



**HAD**  
HOSPITALISATION  
A DOMICILE



# LIVRET D'ACCUEIL



**Santexcel**  
**HAD**

Centre Franche-Comté

---

## SOMMAIRE

- 01 MOT D'ACCUEIL
- 02 VOTRE PRISE EN SOIN
- 08 PRÉSENTATION DE SANTEXCEL HAD CFC
- 12 SANTEXCEL HAD CFC S'ENGAGE ET VOUS ACCOMPAGNE
- 18 DROITS DES PATIENTS
- 26 CHARTES



---

## MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble des équipes, je vous souhaite la bienvenue à Santexcel HAD Centre Franche-Comté. Soyez assuré 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 Santexcel HAD Centre Franche-Comté attache une grande importance à la qualité de votre prise en soin. C'est pourquoi nous recueillerons prochainement votre avis. Celui-ci sera précieux pour l'amélioration de nos soins.

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

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

Pierre HAGNERÉ,  
Directeur de l'Hospitalisation A Domicile  
de Santexcel HAD Centre Franche-Comté

---

# VOTRE PRISE EN SOIN

L'ORGANISATION DE VOTRE  
PRISE EN SOINS



# VOTRE HOSPITALISATION

## L'organisation de votre prise en soin

### 1 L'admission

**Votre admission est prononcée par le Directeur du service d'Hospitalisation A Domicile de Santexcel HAD CFC selon les modalités suivantes :**

- > Sur adressage d'un praticien hospitalier, d'un médecin libéral, ou tout autre professionnel de santé et/ou du médico-social et avec votre consentement
- > Après une évaluation complète de vos besoins.

**Les documents administratifs nécessaires à votre prise en charge en HAD sont :**

- > **La prescription du médecin traitant ou hospitalier**
- > **L'attestation de vos droits à la Sécurité Sociale en cours de validité** et de votre prise en charge en ALD à 100 % selon les cas
- > **La copie d'une pièce d'identité** en cours de validité avec photographie
- > **Les documents suivants :**
  - Le consentement
  - Le formulaire de désignation de la personne de confiance
  - Le document attestant votre connaissance du droit à la rédaction des directives anticipées.

### L'accès à votre domicile

Lorsque des difficultés d'ordre personnel ne vous permettent pas de garantir l'accès à votre logement, et donc de garantir la réalisation des soins prévus au plan de soins, il vous sera demandé d'installer soit par vos propres moyens, soit par un achat ou un contrat de location avec un prestataire extérieur, **un coffre à clés sécurisé.**



## 2 Les professionnels participant à votre prise en soin

**Durant votre prise en charge à Santexcel HAD CFC, le suivi médical est assuré par votre médecin traitant.**

À défaut ou s'il est absent, le médecin praticien en HAD pourra de façon temporaire et ciblée sur le mode de prise en charge, prendre son relai et réaliser les prescriptions nécessaires à votre prise en soins.

Une astreinte médicale et paramédicale 24h/24 est organisée par l'HAD.

En cas d'urgence vitale ou si vous nécessitez un examen clinique médical, vous aurez recours à un médecin de garde ou au SAMU.

À domicile, les soins peuvent être assurés par un infirmier libéral ou par l'équipe soignante salariée de Santexcel HAD CFC.

Pour qu'un infirmier libéral puisse assurer votre prise en soins, il devra être conventionné avec Santexcel HAD CFC, et répondre aux obligations mentionnées dans la convention.

**En fonction du projet de soins, une équipe pluridisciplinaire participe également à votre prise en soin, elle se compose de :**

- > Psychologues
- > Assistants des services sociaux
- > Diététiciens
- > Kinésithérapeutes
- > Professeurs d'activité physique adaptée...

**D'autres services concourent à votre hospitalisation :**

- > **Le service administratif** qui assure la gestion administrative de votre dossier
- > **Le service pharmacie** qui assure la gestion du circuit du médicament, en lien avec votre officine
- > **Le service logistique** qui assure la mise à disposition et la maintenance des dispositifs médicaux, la livraison des consommables nécessaires à la réalisation de vos soins.

**Les soignants sont identifiables par un système de badge.**



# Un séjour coordonné par une équipe pluridisciplinaire autour d'un projet de soin

Après évaluation de vos besoins en soins, mais aussi psychologiques, sociaux et environnementaux, il vous sera proposé un plan de soins.

Vos objectifs de soins et de vie seront pris en compte afin de réaliser avec vous et votre entourage un projet de soins personnalisé.

Un infirmier de coordination (IDEC) est chargé du suivi de votre prise en soins et viendra à votre domicile réaliser les visites régulières en fonction du projet défini.

Une réévaluation pluri-professionnelle est réalisée chaque semaine ou en fonction des objectifs fixés afin d'examiner la pertinence de votre prise en charge avec le médecin praticien en HAD.

En fonction de l'évolution de votre état, il pourra prononcer votre sortie d'HAD.



### 3 Votre dossier patient partagé

Un dossier patient permet à chaque professionnel participant à votre prise en charge d'être complètement et rapidement informé de votre situation que ce soit au cours de votre prise en charge, d'une hospitalisation, d'une consultation ou en cas d'urgence.

Le dossier patient papier à votre domicile doit être restitué dans son intégralité à la fin de la prise en charge.



### 4 Santexcel HAD CFC alimente Mon espace santé (DMP)

Votre équipe de soin alimentera et pourra consulter votre dossier médical de Mon espace santé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge sauf en cas d'opposition de votre part (voir notre tuto patient - Activer ou s'opposer à Mon Espace Santé).

Selon votre prise en charge, Santexcel HAD CFC versera à votre dossier médical de Mon espace santé (DMP) les documents utiles à votre suivi (comme des lettres de liaison, des ordonnances de sortie ou encore des synthèses mensuelles).

#### Mon espace santé, c'est quoi ?

Le service public pour gérer sa santé ! Vous avez la main sur votre santé. Mon Espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.



### 5 La Télémédecine - La Télésurveillance



Au cours de votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons vous faire bénéficier des meilleurs soins dans des conditions optimales de confort, avec le concours de professionnels spécialisés si nécessaire. Ainsi, à votre domicile, notre établissement pourra vous proposer, avec votre accord, de bénéficier, de dispositifs de télémédecine et télésurveillance, pouvant permettre une consultation, une expertise, un suivi ou une assistance médicale à distance permettant une meilleure réactivité à tout événement pouvant intervenir dans votre prise en soin.

## 6 Votre sortie

### La fin de votre prise en charge est prononcée :

- > par décision médicale
- > par décision administrative du Directeur du service HAD de Santexcel HAD CFC
- > si vous ne souhaitez plus être pris en charge par Santexcel HAD CFC.

Un formulaire d'arrêt de prise en charge sera complété avec vous pour confirmer votre décision.

En fin de prise en charge, votre dossier de soins du domicile est repris en vue de son archivage à Santexcel HAD CFC. Vous pouvez accéder à celui-ci sur demande et en obtenir une copie (cf. paragraphe sur les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier dans la partie « Vos droits ».)



---

**PRÉSENTATION  
DE SANTEXCEL  
HAD CFC**



# SANTEXCEL HAD CFC

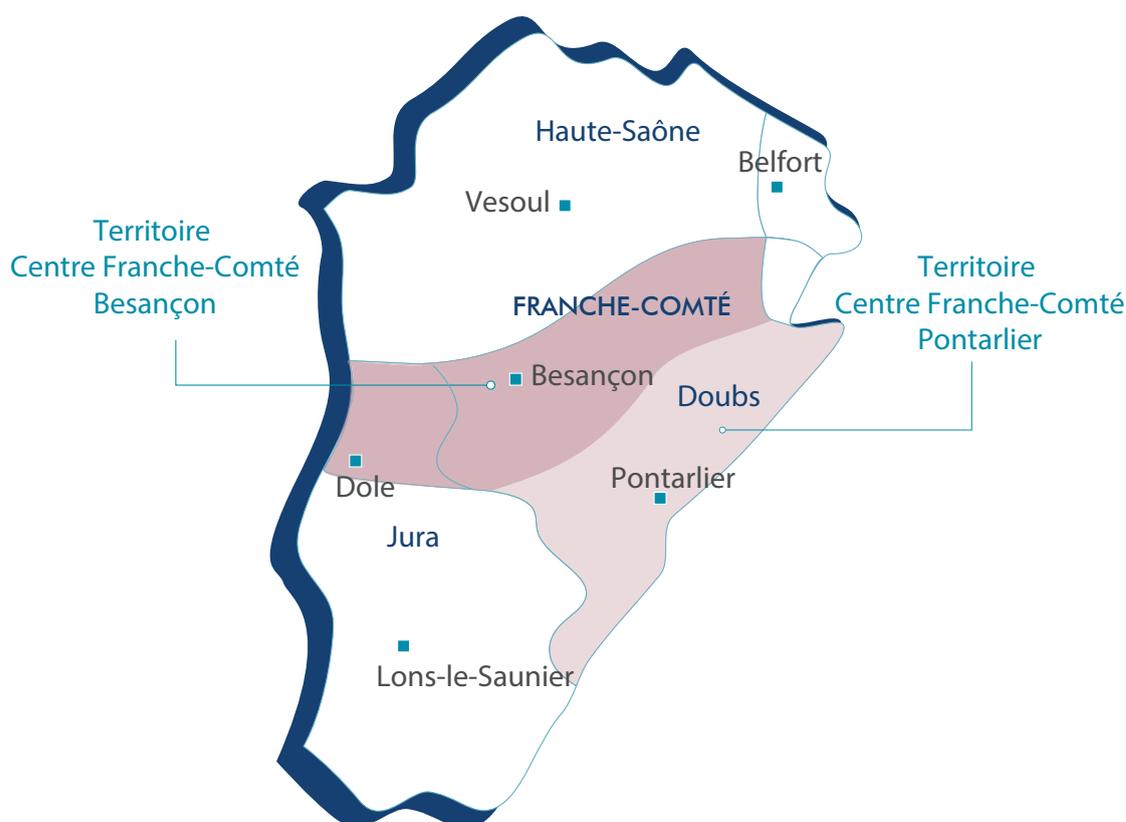
Créée par et à l'initiative de Santélyls Association et du CHU de Besançon, fruit d'une coopération historique en région Bourgogne - Franche-Comté, l'association Santexcel HAD Centre Franche-Comté est un établissement de santé, disposant de deux autorisations d'Hospitalisation A Domicile :

- > Une autorisation HAD sur le territoire de Besançon
- > Une autorisation HAD sur le territoire de Pontarlier.

Le projet porté par Santélyls Association et le CHU de Besançon s'appuie sur des valeurs fortes partagées d'intérêt général et d'innovation et bénéficie des expertises des deux institutions et de leur capacité à développer des parcours et filières de qualité répondant aux besoins de la population.

Santexcel HAD Centre Franche-Comté a pour vocation de développer les prises en charge à domicile via l'Hospitalisation A Domicile.

Santexcel HAD Centre Franche-Comté coordonne et assure à domicile des soins médicaux et paramédicaux, sur une période limitée, mais renouvelable en fonction de l'évolution de l'état de santé du patient.



# L'Hospitalisation A Domicile (HAD) : Qu'est-ce que c'est ?

Établissement de santé spécialisé dans la prise en soin des patients à domicile, le service d'Hospitalisation A Domicile de Santexcel HAD CFC 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 le territoire Centre Franche-Comté.

## Les différents modes de prise en charge de l'HAD sont les suivants :

- > Pansements complexes
- > Soins palliatifs
- > Traitement par voie veineuse
- > Post-traitement chirurgical
- > Éducation du patient / entourage

- > Surveillance post-chimiothérapie
- > Nursing lourd
- > Prise en charge de la douleur
- > Obstétrique
- > Pédiatrie / néonatalogie
- > Rééducation neurologique / orthopédique
- > ...

Le règlement intérieur précisant les modalités de fonctionnement du service HAD est disponible sur demande auprès du secrétariat de Santexcel HAD CFC. L'HAD est prise en charge par les organismes d'assurance maladie et les mutuelles dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique, à l'exception du forfait hospitalier qui n'est pas dû puisque le patient est soigné chez lui.

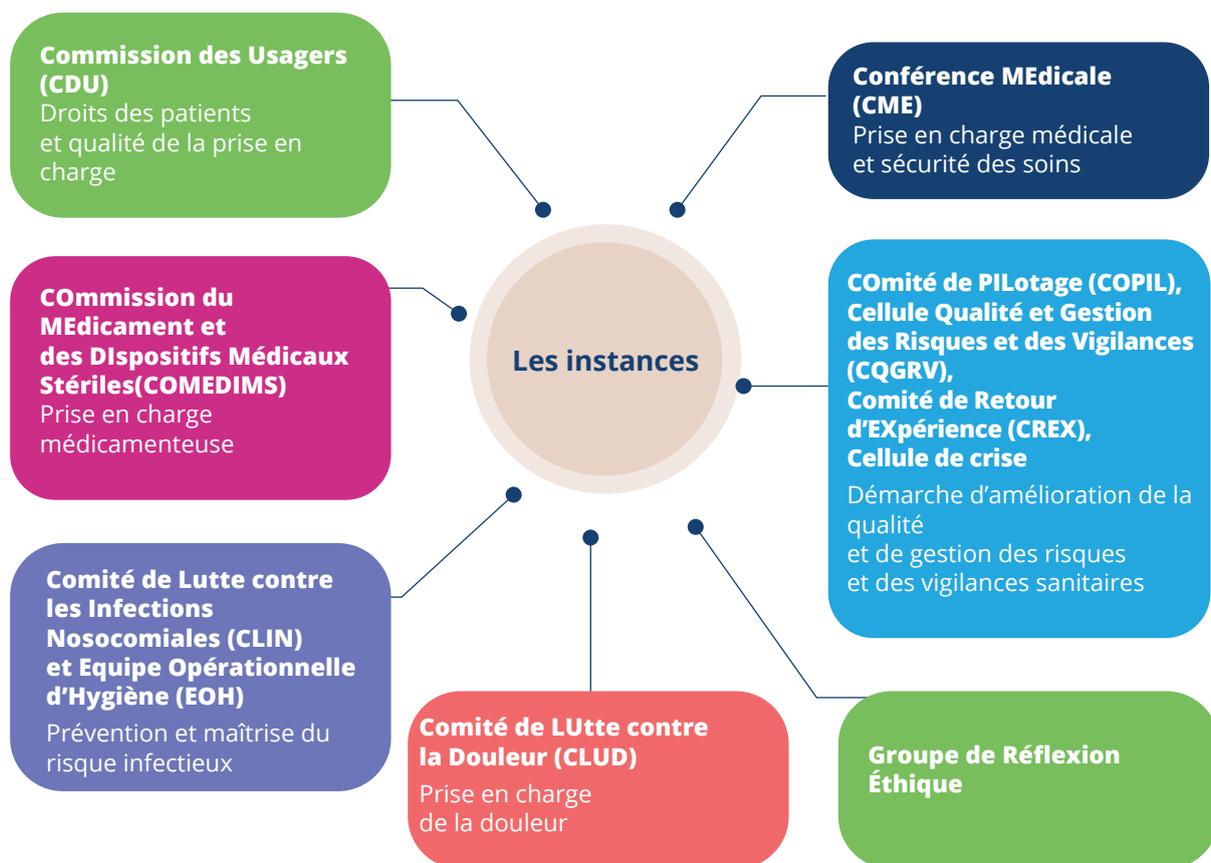
L'HAD accueille des patients de tout âge qui, en l'absence de prise en charge en HAD, seraient hospitalisés.



# L'organisation

Santexcel HAD CFC est gérée par un Conseil d'Administration représenté par son Président. Elle est dirigée par M. Pierre HAGNERÉ, Directeur de l'Hospitalisation A Domicile.

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 d'instances de Santexcel HAD CFC.**

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

---

**SANTEXCEL HAD CFC  
S'ENGAGE ET VOUS  
ACCOMPAGNE**



# SANTEXCEL HAD CFC S'ENGAGE ET VOUS ACCOMPAGNE

## 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 et la charte européenne de l'enfant hospitalisé.**

Ces chartes, dont vous trouverez un résumé annexé au 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](http://www.sante.gouv.fr) ou

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

De même, Santexcel HAD CFC 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.



## 1 La qualité et la sécurité des soins

**Santexcel HAD CFC 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 et expérience auprès des patients et des professionnels de santé partenaires sont régulièrement réalisées.**

Toute l'équipe de Santexcel HAD CFC attache une grande importance à la qualité de votre prise en soin. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera envoyé par sms, ou remis en version papier, afin de recueillir votre avis/expérience. Celui-ci nous sera précieux pour améliorer nos pratiques.

**Vous avez également la possibilité de vous exprimer en adressant un mail à : [had@santexcelcfc.fr](mailto:had@santexcelcfc.fr)**

Santexcel HAD CFC participe également tous les ans au recueil d'indicateurs nationaux visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS).

**Ces indicateurs sont disponibles sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

En cas de besoin, vous pouvez nous contacter.

En cas de survenue d'un évènement indésirable lié aux soins (incident inattendu ayant un impact sur votre santé) ou tout effet indésirable constaté après la prise d'un médicament ou l'utilisation d'un dispositif médical, nous vous invitons à en faire part à l'équipe soignante.

Vous pouvez également effectuer une déclaration sur le site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>



## 2 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.**

Santexcel HAD CFC 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.



**Les bonnes pratiques d'hygiène et de prévention du risque infectieux sont notamment évaluées au travers du suivi des indicateurs nationaux suivants citer ci-contre.**

## 3 La 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.

Santexcel HAD CFC 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 la prise en charge de la douleur.

Il existe aujourd'hui des traitements médicamenteux et non médicamenteux visant de prévenir et de soulager la douleur.

Santexcel HAD CFC dispense à ses soignants et propose à ses collaborateurs, des formations spécifiques sur la prise en charge de la douleur.

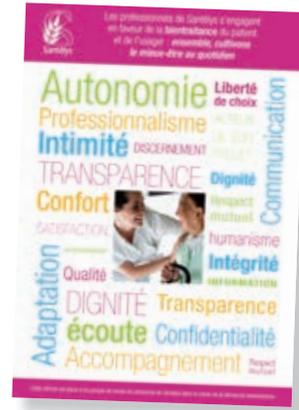
Un contrat d'engagement contre la douleur ainsi qu'un dépliant explicatif sont annexés au présent livret.

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



## 4 La promotion de la bientraitance

Au-delà des situations de maltraitance, Santexcel HAD CFC est engagée dans une démarche de promotion de la bientraitance, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).



**Si vous estimez être victime d'un comportement anormal ou maltraitant, Santexcel HAD CFC peut vous aider à vous protéger. Vous pouvez également contacter :**

• **L'ARS Bourgogne Franche Comté**  
Tél. 0 809 404 900  
ars-bfc-alerte@ars-sante.fr

• **La Fédération 3977 contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés**  
Tél. 3977 - 09 70 72 70 72  
www.le3977.info

• Tél. 0 800 235 236  
www.filsantejeunes.com

• **Solidarité femme en danger**  
Tél. 3919  
www.solidaritefemme.org

• **Allo enfance en danger**  
Tél. 119  
www.allo119.gouv.fr  
**Fil santé jeunes**

• **Numéro national de prévention du suicide**  
Tél. 3114

## 5 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. Santexcel HAD CFC 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.

## 6 La démarche 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.**

Santexcel HAD CFC 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.

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

## 7 L'identitovigilance : pour être bien soigné je dois être bien identifié

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.**

Vous trouverez votre Identité Nationale de Santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans Mon espace santé (consultez notre Tuto patient - Alimentation de Mon Espace Santé).

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Grâce à l'INS, vous êtes identifié-e de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi.

Cette identification unique permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant.



### Votre INS

**Votre  
matricule INS**



**Vos  
traits d'identité**

Il correspond à votre numéro personnel de sécurité sociale.

Il peut être différent du numéro de sécurité sociale utilisé pour le remboursement des soins par l'assurance maladie, dans le cas par exemple où l'usager n'est pas l'assuré social (ex. : l'enfant qui est rattaché à l'un de ses parents).

- Nom de naissance
- Prénom(s) de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Code du lieu de naissance

*Ces données proviennent des bases d'identités de référence de l'administration française.*

#### Présenter une pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport), au moins une fois. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

*Attention, la carte vitale n'est pas considérée comme une pièce d'identité valable.*

#### S'identifier durant votre prise en charge

Durant tout votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi vous demanderont de vous identifier afin de garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge.



**LE BON SOIN  
AU BON PATIENT !**

---

**DROITS  
DES PATIENTS**



# VOS DROITS

## 1 L'information sur votre état de santé

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

Il vous informe de votre état de santé, sauf votre volonté d'être tenu dans l'ignorance ou les cas d'urgence ou d'impossibilité.

Les professionnels s'efforcent de vous délivrer une information claire et loyale et appropriée. Ils restent à votre disposition en cas d'incompréhension. S'agissant des usagers mineurs ou mis sous tutelle, l'information est également délivrée aux représentants légaux.

Un dossier de soins comportant toutes les informations de santé concernant votre prise en charge est constitué au sein de Santexcel HAD CFC.

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans ce dossier.

### Comment faire ?

Adresser votre demande par écrit à la Direction, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité ou passeport. Un formulaire est disponible auprès du secrétariat ou de l'équipe soignante afin de vous aider à rédiger votre demande.

### Comment se passe la consultation ?

Vous avez le choix quant aux modalités de communication de votre dossier :

- > Par envoi postal de votre dossier
- > Par consultation dans les locaux Santexcel HAD CFC. Dans ce cas, un membre de notre équipe peut vous accompagner afin de vous aider à comprendre les éléments contenus dans celui-ci.

Des copies pourront vous être remises sur demande soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit lors d'une consultation sur place avec un accompagnement.

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



Vos ayants-droit (sauf avis contraire de votre part), le ou les représentant(s) légal (aux) 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.

## 2 Le consentement

**Votre consentement est recueilli par écrit dès votre admission. Votre accord oral est également recherché avant tout acte de soin. Vous pouvez refuser un soin.**

### Que se passe-t-il dans ce cas ?

Le refus sera inscrit dans votre dossier de soins et une information sera faite auprès de votre médecin qui pourra échanger avec vous sur les conséquences et les risques de votre décision.

Si vous êtes sous mesure de protection de tutelle ou mineur, le consentement du ou des représentants légaux est systématiquement recueilli.



L'ÉQUIPE SOIGNANTE DE SANTEXCEL HAD CFC EST À VOTRE ÉCOUTE POUR RÉPONDRE À TOUTE QUESTION CONCERNANT LES ACTES DE SOINS QU'ELLE RÉALISE.



### 3 Vie privée et confidentialité des données vous concernant

Lors de votre prise en charge par Santexcel HAD CFC, des informations nominatives vous concernant d'ordre administrative et médicale sont recueillies par le personnel ainsi que des clichés (de plaies par exemple) afin de permettre un suivi de l'évolution du soin.

Ceux-ci peuvent faire l'objet de traitement par des moyens informatiques dans le but d'assurer la continuité des soins, la gestion administrative du dossier ou d'analyser l'activité.

En cas d'opposition de votre part au traitement de vos données à caractère personnelles, Santexcel HAD CFC vous informe que cela sera consigné par l'intermédiaire d'un formulaire par le personnel soignant.

Santexcel HAD CFC veille à la sécurité matérielle et technique du traitement de ces informations ainsi qu'à leur conservation.

Ces informations peuvent cependant être échangées entre professionnels de santé participant à votre prise en charge, sauf opposition de votre part.

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.

## Accès aux données

**Les données à caractère personnel sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe soignante.**

Vous bénéficiez, pour motifs légitimes et sauf obligation légale, d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, à la limitation, à la portabilité des données vous concernant.

Les données recueillies durant votre prise en charge sont archivées et conservées pendant la durée légale de conservation à savoir au minimum 20 ans à compter de votre dernier séjour dans nos services sauf cas particuliers. (Article L-1142-28 code de la santé publique).

## Comment accéder à vos données ?

En vous rapprochant du délégué à la protection des données de Santexcel HAD CFC par mail : [dpo@santexcelcfc.fr](mailto:dpo@santexcelcfc.fr) ou par courrier : Santexcel HAD CFC - À l'attention du DPO - rue du pré Brenot - Zac École Valentin, 25870 CHÂTILLON-LE-DUC.

Le cas échéant en contactant la Commission nationale de l'informatiques et des libertés (CNIL) par l'intermédiaire d'un formulaire de contact sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), par courrier 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07

ou par téléphone au 01 53 73 22 22.

## Pour information

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 modifié) 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 Santexcel HAD CFC veillent au respect de ces obligations légales.



## Nos paroles et notre image nous appartiennent

En cas de vidéosurveillance, d'enregistrement ou tout autre captation d'image ou de son durant le soin, le personnel soignant qui intervient chez vous vous demandera de masquer ou de couper le dispositif durant son intervention (Article 226.1 du code pénal et article 9 du code civil).



## 4 La personne de confiance et la personne à prévenir

**Durant votre séjour vous pouvez désigner une personne de confiance et une personne à prévenir.**

### LA PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir 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.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance aide à la prise de décisions. Il s'agit d'une personne de votre entourage qui a toute votre confiance (elle peut être votre médecin traitant) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, ainsi que dans la compréhension de vos droits. Cette personne de confiance pourra, avec votre accord, assister aux entretiens médicaux ainsi qu'à l'entretien d'admission (Article L 1111-6 du code de la santé publique).

1

La personne de confiance sera votre porte-parole pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, quant à la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

2

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Elle peut faire le lien avec votre propre famille ou vos proches mais son témoignage l'emportera sur tout autre.

3

Si vous avez des directives anticipées, elle pourra les transmettre au médecin qui vous suit ou indiquera où elles sont rangées ou qui les détient.

4

Enfin, elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : les décisions appartiennent au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et seront prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

**Si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation de votre personne de confiance sera requise.**

## 5 Vos directives anticipées

En complément de la personne de confiance ou si vous n'avez pas désigné de personne de confiance la loi vous permet d'exprimer votre volonté pour le cas où vous seriez, un jour, dans l'incapacité de l'exprimer. Il s'agit des directives anticipées. Elles expriment votre volonté relative à votre fin de vie.

Plus précisément, elles concernent les conditions de poursuites, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'acte médicaux. Elles sont modifiables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Santexcel HAD CFC 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. Vous pouvez vous rapprocher de votre médecin ou de l'équipe soignante. Vous trouverez également le formulaire sur notre site internet [www.santexcelcfc.fr](http://www.santexcelcfc.fr)

## 6 La protection des personnes vulnérables

Il est possible de sauvegarder les intérêts d'une personne qui n'est plus en capacité de se protéger (altération des facultés mentales) ni de gérer ses biens, par la mise en place d'une mesure

légale de protection (curatelle, tutelle, sauvegarde de justice...). Le service social de Santexcel HAD CFC est à votre disposition pour tout renseignement et explication.



### Les numéros prévention santé publique

 **Drogues info service**  
Tél. 0 800 23 13 13  
[www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr)

 **Alcool info service**  
Tél. 0 980 980 930  
[www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr)

 **Écoute cannabis**  
Tél. 0 980 980 940

 **Tabac info service**  
Tél. 39 89  
[www.tabac-info-service.fr](http://www.tabac-info-service.fr)

## 7 Les insatisfactions et les réclamations

En cas d'insatisfaction ou de problème rencontré au cours de votre séjour, vous avez la possibilité de vous adresser directement au personnel d'encadrement en contactant Santexcel HAD CFC.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la pos-

sibilité d'adresser un courrier à la Direction. Celle-ci fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). (De l'article R.1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique) <https://www.legifrance.gouv.fr>

## 8 La religion

Santexcel HAD CFC peut vous aider à contacter un représentant de votre confession religieuse sur demande.



## 9 Le don d'organes

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex). Dans le cas des mineurs de moins de 13 ans, incapables majeurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité.



## LA COMMISSION DES USAGERS - CDU

La CDU a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer les difficultés qu'ils rencontrent dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge.

---

## CHARTES

CHARTE DE LA PERSONNE  
HOSPITALISÉE

CHARTE EUROPÉENNE  
DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

CONTRAT D'ENGAGEMENT  
CONTRE LA DOULEUR



# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

**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, en cas de décès ses ayants-droit 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 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](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès du secrétariat de Santexcel HAD CFC.

# CHARTRE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

« 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.

# CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

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 ... »

**Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

## 01

Continuer à développer des modes de prise en charge de la douleur adaptés aux pathologies et aux besoins des patients suivis en HAD et en dialyse (par une meilleure utilisation des traitements médicamenteux et des méthodes non pharmacologiques).

## 02

Assurer la coordination entre les divers intervenants dans la prise en charge de la douleur.

## 03

Finaliser la conception et la diffusion des outils à destination de ces mêmes intervenants.

## 04

Poursuivre la formation et la sensibilisation des différents professionnels (salariés, libéraux...) dans ce domaine.

## 05

Informers et éduquer les patients et leur entourage sur la prise en charge de la douleur.

## 06

Évaluer périodiquement la satisfaction du patient.

## 07

Évaluer l'appropriation et l'utilisation des outils par les professionnels.

## 08

Communiquer en interne et externe sur les actions menées par Santexcel HAD CFC sur le thème de la douleur.

## RECONNAÎTRE

**Il existe plusieurs types de douleur :**

- > Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées
- > Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion...). Ces douleurs peuvent être prévenues
- > Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie...) : 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.

## 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...).

## 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.



www.sante.gouv.fr







## HOSPITALISATION A DOMICILE

Accueil téléphonique

**Tél. 03 62 28 8000** - Fax 03 62 28 8001

### **Adresses de correspondance**

rue du pré Brenot -  
Zac École Valentin  
25870 CHÂTILLON-LE-DUC

6 rue Eugène Thévenin  
25300 PONTARLIER

### **Zone d'intervention**

Centre Franche-Comté

[www.santexcelcfc.fr](http://www.santexcelcfc.fr)  
[had@santexcelcfc.fr](mailto:had@santexcelcfc.fr)