LIVRET D'ACCUEIL

de la personne hospitalisée

asdr

association de soins à domicile à La Réunion


asdr
R+2: Service administratif
R+1: Unité autodialyse et
Dialyse médicalisée
RDC: Ascenseur - escalier - parking
R-1 : Espace formation
R-2 : Pharmacie

Sommaire // LIVRET D'ACCUEIL // ASDR 2024

LE MOT DU PRESIDENT page 5

EXTRAIT DES STATUTS DE L'ASSOCIATION page 7

LA DEMARCHE QUALITE page 8

LES INSTANCES DE L'ASDR page 9

DROITS page 10
Information état de sante
Information et consentement éclairé
Protection des mineurs et des personnes sous tutelle
Directives anticipées

DEVOIRS RESPECTIFS page 12
La bientraitance
Partage d'informations
Le respect du principe de laïcité et des croyances
Personne de confiance
Votre droit d'accès au dossier médical
Soins palliatifs

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE page 14

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE page 15

BIENVENUE

asdr
association de soins à domicile à La Réunion

Le mot du Président

Depuis plus de 30 ans, L'ASDR, Association à but non lucratif, propose ses services de soins et de proximité à tous les réunionnais. Comme beaucoup d'autre, vous nous confiez ce que vous avez de plus cher, votre santé. Du fonds du cœur, je vous en remercie.

En vous adressant à l'ASDR, vous avez non seulement choisi un établissement de référence en matière de soins, mais aussi et surtout une association animée par le sens de l'écoute et de profondes valeurs humaines.

Soyez assuré(e) que l'ensemble des professionnels de l'ASDR sont autour de vous et ont à cœur de vous délivrer la meilleure qualité de soin possible.

Ce livret a été conçu pour vous aider dans vos démarches et pourra vous apporter toutes les informations utiles. Notre équipe est aussi à votre disposition pour vous accompagner.

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement et vous souhaitons la bienvenue chez vous.

Didier Jean FONTAINE
Président du Conseil d'Administration de l'ASDR

L'Association De Soins à Domicile à la Réunion

L'ASDR est une association de loi 1901 créée en 1989. Le Conseil d'Administration est composé de 6 administrateurs et présidé par Didier Jean FONTAINE.
La direction générale est assurée par Madame Ségolène BERNARD et la direction opérationnelle est assurée par Madame Emma CADET.

EN QUELQUES LIGNES

L'association gère 2 secteurs de soins :

Le secteur dialyse avec 5 centres : St-André, Ste-Clotilde, Ste-Marie, St-Paul et La Possession. La capacité d'accueil est de 280 patients. Les modalités de traitement proposées couvrent l'autodialyse (simple et assistée), la dialyse médicalisée et l'hémodialyse à domicile.

Le secteur Hospitalisation à Domicile (HAD) couvre l'ensemble de l'île et offre une capacité d'accueil de 230 places. L'HAD permet la prise en charge de patients au domicile pour des soins lourds et complexes avec 18 modalités de prise en charge différentes.

La prise en charge de nos patients s'articule autour de 2 axes principaux :

- **Recentrer le patient dans le projet de soins,** en proposant une alternative à une hospitalisation classique.
- Développer une action individualisée et coordonnée autour d'un **véritable projet de vie** en assurant la continuité des soins par la coordination des professionnels de santé libéraux et salariés.

NOS VALEURS

Des valeurs de cœur RESPECT

Des valeurs d'intelligence COMPÉTENCE et HONNÊTETÉ

Des valeurs de volonté PERSÉVÉRANCE et RESPONSABILITÉ

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter :

Tél. 0262.20.28.20 (standard) // *E-mail* : contact@asdr.asso.fr

Site internet : **www.asdr.asso.fr**

Articulation des statuts de l'association avec nos projets

EXTRAIT DES STATUTS DE L'ASSOCIATION

L'association a pour objet :

- De susciter et aider la promotion des soins à domicile ;
- De prendre en charge et développer des méthodes alternatives à l'hospitalisation ;
- De régler sur le plan général tout problème propre aux traitements des malades à leur domicile (social, administratif, etc.) ;
- De développer et participer à la formation médicale continue ainsi qu'à l'activité de recherche médicale dans le domaine de la néphrologie et de l'hospitalisation à domicile.

La mission principale de l'ASDR s'articule autour de 5 axes prioritaires:



NOTRE VOCATION

Rapprocher les structures de soins des usagers et de ce fait développer les soins extra-hospitaliers à La Réunion, concrétisant ainsi les buts fondateurs de l'association.

NOS PROJETS EN DIALYSE

- Elargir l'offre de dialyse pour favoriser l'équilibre traitement/vie personnelle et professionnelle des patients
- Renforcer l'implication des patients dans leur projet de soin et la vie associative
- Développer des actions de promotion à la santé
- Renforcer la prise en charge globale du patient

NOS PROJETS EN HAD

- Valoriser et structurer la coordination des professionnels en HAD
- Renforcer la cohésion d'équipe interne et libérale autour du patient
- Favoriser l'implication du patient dans sa prise en soin et en toute sécurité à la population prise en charge

Retrouvez notre Projet d'Etablissement sur le site internet www.asdr.asso.fr

La démarche qualité



L'ASDR, en tant qu'établissement de santé, s'inscrit dans une démarche qualité mais aussi de prévention et de gestion des risques en lien direct avec ses activités de soins et dans une approche éco-responsable. Dans ce cadre, notre établissement est soumis régulièrement à une visite d'expertise de la qualité de nos pratiques.

Décision N°2017.0719/CCES/SCES-31275 du 24/10/2017 de la commission de certification des établissements de santé : *L'établissement de santé ASSOCIATION DE SOINS A DOMICILE DE LA REUNION est certifié.*

Le rapport complet des experts de la Haute Autorité de Santé sur cette procédure de certification peut être consulté sur le site: www.has-sante.fr

La politique qualité :

Depuis sa création, l'ASDR mène une politique qui vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins lors de la prise en charge du patient sont optimales et s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité.

3 orientations principales :

- Renforcer les conditions d'une prise en charge coordonnée et sécurisée du patient
- Faire respecter les droits fondamentaux du patient
- Garantir une prise en charge globale du patient, respectueuse des bonnes pratiques professionnelles, avec la mise à disposition de moyens humains et logistiques

Vous êtes invités à signaler tout évènement indésirable lié aux soins :

- par téléphone au 02 62 20 28 20
- ou par email: qualite@asdr.asso.fr
- sur notre site internet : www.asdr.asso.fr

Vos remarques et suggestions indiquées dans le questionnaire de satisfaction lors de votre prise en charge sont importantes pour améliorer la qualité de nos services.
Ce questionnaire est à votre disposition dans le livret HAD.
Pour la dialyse les enquêtes de satisfaction seront menées annuellement.
Nous vous remercions vivement pour ce temps que vous nous accordez.

Les instances de l'ASDR

La direction de l'ASDR s'appuie sur plusieurs instances pour déployer cette politique qualité et la faire vivre au quotidien. Ces instances sont notamment composées de : Représentants des Usagers, médecins, pharmaciens, professionnels de santé, membres de la direction, personnels administratifs et techniques.

Elles sont au nombre de huit:

Commission Médicale d'Etablissement (CME)

COordination des VIgilances et des RISques (COVIRIS)
- Comités de Retours d'EXpérience (CREX)

Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)

COmmission du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Commission Des Usagers (CDU)

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Comité de Suivi en Alimentation et Nutrition (CSAN)

COMité d'ETHique (COMETH)

La commission des Usagers

Elle gère les plaintes et les réclamations des usagers.
Elle veille aux respects des droits des usagers et facilite leurs démarches.
Elle contribue à améliorer l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Coordonnées : ASDR – Commission des Usagers
131, Route du Bois de Nèfles – 97490 SAINTE CLOTILDE
Adresse mail : **cdu@asdr.asso.fr**

Représentant des Usagers

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers du système de santé.
Il siège dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté.
Les représentants des usagers sont majoritairement issus d'associations agréées du système de santé.

Adresse mail : **representants-des-usagers@asdr.asso.fr**

Droits

Informations sur votre état de santé

Votre médecin est responsable de la délivrance des informations médicales vous concernant (pathologie, diagnostic, évolution, traitement, évaluation bénéfices /risques).
Il vous informe sur votre état de santé, sauf si vous ne le souhaitez pas.

Consentement éclairé

Votre consentement est obligatoire tout au long de votre traitement. A tout moment vous pouvez le retirer, ou revenir sur une décision de refus de soins ou pour un soin particulier.
Vous prenez, avec votre médecin référent, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre traitement.
En HAD comme en dialyse, il vous sera demandé de signer un document attestant de votre consentement concernant vos soins pris en charge par l'ASDR.

Protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle ainsi que les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).
Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement, et se doit de les faire participer dans cette même mesure à la prise de décision les concernant.

Directives anticipées

(Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique)
Toute personne a la possibilité à tout moment de rédiger ses directives anticipées et aussi de les modifier.

« Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier le souhait ou le refus d'un endormissement profond et permanent jusqu'à la mort ».(Haute Autorité de Santé , Oct. 2016)

Personne de confiance (Formulaire autocopiant à compléter)

(Article L 1111-6 du Code de la Santé Publique)

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance.
Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche ci-après. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décisions.

Votre droit d'accès au dossier médical

(Article L 1111-7 et R 1111-9 du Code de la Santé Publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez. Ces informations sont celles qui ont contribuées à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Cette communication a lieu au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures.
Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire.
Lors de votre demande d'accès à votre dossier medical, un formulaire vous sera remis.
Pour avoir accès à votre dossier, vous devez adresser votre demande par écrit à la direction.
Un formulaire en ligne est accessible sur notre site internet : www.asdr.asso.fr

Le droit à l'accès aux soins palliatifs

Loi n° 99-477 du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs
Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie (dite aussi loi «Léonetti»)
Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie (dite aussi loi «Claeys-Leonetti»)

Toute personne malade dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement. Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Devoirs respectifs

L'HAD et/ou les soins en dialyse nécessitent un partenariat entre la personne soignée, ses proches et l'ensemble de l'équipe des professionnels de santé.

La démarche de promotion de la bientraitance*

- Avoir une attitude respectueuse et d'écoute
- Reconnaitre et prendre en considération l'expression de la souffrance physique et morale
- Veiller au confort et au bien-être lors des soins
- S'assurer que les informations du fonctionnement du service soient données et comprises
- Respecter l'intimité du patient et de ses proches
- Prendre en considération les remarques formulées par le patient et ses proches

** Les principes généraux de la charte de la bientraitance sont à retrouver en page 18*

Le partage d'informations

Un professionnel peut échanger des informations avec un ou plusieurs professionnels identifiés, à la condition qu'elles soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social *(article L. 1110-4 du code de la santé publique.)*

L'équipe pluridisciplinaire de l'ASDR, impliquée dans la prise en charge de la personne soignée, échange et partage des informations ciblées et nécessaires à une prise en charge efficace, adaptée et individualisée.

Le respect du principe de laïcité et des croyances

L'article 1er de la Constitution du 4 octobre 1958 indique que la France est une république indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion.

Les usagers accueillis au sein d'établissements hospitaliers, sociaux, ou médico-sociaux ont droit au respect de leurs croyances et doivent être en mesure de participer à l'exercice de leur culte (article R. 1112-46 du code de la santé publique), sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

La personne soignée s'engage à :

- Respecter l'ensemble des professionnels
- S'informer sur ses droits dans la Charte de la personne hospitalisée. *(cf charte P°17)*
- Appliquer les consignes données par l'équipe soignante
- Prendre soin du matériel mis à disposition par l'ASDR

Par ailleurs, l'ASDR est vigilante à tout type de menaces.

Aucun acte violent ou menaçant, aucun acte d'intimidation ou de harcèlement ne sera toléré de la part de quiconque au sein de l'établissement, quels que soient les secteurs d'activités. De tels actes entraîneront l'arrêt de la prise en charge au sein de l'ASDR, qui se réservera le droit d'intenter une action en justice.

Sont notamment considérés comme des menaces ou actes de violence :

- Le fait de frapper ou de bousculer quelqu'un
- Le fait de menacer une personne, sa famille, ses amis ou ses biens
- La destruction volontaire de biens ou les menaces de destructions
- Le fait d'affirmer ou de suggérer que la violence est légitime
- Les appels téléphoniques ou comportements ayant un caractère de harcèlement ou de menace

Toute personne victime ou témoin de tels agissements peut saisir la Direction ou un membre du personnel de l'ASDR.

Merci pour votre lecture.

N'HESITEZ PAS A NOUS POSER DES QUESTIONS

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

Extrait de la circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulieraux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus.

Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de la bientraitance

Faire preuve de bientraitance, c'est être guide dans tout positionnement par le souci actif du respect de l'autre, de ses droits fondamentaux, de ses besoins et de son intérêt.

L'ASDR définit le SOIN comme la prise en compte et la prise en charge globale et personnalisée de la personne qui inclut l'ensemble des soins et services d'accompagnement disponibles au sein de l'association. Les actions de soins et d'accompagnement pouvant être réalisées au domicile de la personne, l'entourage est concerné et impliqué selon les souhaits exprimés par la personne soignée. Le terme « personne soignée » désigne la personne soignée ainsi que son entourage, sa famille ou ses proches.

Article 1 // Intervenir avec respect dans le cadre de vie de la personne soignée

J'organise ma visite au domicile avec la personne soignée, en la programmant à l'avance.
Je suis poli, courtois aussi bien dans mes propos que dans ma tenue et mon comportement.
Je me présente en déclinant mon identité, ma profession, le nom de l'association et j'indique le motif de ma visite.
Je m'assure que les modalités de fonctionnement du service soient données et comprises par la personne soignée.
J'évite la familiarité vis-à-vis de la personne soignée et son entourage, ainsi que l'infantilisation des personnes dépendantes.
J'ai une attitude d'écoute centrée sur le patient ; je fais preuve d'empathie et de respect.
J'évite de répondre au téléphone ou de passer des appels.

Article 2 // Respecter le mode de vie du patient

J'ajuste mon organisation de travail en fonction du rythme de la personne soignée. Je préviens en cas de retard.
Je ne porte aucun jugement de valeur en tenant compte des opinions, des croyances et des origines de la personne soignée.
Je suis à l'écoute de la personne soignée et je reconnais ce qui est exprimé.

Article 3 // Veiller au confort et au bien-être du patient

Je reconnais et j'écoute l'expression de la souffrance physique et morale et je m'assure de leur prise en charge.
Je respecte la dignité et l'intimité de la personne soignée et de son environnement.
Je favorise l'autonomie de la personne soignée selon ses capacités et je mobilise l'ensemble de ses ressources.

Article 4 // Accompagnement fin de vie

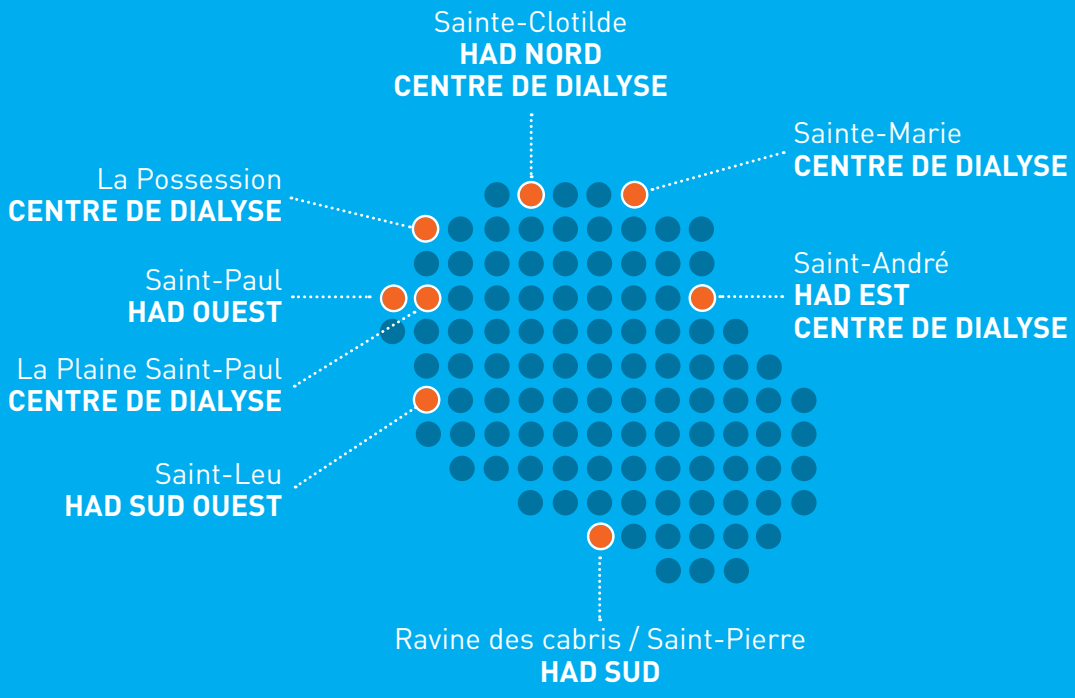
Je m'assure que la personne soignée dispose des informations nécessaires sur son état de santé.
Je participe à l'accompagnement à la fin de vie en apportant un soutien à la personne soignée.
Je propose un accompagnement social ou psychologique pendant le deuil.
Je garde à l'esprit qu'il est important de respecter les souhaits de la personne soignée et ses droits.

Article 5 // Respecter la confidentialité

Je permets à la personne soignée d'exprimer ses interrogations en tout confidentialité.
Je ne donne aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement de la personne soignée
Je me réfère au cadre légal et déontologique d'exercice de ma profession.

Aux 4 coins de l'île

L'ASDR PREND SOIN DE VOUS



DESIGN GRAPHIQUE © Cactus 2

asdr
association de soins à domicile à La Réunion

contactez-nous
au numéro unique
0262 **20 28 20**

www.asdr.asso.fr