



Livret d'accueil des structures médico-sociales
SSIAD Services de Soins Infirmiers à Domicile
ESAD Equipe Spécialisée Alzheimer à 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 soignantes et administratives mettront tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de prestations de qualité, adaptées à votre situation, dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

Toute l'équipe de Santélyys 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 à votre disposition pour toute question au 03 62 28 8000.

Karine NEUT,
Directrice Générale de Santélyys



Sommaire

Présentation de Santélylys	Page 02
Nos engagements	Page 07
Vos droits	Page 10
Notice d'information relative à la personne de confiance	Page 14
Votre séjour	Page 18
Ma douleur, parlons-en !	Page 28
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Page 31
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	Page 40



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

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 Santély 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, **Santély** 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, Santély 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, Santély soutient également des programmes de **recherche** et d'**aide humanitaire**.

Enfin, Santély 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

- > **Kidily**s, 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
- > **Proxily**s, 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
- > **Homily**s, structure qui développe une offre innovante de logements locatifs et confortables, sécurisés et adaptables à la perte d'autonomie progressive des Seniors
- > **Santély 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).

Santély en quelques chiffres :

- > plus de **100 ans** d'expérience
- > plus de **27 000** patients pris en charge par an
- > plus de **800** professionnels partenaires.

Les activités de Santély



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

COSMOLYS
vos déchets, notre engagement

PROXILYS
MATÉRIEL MÉDICAL

kidilys

Santély
Bourgogne - Franche-Comté

Stratélys

HOMILYS

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 ces 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 :
Messieurs RUBAN et 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 :
Mesdames 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 :
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
Belgique
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 de la personne accueillie

L'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge s'engagent à respecter la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** ainsi que la **Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**.

Ces chartes, dont vous trouverez le détail en pages 31 et 40, rappellent vos principaux droits.

La qualité et la sécurité de votre prise en charge

SantélyS est engagée dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil et de la prise en charge des usagers. Elle réalise régulièrement des évaluations de pratiques et des enquêtes de satisfaction. Ces évaluations permettent d'apprécier régulièrement le niveau de qualité et de sécurité attendu.

Les résultats des enquêtes de satisfaction font l'objet de campagnes de communication auprès des personnes prises en charges. Ils sont disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat. (cf encart page suivante)

Conformément à la réglementation en vigueur, les services médico-sociaux de SantélyS sont également soumis aux obligations d'évaluation interne et externe placées sous l'autorité de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).

En janvier 2015, le SSIAD pour personnes handicapées couvrant la zone de proximité Lille-Métropole a fait l'objet d'une évaluation externe par un organisme habilité. Cette évaluation a notamment souligné l'implication du personnel dans le bien-être des usagers ainsi que l'organisation et la qualité de la prise en charge proposée.

Questionnaire de satisfaction

Toute l'équipe de Santélyls attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge.

Aussi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction disponible dans votre dossier de soins du domicile et de nous le retourner au moyen de

l'enveloppe T mise à votre disposition. Votre avis nous sera précieux pour l'amélioration de nos prestations. N'hésitez pas à solliciter l'aide d'un professionnel pour compléter le questionnaire.

Vous avez également la possibilité de vous exprimer en adressant un mail à : association@santelys.fr.

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 :

- > la mise en place et l'actualisation de protocoles de prévention du risque infectieux (hygiène des mains, désinfection du matériel...)
- > la surveillance et la prévention de la diffusion des infections et épidémies
- > la formation des professionnels et l'information des patients
- > l'évaluation du respect des protocoles.

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 soulager la douleur.

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

Vous trouverez une information complémentaire sur la prise en charge de la douleur en page 28.

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

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'usager
2. Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale
3. Garantir à l'usager 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'usager
5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager
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 l'entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés. *Source HAS*

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



Réflexion éthique

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

Depuis plusieurs années, Santély 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.

L'accès aux soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus visant au confort et au mieux-être des patients et de leur 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 du patient et à soutenir son entourage.

Santély s'engage dans la continuité des soins et l'accompagnement des patients en soins palliatifs.

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



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. Vous pouvez refuser un soin. Dans ce cas, ce refus sera inscrit dans votre dossier de soins

et une information sera faite auprès de votre médecin qui pourra échanger avec vous sur les risques et conséquences du refus de soins. S'agissant 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 ou d'analyser l'activité.

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

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 Santélyls veillent au respect de ces obligations légales.

Ainsi, 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. Vous pouvez également effectuer une réclamation auprès de la CNIL au sujet de ces données. À ce titre, vous pouvez vous rapprocher du 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.

La personne de confiance / la personne à prévenir

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

La personne de confiance aide à la prise de décisions

La personne accueillie peut désigner une personne de son entourage en qui elle a toute confiance (y compris son médecin traitant) pour l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, ainsi que dans la compréhension de ses droits. Cette personne de confiance pourra, avec l'accord de la personne accueillie, assister aux entretiens médicaux ainsi qu'à l'entretien d'admission.

La désignation se fait par écrit. Le formulaire dédié est à votre disposition dans le classeur de soins du domicile. La désignation est valable pour toute la durée de la prise en charge sauf si la personne accueillie en décide autrement. En effet, il est possible de révoquer cette désignation par écrit à tout moment.

Conformément à la réglementation, les missions de la personne de confiance prévues par le Code de l'Action Sociale et des Familles et le Code de la Santé Publique sont détaillées dans la notice d'information que vous trouverez en pages 14 à 17 du présent livret d'accueil.

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.

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 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 bénéfiques/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 SantélyS 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 usagers mineurs ou mis 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 pour 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.

SantélyS 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 séjour, vous avez la possibilité de vous adresser directement au personnel d'encadrement en contactant SantélyS.

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.

La Direction fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU) des Services médico-sociaux.

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 usagers et de leurs proches.

Des personnes «qualifiées» sont également à votre disposition afin de vous aider à faire valoir vos droits.

Ces personnes, extérieures à SantélyS, rendent compte de vos contestations aux autorités de contrôle des établissements médico-sociaux et peuvent être amenées à suggérer des mesures d'amélioration. La liste des personnes qualifiées est disponible dans le dossier de soins au domicile.

Les modalités d'accès aux informations

contenues dans votre dossier

Un dossier de soins comportant toutes les informations de santé concernant votre prise en charge 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 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.

Pour cela, vous devez 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 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. Des copies pourront vous être transmises sur demande
- > par l'envoi de copies de votre 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'indications précises, la consultation du dossier se fait dans les locaux de Santélylys.

Les informations vous seront communiquées au plus tard dans les 8 jours suivant 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 sait 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 d'un 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
- > la 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.





Notice d'information relative à la personne de confiance

Annexe 4-10 du Code de l'Action Social et des Familles, créée par le Décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016

Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social¹ de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

> **Accompagnement et présence**

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu lors de la conclusion du Document Individuel de

Prise En Charge (DIPEC) pour rechercher votre consentement à être pris en charge par le service.

Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien

- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

¹ Établissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

> Aide pour la compréhension de vos droits

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontreriez des difficultés dans la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Si vous souhaitez que la personne de confiance que vous désignez dans le cadre du code de l'action sociale et des familles exerce également les missions mentionnées à l'article L.1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer explicitement dans le formulaire de désignation. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans le paragraphe «Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique». (p. 17)

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité relatif aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est donnée à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est acquis, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance ; par

exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Avant de remplir le formulaire de désignation, il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner et de lui faire part de vos souhaits quant à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer la portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord pour cette désignation. Si c'est le cas, elle contresigne le formulaire de désignation. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance, auquel cas vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner quand vous le souhaitez.

Au début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'avez désigné personne, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance en application de l'article L.1111-6 du code de la santé publique, notamment au cours d'une hospitalisation ou avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une durée limitée.

Si vous êtes demandeur d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile. Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient de remettre au responsable du centre le formulaire de désignation dès votre arrivée afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire prévu à cet effet, mis à votre disposition dans le classeur de soins du domicile, mais vous pouvez également le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contre-signer le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation. Un formulaire de révocation est prévu à cet effet.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen d'un formulaire dédié, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer le service et les autres professionnels participant à votre prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et de leur remettre une copie du formulaire de désignation.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.



Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes :

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez :

- > vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé
- > assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas
- > prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer d'informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés exprimées par écrit, si vous ne pouviez plus vous exprimer, sur les traitements que vous souhaitez ou non recevoir.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements. Elle recevra les informations nécessaires afin d'exprimer ce que vous auriez souhaité.

En l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. À défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche sera consulté.

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 par exemple.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit ou indiquera où elles sont rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais, en cas de contestations, son témoignage l'emportera.

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.

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



Votre séjour

Les services SSIAD et ESAD de Santélylys

Afin de répondre aux besoins de la population, Santélylys dispose de Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) qui assurent des soins de confort (lever, toilette, habillage), une assistance dans les actes quotidiens de la vie et/ou des soins infirmiers.

L'Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD) de Santélylys assure des séances de réhabilitation et d'accompagnement auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée.

Ces services sont répartis sur 5 secteurs géographiques :

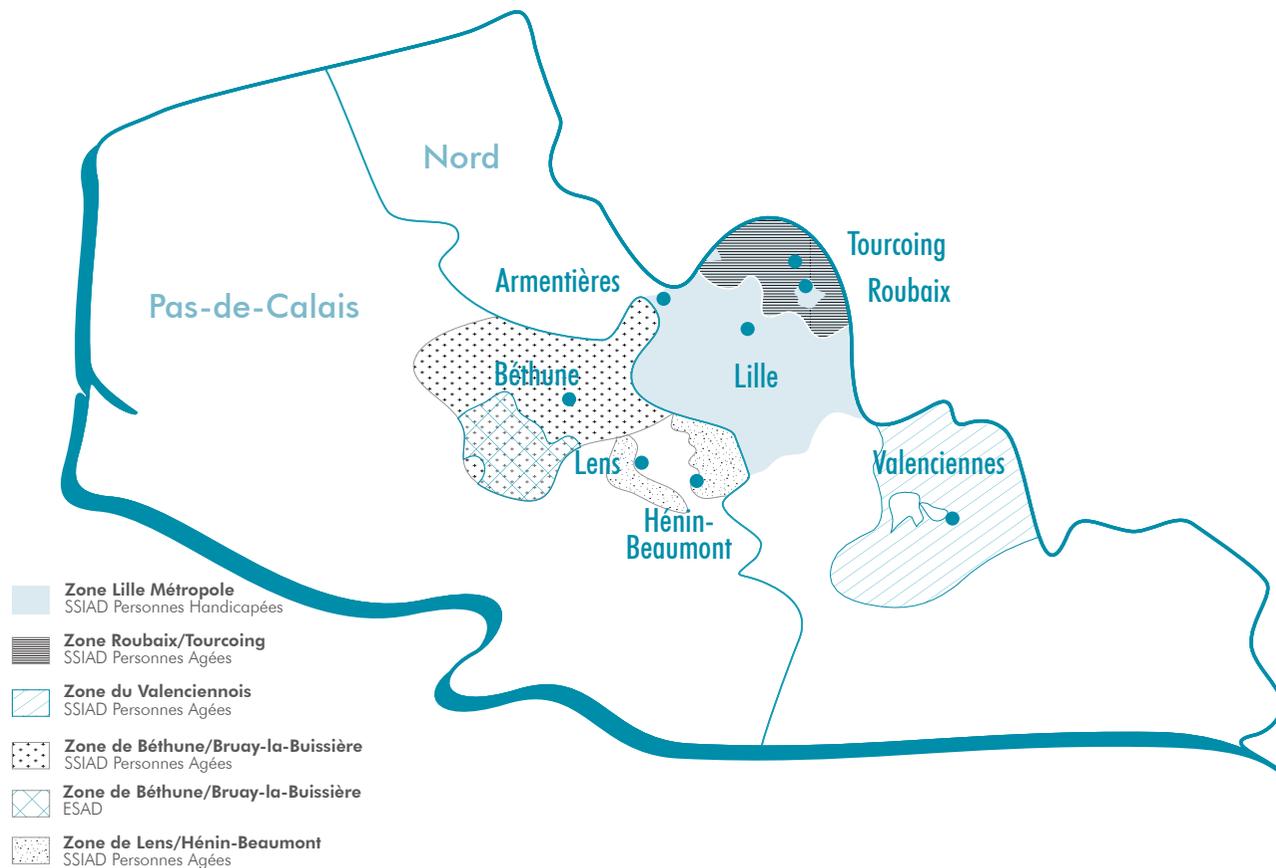
- > 1 SSIAD spécialisé dans la prise en charge des personnes adultes de 18 à 60 ans présentant un handicap ou atteintes de pathologies chroniques, situé sur la zone de proximité Lille Métropole

- > 4 SSIAD spécialisés dans la prise en charge des personnes âgées de plus de 60 ans, situés sur les zones de proximité Roubaix/Tourcoing, Béthune/Bruay-la-Buissière, Lens/Hénin-Beaumont, du Valenciennois

- > 1 ESAD situé sur la zone de proximité Béthune/Bruay-la-Buissière, spécialisé dans l'accompagnement des personnes de plus de 60 ans atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée.

Pour plus de renseignements, vous pouvez également vous référer au règlement de fonctionnement annexé à votre Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Zones d'intervention



Contacts

Les services administratifs du SSIAD de Santélyls sont joignables au **03 62 28 8000 du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 sans interruption et le samedi de 8h00 à 13h00**. Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer à la fiche contact présente dans votre dossier de soins du domicile.

L'accueil dans nos locaux est également possible du lundi au vendredi en prenant rendez-vous au 03 62 28 8000.

Urgences

Pour toute urgence médicale, veuillez 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

Recommandations pour le bien-être de tous

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

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

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

L'organisation de A à Z

Lors de votre séjour en SSIAD pour personnes âgées et personnes en situation de handicap

Admission

L'admission est prononcée par le Directeur du SSIAD de Santély's ou son représentant, après évaluation des besoins de soins réalisée par un infirmier coordinateur à votre domicile ou en service hospitalier. Votre accord et/ou celui de votre représentant légal ainsi qu'une prescription médicale sont également indispensables à votre admission.

Dans le cas où vos besoins ne relèvent pas d'un SSIAD, Santély's peut vous aider, si vous le souhaitez, à trouver une autre structure pour assurer vos soins. Après évaluation de vos besoins, il est également possible de mettre en place une intervention conjointe de l'équipe du SSIAD avec celle d'un autre service ou établissement (établissement d'Hospitalisation A Domicile, Service d'Aide à Domicile...).

Votre admission s'accompagne de la signature d'un Document Individuel de Prise En Charge qui définit les modalités d'intervention du SSIAD et les objectifs et prestations mises en œuvre. Vous et/ou votre représentant légal participez, avec l'équipe du SSIAD, à l'élaboration de ce document qui vous est remis pour signature dans un délai maximum de 15 jours suivant votre admission. Vous conservez un exemplaire de ce document.

Vous et votre entourage (avec votre accord), participez à la préparation de votre admission avec un infirmier coordinateur du SSIAD.

La sécurité des soins commence par une bonne identification des personnes accueillies. 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.

Accès au 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.

Aide aux aidants

Des associations existent pour apporter conseils et soutien aux aidants. Vous pourrez trouver des informations pratiques (dispositifs d'aide, d'écoute, solutions de répit, interlocuteurs à solliciter...) auprès d'associations telles que :

> **La maison des aidants®**

www.lamaisondesaidants.com

> **L'association française des aidants**

www.aidants.fr

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

Assurance

Santély's 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 Santély's peuvent vous accompagner au cours de votre prise en charge. Pour toute information complémentaire, contactez-nous au 03 62 28 8000.

Déchets d'activité de soins

Les soins réalisés par votre infirmier génèrent des déchets liés aux soins (exemple : aiguilles, compresses). Le tri, le stockage et l'élimination de ces déchets sont sous la responsabilité de votre infirmier.

N'hésitez pas à demander des informations complémentaires à votre infirmier ou aux soignants de Santély. Merci de porter une attention particulière à la gestion de ces déchets.

Dossier de soins

Le dossier de soins laissé à votre domicile contient les informations administratives, paramédicales et médicales vous concernant. Ces données sont confidentielles et sont traitées comme telles.

Le dossier de soins du domicile est un outil de coordination entre les intervenants. Chaque professionnel intervenant à votre domicile 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, votre dossier de soins du domicile est récupéré en vue de son archivage au sein de Santély. Vous pouvez accéder à celui-ci sur simple demande et en obtenir une copie (cf. paragraphe sur les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier dans la partie « Vos droits » p.10).

Frais et prestations

Les prestations comprennent (sous réserve d'une prescription médicale) :

- > **les soins de confort** (soins de base et soins relationnels, soins d'éducation), réalisés par les aides-soignants salariés
- > **les soins infirmiers**, dispensés par les infirmiers libéraux ou les centres de soins infirmiers ayant signé une convention avec le SSIAD.

Les services assurés par les ergothérapeutes, psychologues et/ou assistantes sociales de Santély qui peuvent vous être proposés dans les limites des besoins évalués par l'infirmier coordinateur sont également pris en charge par Santély.

Les prestations ne comprennent pas :

- > les honoraires médicaux
- > les frais d'auxiliaire de vie, d'aide-ménagère
- > les frais de transport sanitaire
- > les médicaments délivrés par la pharmacie
- > le matériel médical
- > les consommables et produits d'incontinence
- > les analyses de biologie médicale
- > l'intervention d'autres professionnels de santé (kinésithérapeute, orthophoniste...).

Sous réserve d'une prescription médicale, ces frais peuvent être pris en charge pour tout ou partie par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, votre mutuelle ou d'autres organismes (APA, PCH, caisse de retraite...)

Horaires d'intervention

Les aides-soignants assurent les prestations **7 jours sur 7, de 7h00 à 20h00**. Les horaires de passage sont définis en fonction de vos besoins, des impératifs de la structure et dans un souci de coordination avec les autres professionnels du domicile auxquels vous êtes susceptible de faire appel.

En cas de changement de planification des visites, le personnel du SSIAD s'engage à vous avertir par téléphone. De même, si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, nous vous demandons de bien vouloir informer le service le plus tôt possible.

Les autres professionnels du domicile auxquels vous êtes susceptibles de faire appel déterminent eux-mêmes leurs horaires en fonction de votre état de santé, de vos souhaits et dans un souci de coordination avec les autres professionnels.

Hygiène

Afin de réaliser une prestation dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité possibles, nous vous demandons de :

- > réserver un endroit propre adapté aux interventions et au matériel nécessaire à la réalisation des soins
- > mettre à l'écart les animaux durant la période des soins
- > mettre à disposition des soignants du savon liquide et un rouleau de papier absorbant destinés au lavage des mains de l'intervenant
- > préparer les vêtements que vous souhaitez porter ainsi que votre nécessaire de toilette.



Matériels de soins

Votre état de santé peut nécessiter la mise en place de matériel médical au domicile. Santélys vous apportera les conseils et explications sur le matériel nécessaire à vos soins, utile à votre confort et à celui des professionnels (lit médicalisé, fauteuil, matelas, aide à la mobilisation...). Ce matériel est prescrit par votre médecin traitant.

Médicaments

Un traitement médicamenteux peut vous être prescrit par votre médecin traitant. Vous pouvez le gérer vous-même ou être aidé par vos proches ou les professionnels de santé vous accompagnant (préparation du semainier par votre infirmier, aide à la prise des médicaments par votre aide-soignant ou auxiliaire de vie).

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**. Nous vous recommandons d'inscrire la prise des médicaments dans le dossier de soins afin que les professionnels puissent en assurer le suivi.

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

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

Professionnels participant à la prise en charge

Les professionnels salariés du SSIAD participant à votre prise en charge sont :

- > **l'infirmier coordinateur**, qui assure votre accueil en SSIAD et réalise l'évaluation de vos besoins, au moyen de visites à votre domicile, ainsi que le suivi de votre prise en charge
- > **le cadre infirmier coordinateur**, qui coordonne le fonctionnement interne du service et planifie le travail de l'équipe soignante du SSIAD en fonction des nécessités du service et de vos besoins. Il coordonne également l'intervention des professionnels infirmiers libéraux ou salariés de centres de soins infirmiers
- > **les aides-soignants**, qui peuvent vous aider à l'accomplissement des actes essentiels de la vie (toilette, réfection du lit, habillage et déshabillage, prévention des escarres...), sous la responsabilité du cadre infirmier coordinateur
- > **l'ergothérapeute** qui, selon évaluation de vos besoins par l'infirmier coordinateur, peut vous apporter des conseils sur l'aménagement de votre domicile, la mobilisation, le choix du matériel adapté à votre état de santé

- > **le psychologue** qui, selon évaluation de vos besoins par l'infirmier coordinateur, peut vous apporter un soutien psychologique ainsi qu'à votre entourage
- > **les services sociaux** qui, selon évaluation de vos besoins par l'infirmier coordinateur, peuvent vous orienter en cas de difficultés financières, administratives, professionnelles, familiales...
- > **le personnel du secrétariat**, qui réceptionne vos appels à SantélyS et assure le relais des informations que vous transmettez aux professionnels de santé du SSIAD
- > dans sa mission de formation, SantélyS accueille **des stagiaires**. Sauf avis contraire de votre part, ces étudiants peuvent être amenés à accompagner nos soignants à votre domicile.

Les coordonnées des professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge sont disponibles dans votre dossier de soins à domicile.

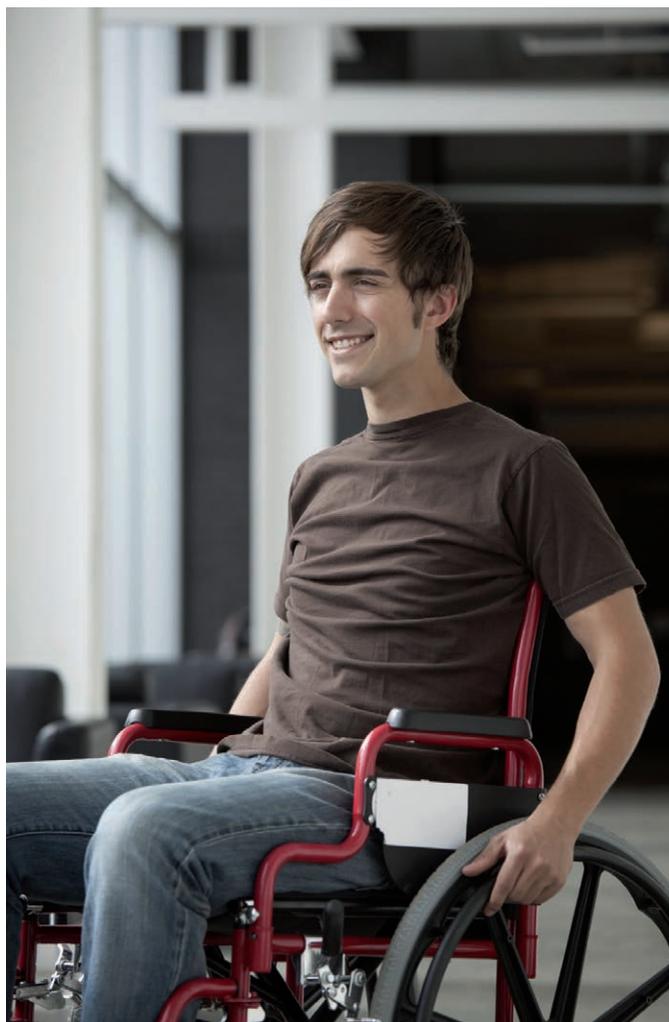
Chaque membre du personnel salarié de SantélyS dispose d'un badge d'identification qu'il peut vous présenter sur simple demande.

Certains professionnels extérieurs au SSIAD, que vous aurez pu choisir librement, sont également amenés à participer à cette prise en charge. Il s'agit de :

- > **votre médecin traitant**, qui prescrit la prise en charge par le SSIAD, assure votre suivi médical et prescrit les traitements, soins et examens. Il réévalue, avec le concours de l'équipe du SSIAD, votre état de santé et adapte le traitement en fonction de l'évolution de votre état. Il se déplace à votre domicile à votre demande en cas de nécessité
- > **les infirmiers libéraux** ou salariés de centres de soins infirmiers que vous avez choisis librement, pour réaliser les soins infirmiers qui relèvent de leurs compétences
- > **les kinésithérapeutes, pédicures-podologues, orthophonistes, laboratoires d'analyses médicales, pharmacies de ville, transports sanitaires...** (en cas de besoin spécifique et sur prescription de votre médecin traitant)

- > **les auxiliaires de vie et aides à domicile**, qui peuvent vous aider à l'accomplissement des actes quotidiens (préparation et prise des repas, travaux ménagers...).

Vous et votre entourage pouvez également être acteurs durant votre prise en charge en SSIAD (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.



Sortie

Votre sortie est prononcée :

- > lorsque l'objectif de prise en charge est atteint
- > par décision administrative du Directeur du SSIAD de Santélylys ou de son représentant (en cas d'impossibilité de pratiquer les soins à domicile, en cas d'inexécution d'une obligation prévue au contrat (DIPEC), de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement du SSIAD)
- > dans le cas où vous avez besoin de soins qui ne relèvent plus du SSIAD. Selon vos besoins, un relais est organisé avec d'autres intervenants, en concertation avec vous ou votre entourage
- > si vous êtes amené à sortir du territoire d'intervention du SSIAD
- > en cas d'absence d'une durée de plus de vingt et un jours (hospitalisation prolongée...). Votre ré-admission sera possible sous réserve que votre état de santé le permette et selon les disponibilités du SSIAD (places libres)
- > si vous ne souhaitez plus être pris en charge par Santélylys. Un formulaire d'arrêt de prise en charge sera complété avec vous pour confirmer votre décision.

Dans certains cas (hospitalisation, relais par une structure d'HAD...), le SSIAD établit une fiche de liaison pour les professionnels de santé afin d'assurer la continuité de vos soins.

En fin de prise en charge, votre dossier de soins du domicile est repris en vue de son archivage au sein de Santélylys. Vous pouvez accéder à celui-ci sur simple demande et en obtenir une copie (cf. paragraphe sur les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier dans la partie « Vos droits » p.10).



L'organisation de A à Z

Lors de votre prise en charge par l'**ESAD** (Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile)

Admission

L'admission est prononcée par le Directeur de l'ESAD de Santélyls ou son représentant, après évaluation de vos besoins par un ergothérapeute à votre domicile.

Votre accord, et/ou celui de votre représentant légal, ainsi qu'une prescription médicale sont également indispensables à votre admission.

Dans le cas où vos besoins ne relèvent pas d'une prise en charge par une ESAD, Santélyls peut vous aider, si vous le souhaitez, à trouver une autre structure pour assurer vos soins.

Votre admission s'accompagne de la signature d'un Document Individuel de Prise En Charge qui définit les modalités d'intervention de l'ESAD et les objectifs et prestations mises en œuvre. Vous et/ou votre représentant légal participez, avec l'ESAD, à l'élaboration de ce document qui vous est remis pour signature dans un délai maximum de 15 jours suivant votre admission. Vous conservez un exemplaire de ce document.

Vous et votre entourage (avec votre accord), participez à la préparation de votre admission avec un infirmier coordinateur et un ergothérapeute de l'ESAD.

La sécurité des soins commence par une bonne identification des personnes accueillies. 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.

Accès au domicile

Afin de permettre aux professionnels d'intervenir plus facilement, il est 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.

Vous pouvez également mettre en place un coffre à clés, système à privilégier pour garantir l'accès au logement lorsque différents professionnels interviennent au domicile.

Aide aux aidants

Des associations existent pour apporter conseils et soutien aux aidants. Vous pourrez trouver des informations pratiques (dispositifs d'aide, d'écoute, solutions de répit, interlocuteurs à solliciter...) auprès d'associations telles que :

- > **La maison des aidants®**
www.lamaisondesaidants.com
- > **L'association française des aidants**
www.aidants.fr

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

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

Dossier de soins

Le dossier de soins laissé à votre domicile contient les informations relatives à votre prise en charge. Ces données sont confidentielles et sont traitées comme telles. Vous pouvez l'emmener pour toute consultation.

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

Frais et prestations

Sous réserve d'une prescription médicale, **les prestations comprennent les séances de réhabilitation et d'accompagnement réalisées par les assistants de soins en gérontologie et ergothérapeutes salariés, à raison de 12 à 15 séances sur une durée maximum de trois mois, renouvelables une fois par an.**

Les services assurés par les psychologues et assistantes sociales de Santély, qui peuvent vous être proposés dans les limites des besoins évalués par l'infirmier coordinateur, sont également pris en charge par Santély.



Les prestations ne comprennent pas :

- > les honoraires médicaux
- > les frais d'intervention d'un SSIAD
- > les frais d'auxiliaire de vie, d'aide-ménagère
- > les frais de transport sanitaire
- > les médicaments délivrés par la pharmacie
- > le matériel médical
- > les consommables et produits d'incontinence
- > les analyses de biologie médicale
- > l'intervention d'autres professionnels de santé (kinésithérapeute, orthophoniste...).

Sous réserve d'une prescription médicale, ces frais peuvent être pris en charge pour tout ou partie par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, votre mutuelle, ou d'autres organismes (APA, PCH, caisse de retraite...)

Horaires d'intervention

Les assistants de soins en gérontologie et les ergothérapeutes assurent les prestations selon le planning établi avec vous. **Les horaires assurés par l'équipe de l'ESAD couvrent la plage horaire 9h-18h, du lundi au vendredi.**

En cas de changement de planification des visites, le personnel de l'ESAD s'engage à vous avertir par téléphone. De même, si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, nous vous demandons de bien vouloir informer le service le plus tôt possible.

Les autres professionnels libéraux auxquels vous êtes susceptibles de faire appel déterminent eux-mêmes leurs horaires en fonction de votre état de santé et de vos souhaits.

Hygiène

Afin de réaliser une prestation dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité possibles, nous vous demandons de :

- > réserver un endroit propre adapté aux interventions et au matériel nécessaire à la réalisation des séances
- > mettre à l'écart les animaux durant la période des soins
- > mettre à disposition des soignants du savon liquide et un rouleau de papier absorbant destinés au lavage des mains de l'intervenant.

Matériels et adaptation de l'environnement

Votre état de santé peut nécessiter l'aménagement de votre domicile, la mise à disposition de matériel et d'aides techniques. Santélyls peut vous apporter les conseils adaptés à vos besoins.

Professionnels participant à la prise en charge

Les professionnels salariés de l'ESAD participant à votre prise en charge sont :

- > **l'ergothérapeute**, qui assure votre accueil, qui est en charge de l'évaluation de vos capacités et besoins, des séances de soins de réhabilitation et d'accompagnement, de la coordination des intervenants du domicile ainsi que du bilan adressé au médecin prescripteur
- > **l'infirmier coordinateur**, qui participe à la préparation de votre admission
- > **le cadre infirmier coordinateur**, qui coordonne le fonctionnement interne de l'ESAD
- > **les assistants de soins en gérontologie (ASG)** qui réalisent les soins de réhabilitation et d'accompagnement sur la base de l'évaluation et des objectifs définis par l'ergothérapeute
- > **le personnel du secrétariat**, qui réceptionne vos appels à Santélyls et assure le relais des informations que vous transmettez aux professionnels de santé de l'ESAD
- > dans sa mission de formation, Santélyls accueille **des stagiaires**. Sauf avis contraire de votre part, ces étudiants peuvent être amenés à accompagner nos soignants à votre domicile.

Les coordonnées des professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge sont disponibles dans votre dossier de soins à domicile.

Chaque membre du personnel salarié de Santélyls dispose d'un badge d'identification qu'il peut vous présenter sur simple demande.

Sortie

Votre sortie est prononcée :

- > à l'issue de la réalisation des séances prescrites
- > par décision administrative du Directeur de l'ESAD de Santélyls ou son représentant (en cas d'impossibilité de pratiquer les soins à domicile, en cas d'inexécution d'une obligation prévue au contrat (DIPEC), de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'ESAD)
- > dans le cas où vous avez besoin de soins qui ne relèvent plus de l'ESAD. Selon vos besoins, un relais est organisé avec d'autres intervenants, en concertation avec vous ou votre entourage
- > si vous êtes amené à sortir du territoire d'intervention de l'ESAD.
- > en cas d'absence d'une durée de plus de vingt et un jour (hospitalisation prolongée)
- > si vous ne souhaitez plus être pris en charge par Santélyls. Un formulaire d'arrêt de prise en charge sera complété avec vous pour confirmer votre décision

Un bilan de fin de prise en charge établi par un ergothérapeute est communiqué au médecin prescripteur et/ou à votre médecin traitant.

Lors de votre sortie, votre dossier de soins du domicile est repris en vue de son archivage au sein de Santélyls. Vous pouvez accéder à celui-ci sur simple demande et en obtenir une copie (cf. paragraphe sur les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier dans la partie « Vos droits » p.10).





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 n'est que l'affaire des soignants
 Vrai Faux
2. La douleur est inévitable quand on est malade mais cela finit toujours par passer
 Vrai Faux
3. Si je signale ma douleur, le personnel soignant pourra faire quelque chose pour moi
 Vrai Faux
4. La morphine risque de me rendre drogué
 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 identiques. **Évaluer et définir votre douleur avec les soignants** 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 pluridisciplinaire (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 **à votre 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 la posologie 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 des droits et libertés de la personne accueillie

Source : Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles

Mise à jour au 28/10/08

Art. 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

Art. 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Art. 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Art. 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Art. 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Art. 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Art. 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne, comme à ses représentants légaux et à sa famille par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Art. 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Art. 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Art. 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Art. 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Art. 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 1 : CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (extraits)

Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé

3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché
4. La confidentialité des informations la concernant
5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires
6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition
7. La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne
8. Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5. sont fixées par voie réglementaire.

Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

Ces dispositions sont applicables aux salariés de l'accueillant familial visé à l'article L. 441-1.

Annexe 2 : CODE DE LA SANTE PUBLIQUE (extraits)

Article L1110-1

Le droit fondamental à la protection de la santé doit être mis en œuvre par tous moyens disponibles au bénéfice de toute personne. Les professionnels, les établissements et réseaux de santé, les organismes d'assurance maladie ou tous autres organismes participant à la prévention et aux soins, et les autorités sanitaires contribuent, avec les usagers, à développer la prévention, garantir l'égal accès de chaque personne aux soins nécessités par son état de santé et assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

Article L1110-1-1

Les professionnels de santé et du secteur médico-social reçoivent, au cours de leur formation initiale et continue, une formation spécifique concernant l'évolution des connaissances relatives aux pathologies à l'origine des handicaps et les innovations thérapeutiques, technologiques, pédagogiques, éducatives et sociales les concernant, l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées, ainsi que l'annonce du handicap.

Article L1110-2

La personne malade a droit au respect de sa dignité.

Article L1110-3

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Article L1110-4

Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation, expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent toutefois, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe.

Afin de garantir la confidentialité des informations médicales mentionnées aux alinéas précédents, leur conservation sur support informatique, comme leur transmission par voie électronique entre professionnels, sont soumises à des règles définies par décret en Conseil d'Etat pris après avis public et motivé de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Ce décret détermine les cas où l'utilisation de la carte professionnelle de santé mentionnée au dernier alinéa de l'article L. 161-33 du code de la sécurité sociale est obligatoire.

Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

En cas de diagnostic ou de pronostic fgrave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance définie à l'article L. 1111-6 reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.

Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Article L1110-5

Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire au regard des connaissances médicales avérées. Les actes de prévention, d'investigation ou de soins ne doivent pas, en l'état des connaissances médicales, lui faire courir de risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté.

Ces actes ne doivent pas être poursuivis par une obstination déraisonnable. Lorsqu'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, ils peuvent être suspendus ou ne pas être entrepris. Dans ce cas, le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa vie en dispensant les soins visés à l'article L. 1110-10.

Les dispositions du premier alinéa s'appliquent sans préjudice de l'obligation de sécurité à laquelle est tenu tout fournisseur de produit de santé, ni des dispositions du titre II du livre 1^{er} de la première partie du présent code.

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 et traitée.

Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer à chacun une vie digne jusqu'à la mort. Si le médecin constate qu'il ne peut soulager la souffrance d'une personne, en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause, qu'en lui appliquant un traitement qui peut avoir pour effet secondaire d'abrèger sa vie, il doit en informer le malade, sans préjudice des dispositions du quatrième alinéa de l'article L. 1111-2, la personne de confiance visée à l'article L. 1111-6, la famille ou, à défaut, un des proches. La procédure suivie est inscrite dans le dossier médical.

Article L1111-2

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents traitements, investigations ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Lorsque, postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouveaux sont identifiés, la personne concernée doit en être informée, sauf en cas d'impossibilité de la retrouver.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser.

Cette information est délivrée au cours d'un entretien individuel.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés au présent article sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Ceux-ci reçoivent l'information prévue par le présent article, sous réserve des dispositions de l'article L. 1111-5. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

Des recommandations de bonnes pratiques sur la délivrance de l'information sont établies par la Haute Autorité de Santé et homologuées par arrêté du ministre chargé de la santé.

En cas de litige, il appartient au professionnel ou à l'établissement de santé d'apporter la preuve que l'information a été délivrée à l'intéressé dans les conditions prévues au présent article. Cette preuve peut être apportée par tout moyen.

Article L1111-3

Toute personne a droit, à sa demande, à une information, délivrée par les établissements et services de santé publics et privés, sur les frais auxquels elle pourrait être exposée à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de leur prise en charge. Les professionnels de santé d'exercice libéral doivent, avant l'exécution d'un acte, informer le patient de son coût et des conditions de son remboursement par les régimes obligatoires d'assurance maladie.

Article L1111-4

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Il peut faire appel à un autre membre du corps médical. Dans tous les cas, le malade doit réitérer sa décision après un délai raisonnable. Celle-ci est inscrite dans son dossier médical. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins visés à l'article L. 1110-10.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance prévue à l'article L. 1111-6, ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, la limitation ou l'arrêt de traitement susceptible de mettre sa vie en danger ne peut être réalisé sans avoir respecté la procédure collégiale définie par le code de déontologie médicale et sans que la personne de confiance prévue à l'article L. 1111-6 ou la famille ou, à défaut, un de ses proches et, le cas échéant, les directives anticipées de la personne, aient été consultés. La décision motivée de limitation ou d'arrêt de traitement est inscrite dans le dossier médical.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

L'examen d'une personne malade dans le cadre d'un enseignement clinique requiert son consentement préalable. Les étudiants qui reçoivent cet enseignement doivent être au préalable informés de la nécessité de respecter les droits des malades énoncés au présent titre.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières relatives au consentement de la personne pour certaines catégories de soins ou d'interventions.

Article L1111-5

Par dérogation à l'article 371-2 du code civil, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Lorsqu'une personne mineure, dont les liens de famille sont rompus, bénéficie à titre personnel du remboursement des prestations en nature de l'assurance maladie et maternité et de la couverture complémentaire mise en place par la loi n° 99-641 du 27 juillet 1999 portant création d'une couverture maladie universelle, son seul consentement est requis.

Article L1111-6

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

Article L1111-6-1

Une personne durablement empêchée, du fait de limitations fonctionnelles des membres supérieurs en lien avec un handicap physique, d'accomplir elle-même des gestes liés à des soins prescrits par un médecin, peut désigner, pour favoriser son autonomie, un aidant naturel ou de son choix pour les réaliser.

La personne handicapée et les personnes désignées reçoivent préalablement, de la part d'un professionnel de santé, une éducation et un apprentissage adaptés leur permettant d'acquérir les connaissances et la capacité nécessaires à la pratique de chacun des gestes pour la personne handicapée concernée. Lorsqu'il s'agit de gestes liés à des soins infirmiers, cette éducation et cet apprentissage sont dispensés par un médecin ou un infirmier.

Les conditions d'application du présent article sont définies, le cas échéant, par décret.

Article L1111-7

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

À titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies, dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme au demandeur.

Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. À la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Version révisée en 2007

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Source Fondation Nationale de Gérontologie (FNG)



Service de Soins Infirmiers A Domicile

Accueil du lundi au vendredi
sur rendez-vous au 03 62 28 8000

Lille Métropole
Parc Eurasanté
351 rue Ambroise Paré
59120 LOOS

Roubaix / Tourcoing
256 rue du Flocon
59200 TOURCOING

Valenciennes
118 avenue Desandrouin
59300 VALENCIENNES

Lens / Hénin-Beaumont
Centre Hospitalier
Bâtiment Sellier - RDC
585 Avenue des déportés
62110 HÉNIN-BEAUMONT

Béthune / Bruay-la-Buissière
rue Delbecque
Accès Parking EST du Centre Hospitalier
62660 BEUVRY

Adresse de correspondance

Parc Eurasanté
351 rue Ambroise Paré
59120 LOOS

Accueil téléphonique

Tél. 03 62 28 8000
Fax 03 62 28 8001



www.santelys.fr
ssiad@santelys.fr