l'acteur principal de la prise en charge** de votre douleur puisque vous êtes à la source de son signalement. Vous pouvez signaler tout type de douleur à l'équipe soignante :

- > les douleurs physiques en général
- > les douleurs induites par les soins
- > un mal-être ressenti...

Pour décrire au mieux votre douleur, vous devez vous centrer sur 4 points essentiels :

- > **Où** se situe-t-elle ?

- > **Comment** est-elle ? (elle tire, elle pique, elle lance, elle brûle...)
- > Qu'est-ce qui la déclenche, l'augmente ou l'apaise ?
- > Quelle est son intensité ? Le soignant vous proposera régulièrement de la mesurer grâce à une réglette (EVA). Il vous demandera alors de positionner le curseur représentant votre douleur entre « pas de douleur » et « douleur maximale imaginable ».

Cette évaluation, que vous maîtriserez rapidement, permettra à l'équipe soignante de mieux comprendre et de mieux prendre en charge votre douleur.

Mon rapport à la douleur... Quiz

Une chose est certaine, la douleur n'est pas une fatalité. Elle a une origine qui peut s'expliquer. Elle peut être prise en charge, traitée et calmée dans la grande majorité des situations. Il est inutile de «souffrir en silence».

D'ailleurs, la prise en charge de la douleur, qu'en pensez-vous ?

1. La douleur, ça n'est que l'affaire des soignants
 Vrai Faux
2. La douleur est inévitable quand on est malade, mais ça finit toujours par passer
 Vrai Faux
3. Si je signale ma douleur, on pourra faire quelque chose pour moi
 Vrai Faux
4. La morphine risque de me rendre drogué(e)
 Vrai Faux
5. La morphine, ça marche toujours
 Vrai Faux
6. Je dois toujours attendre que la douleur (ré)apparaisse pour prendre mon traitement
 Vrai Faux



Réponses du quiz

Les professionnels de santé qui vous entourent sont là pour vous accompagner et trouver la meilleure réponse face à votre souffrance.

1. Faux

Toutes les douleurs ne sont pas comparables. **Évaluer et définir avec les soignants** votre douleur nous aidera à mieux la prévenir et à mieux la soulager.

2. Faux

Être malade ne veut pas forcément dire souffrir. Il n'existe **pas de lien systématique entre l'évolution de la douleur et l'évolution de la maladie**. La prise en charge de votre douleur est au cœur de la prise en charge globale.

3. Vrai

Il est inutile de souffrir en silence : des solutions existent face à la douleur. Les moyens de prévenir et de traiter la douleur sont nombreux et variés.

Soulager, ce n'est pas simplement donner un médicament. L'ensemble de l'équipe pluri-disciplinaire (psychologues, ergothérapeutes, médecins, infirmiers, aides-soignants) est à votre écoute pour répondre de façon adaptée à vos besoins.

4. Faux

Les dérivés morphiniques peuvent être utilisés pour les douleurs de forte intensité. Ils sont également appelés opioïdes ou stupéfiants, mais **ils n'entraînent pas de dépendance chez les patients douloureux**.

Votre **traitement** est prescrit par votre médecin traitant et adapté **au cas par cas** pour vous soulager. Si l'utilisation de la morphine vous fait peur, n'hésitez pas à lui en parler.

Ces dérivés morphiniques ne sont pas systématiquement synonymes de gravité et sont administrés à des doses progressives, adaptées à l'intensité de la douleur.

5. Faux

Bien que très efficace, la morphine n'est pas indiquée dans tous les cas et certaines douleurs sont mieux soulagées par d'autres médicaments.

Il existe également des traitements non médicamenteux de la douleur. **La prise en charge par le psychologue** permet de diminuer par exemple l'angoisse de la douleur et ses conséquences morales.

L'ergothérapeute peut vous conseiller le matériel adapté (matelas, coussins, fauteuil...) afin de trouver des positions «anti-douleur» et améliorer votre confort.

6. Faux

Prenez vos médicaments comme l'indique votre médecin en respectant les doses et les horaires. **Ne laissez pas la douleur s'installer** car celle-ci a un retentissement sur votre organisme mais également sur votre moral.



Charte de la personne hospitalisée

- Résumé

Source : circulaire n°2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 conséquences sur la qualité des soins qu'elle recevra.

Art. 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.

Art. 8

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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 secrétariat de Santély.



Charte européenne de l'enfant hospitalisé - Résumé

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

Art. 1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par la maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Art. 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.

Art. 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 modes de faire, propres au service, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Art. 4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

Art. 5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Art. 6

Les enfants ne doivent pas être admis dans les 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.

Art. 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.

Art. 8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

Art. 9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.

Art. 10

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



Contacts et plans d'accès

La liste nominative des professionnels intervenant dans votre prise en charge est différente en fonction du site géographique d'intervention et peut vous être transmise sur demande.

Pour nous contacter

Secrétariat : 03 62 28 8000 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

Correspondance écrite (siège) :

Parc Eurasanté
351 rue Ambroise Paré - 59120 LOOS

Contact mail : had@santelys.fr

Site Internet : www.santelys.fr

En cas d'urgence

Pour toute urgence médicale, veuillez contacter votre médecin traitant ou, à défaut :

- > SAMU : 15
- > Médi'ligne 59 : 03 20 33 20 33
- > Médi'ligne 62 : 03 21 71 33 33

Pour toute urgence paramédicale ou technique, veuillez contacter le professionnel d'astreinte de Santélys :

- > Lille Métropole - Roubaix - Tourcoing :
03 20 96 68 45
- > Arras : 03 62 28 33 00
- > Béthune : 03 20 96 65 58

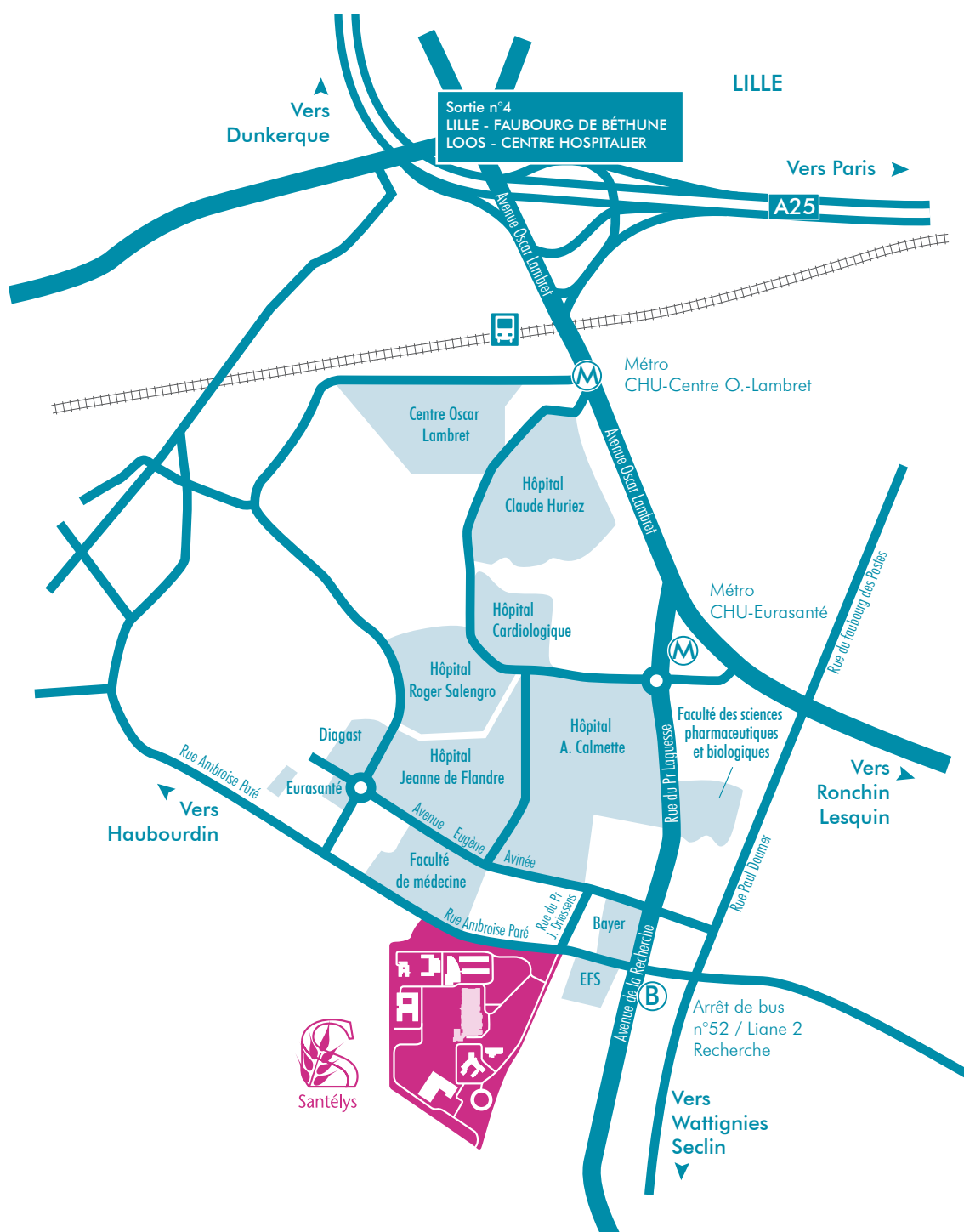
HAD Lille Métropole / Siège de Santélys

Parc Eurasanté - 351 rue Ambroise Paré - 59120 LOOS

Tél. 03 62 28 8000

www.santelys.fr - had@santelys.fr

Plan d'accès



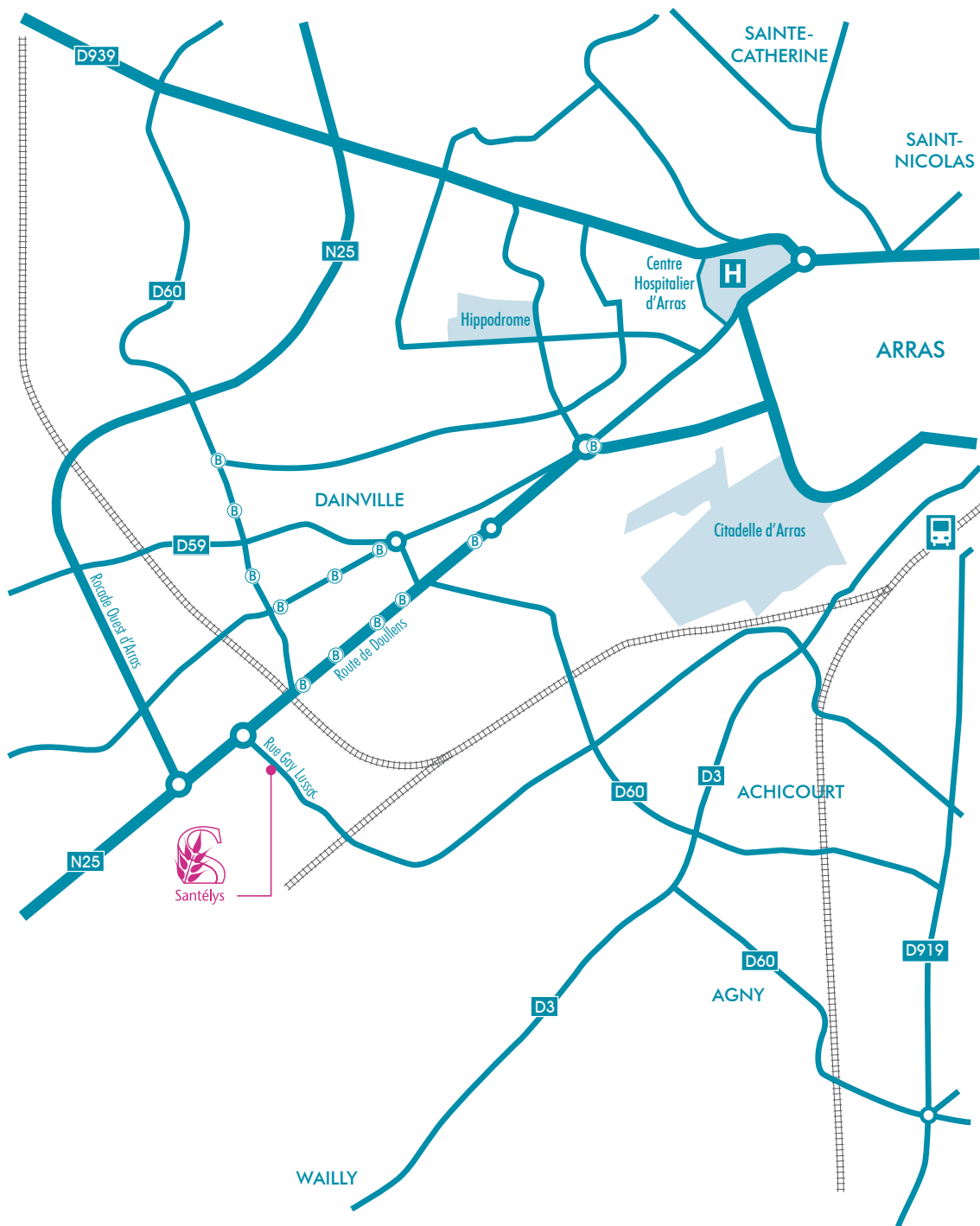
HAD Artois-Ternois

5 rue Gay Lussac - 62000 DAINVILLE

Tél. 03 62 28 8000

www.santelys.fr - had@santelys.fr

Plan d'accès



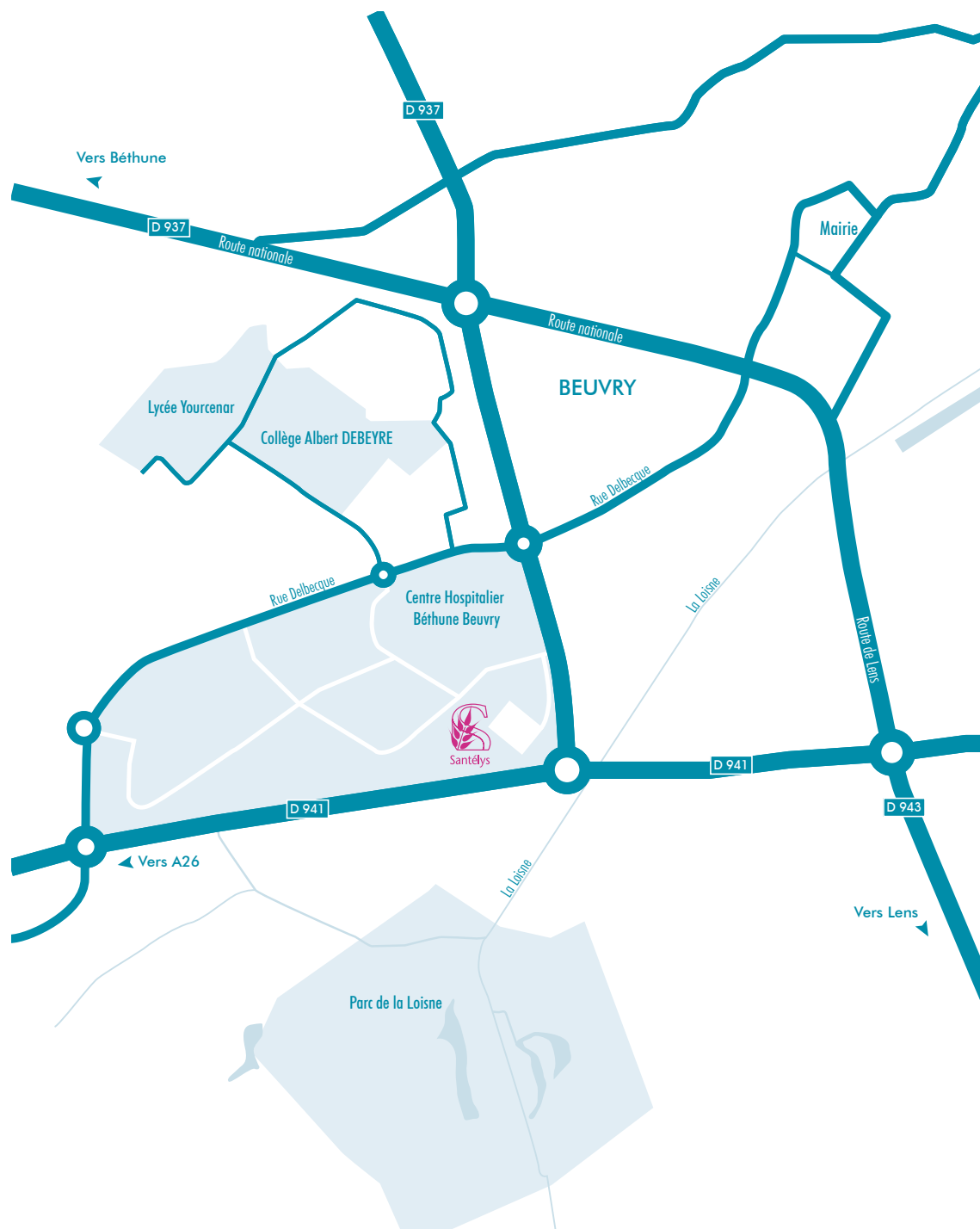
HAD Béthune

Santély's - CH de Beuvry - Entrée Parking Est - Rue Delbecque - 62660 Beuvry

Tél. 03 62 28 8000

www.santelys.fr - had@santelys.fr

Plan d'accès





Hospitalisation A Domicile

Accueil téléphonique

Tél. 03 62 28 8000

Fax 03 62 28 8001



Adresse de correspondance

Parc Eurasanté
351 rue Ambroise Paré
59120 LOOS

Zones d'intervention

Lille Métropole,
Roubaix et environs
Artois-Ternois, Béthune

www.santelys.fr
had@santelys.fr