



HAD
HOSPITALISATION
A DOMICILE



LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

- 01 MOT D'ACCUEIL
- 02 VOTRE PRISE EN SOIN
- 08 PRÉSENTATION DU GROUPE SANTÉLYS
- 16 SANTÉLYS S'ENGAGE ET VOUS ACCOMPAGNE
- 22 DROITS DES PATIENTS
- 32 CHARTES

MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

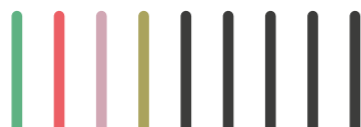
Au nom de l'ensemble des collaborateurs, je vous souhaite la bienvenue à Santély. Soyez assuré que les équipes médicales, soignantes et administratives mettront tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de prestations de qualité, adaptées à votre situation et dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

Toute l'équipe de Santély attache une grande importance à la qualité de votre prise en soin. C'est pourquoi nous recueillerons prochainement votre avis. Il 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 Général Adjoint
Directeur de l'Hospitalisation A Domicile
et du Médico-Social de Santély



VOTRE PRISE EN SOIN

L'organisation de votre prise en soin



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 SantélyS 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 %
- > **La copie d'une pièce d'identité** avec photographie en cours de validité
- > **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

Si 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 soin à Santély, 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 soin, prendre le relais et réaliser les prescriptions nécessaires à votre prise en soin.

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

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 réalisés par un infirmier libéral ou par l'équipe soignante salariée de Santély.

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

En fonction du projet de soin, une équipe pluridisciplinaire participe également à votre prise en soin. Elle se compose de :

- > Psychologues
- > Assistants des services sociaux
- > Diététiciens
- > Kinésithérapeutes
- > Professeurs d'activités physiques adaptées...

D'autres services concourent également 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, ainsi que la livraison des consommables nécessaires à la réalisation de vos soins
- > **Proxilys**, qui assure, avec votre accord, la gestion du matériel hôtelier nécessaire à votre installation au domicile
- > **Cosmolys**, qui assure la collecte et le traitement des déchets liés à l'activité de soins.

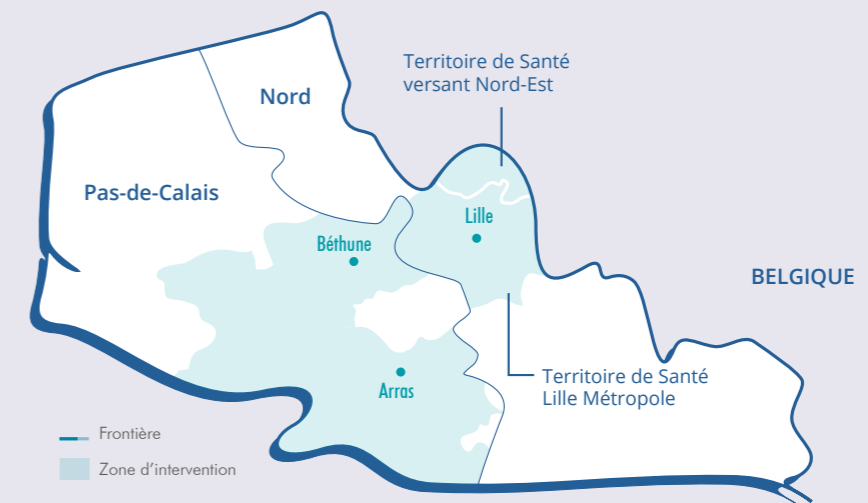
Les soignants sont identifiables par un système de badge.



L'hospitalisation à 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 Santély a pour objectif d'écourter ou d'éviter un séjour en établissement traditionnel (centre hospitalier, clinique...) pour des patients nécessitant une prise en soin complexe multidisciplinaire et/ou technique. Il intervient dans la métropole lilloise, dans l'Arrageois et le Béthunois.

Le règlement intérieur précisant les modalités de fonctionnement du service HAD est disponible sur demande auprès du secrétariat de Santély. 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.



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

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 soin et

viendra à votre domicile réaliser des 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 soin 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

Le dossier patient permet à chaque professionnel participant à votre prise en soin 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 qui est à votre domicile doit être restitué dans son intégralité à la fin de votre prise en soin.



4 Santélyls alimente Mon Espace Santé (DMP)

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

Selon votre prise en soin, Santélyls versera dans votre dossier médical sur 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. Ainsi, notre établissement pourra vous proposer, avec votre accord, de bénéficier, à votre domicile, de dispositifs de télémédecine et télésurveillance pour 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 soin est prononcée :

- > par décision médicale
- > par décision administrative du Directeur du service HAD de Santélyls
- > si vous ne souhaitez plus être pris en soin par Santélyls. Dans ce cas, un formulaire d'arrêt de prise en soin sera complété avec vous pour confirmer votre décision.

En fin de prise en soin, le dossier de soins qui se trouve à votre domicile sera repris en vue de son archivage à Santélyls. Vous pourrez accéder à ce dernier 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 DU GROUPE SANTÉLYS

Soigner à domicile

Le Groupe Santélylys

Notre projet associatif : une prise en soin globale du patient

Nos valeurs

RSE et développement durable

L'organisation

SANTÉLYS

Association reconnue d'Utilité Publique, Santélylys est un établissement privé à but non lucratif spécialisé dans la santé, le maintien et l'hospitalisation à domicile ou en unité de proximité, intervenant dans la région Hauts-de-France. Depuis sa création il y a plus de 120 ans, Santélylys ne cesse d'apporter des solutions innovantes, favorisant ainsi l'amélioration continue de la prise en charge globale du patient et de l'usager à domicile.

Santélylys est également pleinement engagée dans les actions de prévention, de promotion et d'éducation à la santé dans les domaines des pathologies chroniques et du cancer.

Par ailleurs, au travers de l'ISEFORM Santé (Institut Supérieur d'Expertise, de For-

mation et de Recherche des Métiers de la Santé), dédié à la formation des professionnels de santé et médico-sociaux, Santélylys forme les futurs infirmiers, aides-soignants et auxiliaires de puériculture en cursus classique ou via l'apprentissage. L'ISEFORM Santé dispose également d'une offre de formation professionnelle continue, notamment spécialisée dans les soins techniques à domicile et dans l'Education Thérapeutique du Patient.

Enfin, pour soutenir le développement de ses activités et pour proposer les prises en charge de demain, Santélylys déploie des travaux de recherche ainsi que des projets et dispositifs innovants au sein du pôle Recherche et Innovation.



Soigner à domicile

Santélylys prend en charge des patients et usagers atteints de pathologies chroniques, cancers et/ou en perte d'autonomie, nécessitant une hospitalisation, des soins, une prestation, des technologies, un accompagnement, de la coordination, de la télémédecine ou du télésuivi, à domicile et/ou en unité de proximité, au travers de près de 90 autorisations et agréments sanitaires et médico-sociaux.

Ses actions s'articulent autour des activités suivantes :

- > Établissement d'HAD – SSIAD – ESAD (Hospitalisation A Domicile – Services de Soins Infirmiers à Domicile – Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile)
- > Établissement MRC (Maladie Rénale Chronique)
- > Pôle des Services Santé à Domicile, Télésuivi et Accompagnement Thérapeutique
- > Pôle coordination et Prévention, Education et Promotion de la Santé.

L'expertise au service des filières



Maladie rénale chronique



Cancer



Pédiatrie



Gériatrie



Neurologie et pathologies neurodégénératives



Pathologies respiratoires et maladies du sommeil



Diabète, nutrition et maladies métaboliques



Insuffisance cardiaque et maladies cardio-vasculaires



Handicap



Le Groupe Santélylys

En réponse aux besoins croissants en santé de la population, Santélylys est à l'origine de la création d'entités «filles». Celles-ci, en complémentarité des activités de Santélylys, permettent une collaboration et la mutualisation des activités en toute cohérence avec les différentes actions du

Groupe, et surtout ayant la même finalité : œuvrer dans les domaines de la prise en charge globale du patient, allant jusqu'aux formes d'accueil ou substitut du domicile permettant d'éviter une hospitalisation ou une institutionnalisation.

COSMOLYS
vos déchets, notre engagement

HOSPID.
DÉCHETS MÉDICAUX

Structures spécialisées dans la collecte, le traitement et la valorisation des déchets d'activités de soins à risques infectieux

www.cosmolys.com
www.hospid.fr

Bourgogne - Franche-Comté
Santélylys

Association spécialisée dans la santé et le maintien à domicile, notamment dans la prise en charge de la maladie rénale chronique et du diabète, intervenant dans la région Bourgogne - Franche-Comté et dans le département de l'Ain
www.santelysbfc.fr

kidilylys

Crèche inter-entreprises accueillant notamment des enfants atteints de pathologies chroniques et/ou en situation de handicap, et les enfants de patients nécessitant un mode de garde pendant leurs soins
www.kidilylys.fr

DIREVP
Dispositif Régional d'Évaluation et de Prévention

Association spécialisée dans l'évaluation des besoins à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie, le repérage de leurs fragilités et la prévention
www.direvp.fr

HOMILYS

Logements de type « habitat inclusif » adaptables à la perte d'autonomie des seniors et aux personnes en situation de handicap
www.homilys.fr

MATÉRIEL MÉDICAL
PROXILYS

Structure spécialisée dans la mise à disposition de matériel médical et de confort pour les particuliers et les professionnels de santé. Créatrice du concept « Bulle de femme » dédié aux femmes touchées par le cancer du sein
www.proxilys.fr

Innovation Santé Initiative

Structure dédiée à l'accompagnement et au développement de l'innovation en santé

Arémis
ASBL

CitéSérine
ASBL

Structure d'Hospitalisation A Domicile (HAD) et hébergement thérapeutique situés à Bruxelles Capitale
www.aremiasbl.org
www.serine-asbl.org

Adomlys
SOINS ET AIDE À DOMICILE

Optimhome Santé

Associations spécialisées dans la prise en charge, l'aide et l'accompagnement à domicile
www.adomlys.fr
www.optimhomeservices59.com

Stratélys

Cabinet d'audit et de conseil spécialisé dans les secteurs de la santé et du médico-social
www.stratellys.fr



Notre projet associatif : une prise en soin globale du patient

Soigner, prévenir et anticiper, inventer et innover, former sont les missions de Santélylys. Elles se déclinent de la façon suivante :

- > Trouver une solution à domicile, quels que soient l'âge, le niveau de dépendance et l'état de santé des patients et usagers
- > Proposer une prise en charge globale aux patients et usagers à domicile et/ou en unité de proximité, en partenariat avec les acteurs du territoire, et un accompagnement des aidants
- > Faire de la qualité et de l'innovation dans les soins et prises en charge un moteur du Groupe Associatif Santélylys
- > Développer pour chacune des filières santé une organisation et une expertise adaptées et efficaces
- > Répondre aux enjeux du système de santé en plaçant le domicile au cœur des parcours de santé.

Tout en préservant la qualité, la sécurité des soins et l'accès à tous aux soins, **les ambi-**

tions et le projet associatif de Santélylys sont :

- > De poursuivre le virage domiciliaire et le développement des activités de santé à domicile
- > D'améliorer la qualité de vie des patients, des usagers, des aidants, des étudiants et des professionnels de santé
- > D'inventer la santé de demain
- > De renforcer les partenariats et la coordination avec l'ensemble des acteurs de la prise en charge
- > De former les professionnels de santé et d'accompagner l'émergence de nouveaux métiers et les futurs professionnels
- > D'agir pour la prévention et la promotion de la santé
- > D'être un acteur engagé de la RSE et du développement durable
- > De cultiver notre différence d'acteur privé à but non lucratif.



Nos valeurs

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

QUALITÉ ET SÉCURITÉ
PROFESSIONNALISME
EXPERTISE
PRISE EN CHARGE GLOBALE
INNOVATION
ANTICIPATION ET RÉACTIVITÉ
INTÉRÊT PUBLIC ET COLLECTIF
ENGAGEMENT SOCIAL
ET ENVIRONNEMENTAL
NON LUCRATIVITÉ



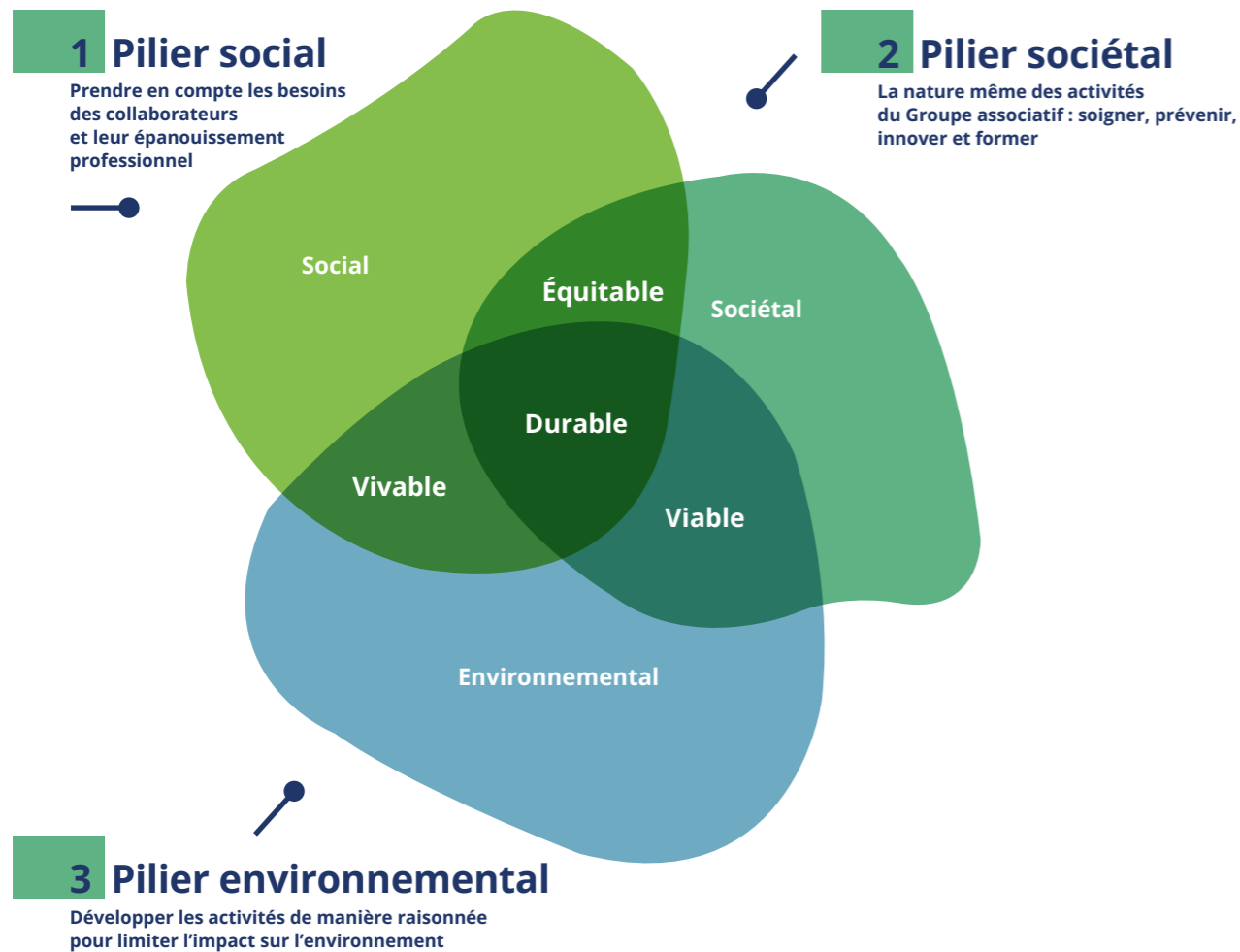


Responsabilité Sociétale et Environnementale & développement durable

De par sa vocation et ses métiers, Santélyls s'inscrit pleinement dans la démarche de développement durable et de responsabilité sociétale. Cet engagement se traduit par le respect de valeurs que sont notamment le caractère non lucratif de ses activités, la qualité et sécurité, le professionnalisme et l'expertise, la prise en soin globale, l'innovation, l'anticipation et la réactivité, l'intérêt public et collectif et l'engagement social et environnemental.

Depuis sa création, Santélyls développe une organisation respectueuse de son environnement, de la qualité de vie des patients et de ses collaborateurs.

La politique Développement Durable et de Responsabilité Sociétale de Santélyls repose sur 3 piliers :

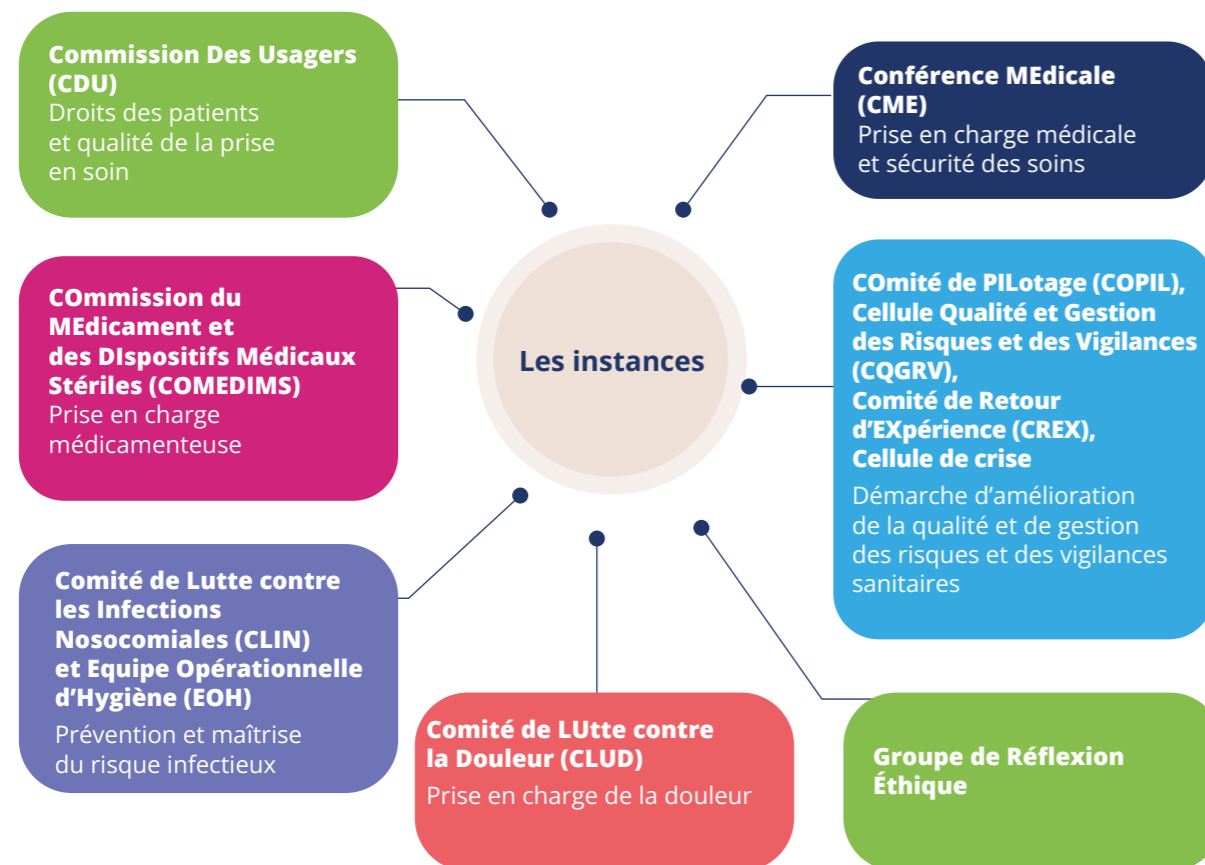




L'organisation

SantélyS est gérée par un Conseil d'Administration présidé par M. le Professeur Pierre FONTAINE. Elle est dirigée par Mme Karine NEUT, Directrice Générale, en collaboration avec les directeurs d'établissements de santé.

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 SantélyS :

AFM TÉLÉTHON

199 rue Colbert - 59800 Lille
Tél. 03 20 42 82 08 - www.afm-telethon.fr
e-mail : delegation59@afm-telethon.fr
Représentée à SantélyS par M. DELOR

FRANCE REIN

> Pour le Nord - Pas-de-Calais

Tél. 07 82 66 29 59 - www.francerein.org
e-mail : nordpasdecalais@francerein.org
Président : M. ANCELET
Représentée à SantélyS par Mmes FENART et GACON

> Pour la Picardie

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

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 SantélyS par M. CATTEZ

UDAF59

10 rue Baptiste Monnoyer - 59000 Lille
Tél. 03 20 54 97 61 - www.udaf59.fr
e-mail : nord@udaf59.org
Représentée à SantélyS par M. FEMINIS

Association pour le développement des Soins Palliatifs OMEGA-Lille

351 rue Ambroise Paré - 59120 Loos
Tél. 03 20 44 56 32
www.palliatifs-asp-lille.org
e-mail : asplille@free.fr
Président : M. DE PARADES

Mouscron-Alzheimer ASBL

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

FÉDÉRATION NATIONALES DES FAMILLES

414 rue Léon Gambetta - 59000 Lille
Tél. 03 20 40 07 71
www.familledefrance.org
e-mail : contact@familles-de-france.org
Représentée à SantélyS par Mme LOUIS-MERCHIER

Ces instances et associations de patients sont à votre disposition.

Pour toute information complémentaire, contactez-nous au 03 62 28 8000



En savoir plus sur les représentants des usagers



SANTÉLYS S'ENGAGE ET VOUS ACCOMPAGNE

Le respect des chartes exprimant
les droits et libertés du patient

SANTÉLYS 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, rappellent 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 sur demande.

De même, Santélylys 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

Santélylys 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 d'expérience auprès des patients et des professionnels de santé partenaires sont régulièrement réalisées.

Toute l'équipe de Santélylys attache une grande importance à la qualité de votre prise en soin. C'est pourquoi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera transmis en ligne 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@santelys.fr

Santélylys participe également tous les ans au recueil d'Indicateurs nationaux visant l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS).

Ces indicateurs sont disponibles sur le site de la HAS : www.has-sante.fr. En cas de besoin, vous pouvez nous contacter.

Les résultats de ces différentes évaluations sont disponibles sur les sites www.santelys.fr et www.has-sante.fr (rubrique « Établissements et services »). Ils sont également disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat. En cas de besoin, vous pouvez nous contacter.

En cas de survenue d'un événement 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>

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 soin.

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.

Santélylys 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 cités 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'équipe soignante est là pour vous écouter.

Santélylys 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 à prévenir et à soulager la douleur.

Santélylys 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, SantélyS 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, SantélyS peut vous aider à vous protéger. Vous pouvez également contacter :

L'ARS Hauts-de-France
Tél. 03 62 72 77 77
ars-hdf-signal@ars-sante.fr

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

Lutte contre les maltraitances envers les adultes vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap ou de précarité)
Tél. 3133
www.solidarites.gouv.fr/3133-maltraitances

Allo enfance en danger
Tél. 119
www.allo119.gouv.fr

Fil santé jeunes
Tél. 0 800 235 236
www.filsantejeunes.com

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. 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.

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.

SantélyS s'est engagée dans une démarche éthique afin d'accompagner les équipes soignantes dans ce questionnement. Des temps d'échange et de réflexion sur les situations rencontrées sont organisés.

Ces actions contribuent 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^{er} 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 tutoriel 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 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'utilisateur 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 une 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 éventuelles : 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.

Vous identifier durant votre prise en charge

Tout au long de 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 !**

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, loyale et appropriée. Ils restent à votre disposition en cas d'incompréhension. S'agissant des patients 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 Santély.

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. Vous pouvez aussi le télécharger à partir du QR code ci-contre.



Comment se passe la consultation de votre dossier ?

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

> Par envoi postal

> Par consultation dans les locaux Santély.
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 SANTÉLYS 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 Santélys, des informations nominatives d'ordre administratif et médical vous concernant 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 d'un traitement par des moyens informatiques dans le but d'assurer la continuité des soins, la gestion administrative du dossier ou d'analyser l'activité.

L'opposition de votre part au traitement de vos données à caractère personnel sera consignée par écrit par le personnel soignant sur un formulaire dédié.

Santélys 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 SantélyS par mail : dpo@santelys.fr ou par courrier : SantélyS - À l'attention du DPO - Parc Eurasanté - 351 rue Ambroise Paré - 59120 LOOS.

Le cas échéant, en contactant la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par l'intermédiaire d'un formulaire de contact sur le site 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 modifiée) 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 SantélyS veillent au respect de ces obligations légales.



Nos paroles et notre image nous appartiennent

En cas de vidéosurveillance, d'enregistrement ou de toute 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 prises 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 de manière anticipée 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 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.

Santélyls 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 trouverez également le formulaire sur notre site internet www.santelys.fr ou via le QR-code ci-contre. Vous pouvez vous rapprocher de votre médecin ou de l'équipe soignante à ce sujet.



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 Santélyls 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

Alcool info service
Tél. 0 980 980 930
www.alcool-info-service.fr

Écoute cannabis
Tél. 0 980 980 940

Tabac info service
Tél. 39 89
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 Santélyls.

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 Liste des membres de la Commission Des Usagers de Santélyls

Composition

> Présidente de la CDU

Mme DAUPHIN
Directrice Adjointe du service d'HAD/SMS de Santélyls

> Vice-Présidente de la CDU

Mme LOUIS-MERCHIER
Membre de la Fédération Nationale des Familles de France

> Représentants du Conseil d'Administration

M. le Pr FONTAINE
Président de Santélyls
Mme GACON
Membre de France Rein Hauts-de-France

> Représentants des usagers

Mme GACON
Membre de France Rein Hauts-de-France

M. FEMINIS
Membre de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF 59)

Mme LOUIS-MERCHIER
Membre de la Fédération Nationale des Familles de France

> Représentants de la Conférence Médicale

Dr LECOUFFE
Directeur médical, Président de la CME du service d'HAD de Santélyls

Dr GHEMMOUR
Néphrologue, Membre de la CME du service Maladie Rénale Chronique de Santélyls

> Médiateurs médecins

Dr GHEMMOUR
Néphrologue, Membre de la CME du service Maladie Rénale Chronique de Santélyls

Dr LECOUFFE

Directeur médical, Président de la CME du service d'HAD de Santélyls

> Médiateurs non-médecins

Mme DAUPHIN
Directrice Adjointe du service d'HAD/SMS de Santélyls

Mme MESSIANT

Directrice des Parcours Maladie Rénale Chronique de Santélyls

> Représentants du personnel infirmier

Mme KUBISZEWSKI
Cadre infirmier du pôle Maladie Rénale Chronique de Santélyls

Mme WISSOCQ

Cadre de Santé du service d'HAD de Santélyls



Vous pouvez contacter et rencontrer un membre de cette commission en prenant rendez-vous au 03 62 28 80 04 ou par mail : representantdesusagers@santelys.fr

9 La religion

SantélyS peut vous aider à contacter un représentant de votre confession religieuse sur demande.



10 Le don d'organes

Toute personne est 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 (Agence de la Biomédecine, 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.

11 La recherche et l'innovation

Nos professionnels spécifiquement formés se mobilisent pour développer des projets innovants et mener des recherches afin de faire avancer la santé de demain.

> Pour répondre à ses missions d'utilité publique, SantélyS mène et/ou participe à des projets de Recherche et d'Innovation dans le domaine de la santé. Ces programmes de Recherche et d'Innovation visent à améliorer les prises en soin.

Ainsi, les données administratives et de santé vous concernant recueillies dans le cadre de votre prise en charge globale à SantélyS, ainsi que les échantillons biologiques éventuellement collectés, peuvent être utilisés (urines, sang...), sauf opposition de votre part, pour ces travaux de Recherche et d'Innovation.

> Vous pouvez également apporter votre contribution à cette avancée en participant à des programmes de Recherche en dehors de votre prise en charge habituelle

(parts non utilisées des prélèvements biologiques par exemple, utilisation de dispositifs innovants améliorant le bien-être et le confort...). Les équipes de SantélyS seront alors amenées à vous solliciter et recueillir votre consentement spécifique. Toutes les informations relatives au projet auquel vous souhaitez participer vous seront communiquées au préalable.

Les traitements des données recueillies dans le cadre de ces projets respectent la réglementation en vigueur en matière de sécurité et de protection de données. Vous bénéficiez ainsi des droits mentionnés aux pages 27 et 28 du présent livret.

Pour plus d'informations et/ou pour toutes questions sur les activités de Recherche et d'Innovation menées par SantélyS, n'hésitez pas à contacter notre équipe dédiée par mail sur recherche@santelys.fr.



CHARTES

Charte de la personne hospitalisée

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

Contrat d'engagement contre la douleur

CHARTE 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 égard. 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

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

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, quels que soient 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 différents 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

Informier 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 SantélyS 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 réaliser et leur déroulement.

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

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



Adresse de correspondance

Parc Eurasanté
351 rue Ambroise Paré
59120 LOOS

Zones d'intervention

Lille Métropole,
Artois-Ternois, Béthune

www.santelys.fr
had@santelys.fr