

# Hospitalisation A Domicile d'Avignon et sa Région



*Agis de façon que les effets de ton action soient compatibles avec la permanence d'une vie authentiquement humaine.*

*Jonas, Le principe de responsabilité*



## Livret d'Accueil

## ↳ Le mot de la Direction ...

---

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre service pour vous permettre d'éviter ou d'écourter un séjour hospitalier ; et de bénéficier, dans votre cadre de vie, de l'ensemble des soins médicaux et paramédicaux, habituellement dispensés en structure hospitalière, sous la responsabilité de votre médecin traitant.

Le service s'engage à dispenser des soins de qualité, de nature technique, relationnelle et éducative ; et à mettre en œuvre une organisation optimale et une évaluation personnalisée de vos besoins.

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et s'engagent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté tout au long de votre parcours à nos côtés.

Ce livret d'accueil est destiné à vous informer sur le service, sur ses missions, sur son fonctionnement et sur les valeurs et fondements sur lesquels il repose.

La réception de ce livret doit vous permettre d'avoir accès directement à la charte du patient hospitalisé qui s'impose à tous les services.

Il est destiné à faciliter vos démarches et vos premiers jours à nos côtés en vous donnant une vue la plus complète possible du service et de l'association gestionnaire.

La Direction

### Visas

Vu le code de la santé publique, et notamment ses articles L. 710-1 et suivants ;  
Vu l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 ;  
Vu l'arrêté du 7 janvier 1997 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé,  
Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06/08/2004),  
Vu la publication au journal officiel du 07 juillet 1986 l'autorisation de création du service d'Hospitalisation A Domicile

# Sommaire

---

## I- H.A.D.A.R.

- Un peu d'histoire ... 3
- Objectifs de l'association ... 4
- Secteurs d'activité ... 5

## II- Service d'H.A.D.

- Le service d'Hospitalisation A Domicile (H.A.D.) ... 7
- Public accueilli ... 7
- L'équipe H.A.D. ... 8
- Démarche Qualité ... 9
- Mode de financement du service ... 10
- Garanties souscrites en matière d'assurance ... 10

## III- Organisation des soins

- Les principales prestations ... 11
- Les étapes de la prise en charge ... 13
- Modalités de prise en charge financière des prestations ... 16

## IV- Droits & Devoirs

- Accès au dossier médical du patient ... 17
- Consentement du patient ... 17
- La Commission des Relations avec les Usager  
et de la Qualité de la Prise en Charge ... 17
- Désignation de la personne de confiance ... 18
- Confidentialité et accès à l'information ... 18
- Les formes de participation des usagers ... 19

# Présentation de l'association

Présentation de  
l'association



## ➤ Un peu d'histoire ...

Déclarée le 07 juillet 1986 au journal officiel, l'Hospitalisation A Domicile d'Avignon et sa Région (H.A.D.A.R.) est une association privée à but non lucratif, loi 1901.

Elle a été dans un premier temps domiciliée dans le service de Neuro-Rhumatologie de l'hôpital d'Avignon, service sous la responsabilité du Docteur Jean ARLAUD, Président fondateur de l'Association.

Sous son impulsion, et avec les efforts d'un petit groupe de professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes, assistantes sociales), l'ouverture d'une structure de 12 places d'hospitalisation à domicile (H.A.D) a pu voir le jour le 1<sup>er</sup> septembre 1988.

Elle concrétisait le 34<sup>o</sup> service d'H.A.D. mis en place sur le territoire national.

Depuis, l'association a enregistré plusieurs extensions de capacité d'accueil, lui permettant de proposer une plus grande diversité des modalités de prise en charge à domicile en même temps qu'une offre de soins étendue.

Ainsi la capacité totale autorisée est actuellement de 210 places (dont 70 pour le service H.A.D. et 140 pour le service de soins infirmiers à domicile) auxquelles s'ajoutent une quarantaine de bénéficiaires suivis dans le cadre du dispositif de coordination départementale V.I.H.

L'admission du service H.A.D. à participer au Service Public Hospitalier depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2003 par les autorités sanitaires nationales, représente une reconnaissance du travail fourni depuis toujours : qualité des soins, professionnalisme et rigueur de gestion.



**Aujourd'hui, l'association siège au  
1525 Chemin du Lavarin à Avignon.**

## ➤ Objectifs de l'association ...

### L'association a pour objectifs :

➤ De faire bénéficier de soins à domicile, les malades dont la présence en milieu hospitalier peut-être raccourcie ou évitée, mais qui ne peuvent recevoir de leur entourage tous les soins que nécessite leur état de santé. Cette activité s'exerce dans les cadres réglementaires existants.

➤ D'apporter à des malades ou à des personnes âgées l'aide possible et matérielle dont ils peuvent avoir besoin du fait de la solitude, d'un entourage familial insuffisant ou de conditions de vie médiocres. Cette solidarité se manifeste parallèlement à l'activité de soins ou indépendamment de ceux-ci.



## ➤ Secteurs d'activité ...

---

L'H.A.D.A.R. est organisée en 3 secteurs d'activités :

➤ **L'H.A.D.** : Service d'Hospitalisation **A Domicile** (70 places dont 40 sur le secteur du Grand Avignon et 30 réparties sur des antennes départementales du Vaucluse).

Selon la circulaire DH/EO2/2000/295 du 30 mai 2000 relative à l'hospitalisation à domicile, ce service concerne des malades atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé.

➤ Le **S.S.I.A.D.** : Service de Soins Infirmiers **A Domicile** (140 places autorisées) intervient sur le secteur d'Avignon - Montfavet et Le Pontet.

Le S.S.I.A.D. assure sur prescription médicale :

- Les soins infirmiers et d'hygiène générale ;
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Les typologies des personnes susceptibles d'être prise en charge par le service sont :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes.

➤ **L'A.A.D.** : Service de coordination départementale d'Aides **A Domicile** (une quarantaine de prise en charge) assure la coordination départementale des aides à domicile des bénéficiaires touchés par le VIH/SIDA ou co-infectées VIH/VHC.

# Service d'H.A.D.

le Service d'H.A.D.



## ➤ Le service d'Hospitalisation A Domicile (H.A.D.) ...

Le service H.A.D. est un service hospitalier de court séjour privé, structure intermédiaire entre l'hôpital et les soins de ville, dont l'organisme gestionnaire est l'Association H.A.D.A.R. (Hospitalisation A Domicile d'Avignon et sa Région).

Le service est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h.



Sur prescription du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, le personnel infirmier et aide soignant de l'Association assure, dans une visée préventive, curative ou palliative, les prestations paramédicales dans les domaines suivants :

- Les soins palliatifs de fin de vie
- Les soins de retour et de réadaptation au domicile
- Les soins et surveillances de type hospitalier (« Soins continus » et « Soins ponctuels »)
- La chimiothérapie à domicile

## ➤ Public accueilli ...

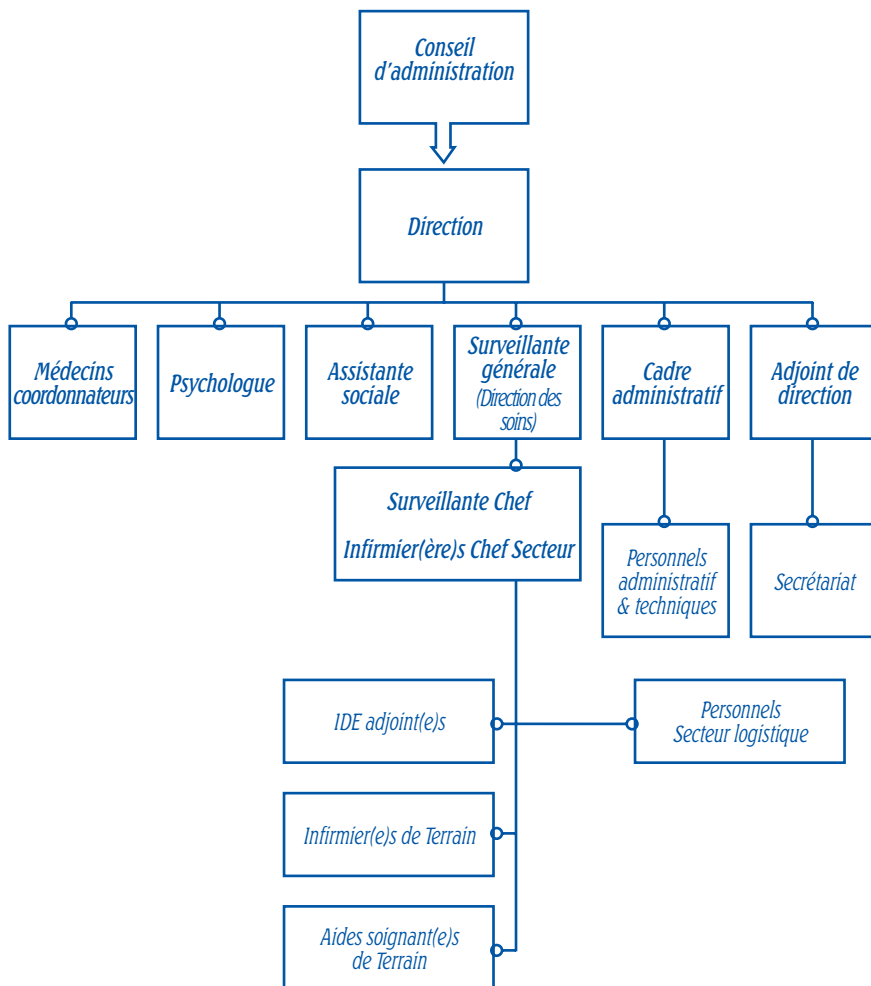
Conventionné par la Caisse Régionale de l'Assurance Maladie du Sud-Est depuis le 26 septembre 1988, ce service a pour but de maintenir à leur domicile, sous la responsabilité de leur médecin traitant, des malades qui souhaitent être soignés chez eux, mais dont l'état de santé nécessite des soins complexes.

Hormis les malades suivis par le secteur psychiatrique, tout autre malade peut être pris en charge par notre service d'hospitalisation à domicile dans la mesure où il nécessite des soins importants et pluridisciplinaires. (Sans limite d'âge).

Ne sont pas admis en H.A.D., les malades :

- Qui relèvent uniquement de soins à l'acte, non coordonnés,
- Qui relèvent de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.),
- Dont l'état justifie le maintien au sein d'une structure de soins traditionnels en raison de la permanence et de la haute technicité des soins dont ils relèvent,
- Qui relèvent uniquement de nutrition entérale ou parentérale, de moyens de suppléance à une insuffisance respiratoire ou une insuffisance rénale (maladies prises en charge par des structures spécialisées dans ce type de soins) et des structures de soins alternatives à l'hospitalisation en psychiatrie, conformément à l'article R.712-2.2 du code de la santé publique.

## ↳ L'équipe H.A.D. ...



Les prestations délivrées par le service sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées.

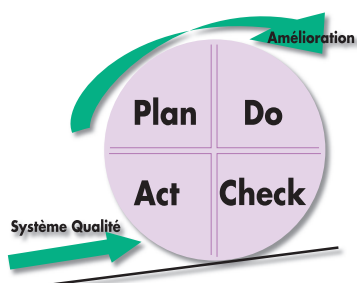
### ↳ Les stagiaires :

Le service accueille des stagiaires dans le cadre de leur formation. Les stagiaires sont encadrés et évalués sur le terrain conformément aux textes en vigueur.

Tout patient est en droit de refuser les soins par un élève infirmier ou aide-soignant; son autorisation ainsi que celle de son entourage sont aussi requises pour toute mise en situation professionnelle.



## ↳ Démarche qualité ...



En application de l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière et précisée par le décret n° 97-311 du 7 avril 1997, les établissements de santé publics et privés, les établissements de santé militaires, les groupements de coopération sanitaire entre établissements de santé et les réseaux de soins doivent s'engager dans une procédure d'accréditation menée par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.).

Cette procédure a pour objectif de s'assurer que les établissements de santé développent une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients.

En 2004, sans réserve émise par l'H.A.S., le service d'hospitalisation à domicile d'Avignon a été le premier service H.A.D. en France à être accrédité.

Le rapport des experts-visiteurs est consultable en ligne sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## ➤ Mode de financement du service ...

Le service d'hospitalisation à domicile est financé par l'Assurance Maladie dans le cadre règlementé de la tarification médico économique de l'activité des établissements de santé.

Depuis le 1er janvier 2006, l'activité du service est ainsi entièrement financée selon les principes de ce modèle tarifaire.



## ➤ Garanties souscrites en matière d'assurance ...

Le service a souscrit à une assurance « Responsabilité Civile » qui le garantit contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard des tiers en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à une erreur, d'une faute ou d'une omission survenant à l'occasion de son activité de prestation de service.

# Organisation des soins



## ➤ Les principales prestations ...

### A - Prestations délivrées directement par le service d'H.A.D.

Le service d'Hospitalisation à Domicile (H.A.D.) assure les prestations suivantes :

➤ **Les soins de nature technique, relationnelle et éducative, d'hygiène corporelle, de confort et de bien être des patients.**

Sur prescription du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, le personnel infirmier et aide soignant de l'Association ou les professionnels de santé de ville conventionnés avec le service assurent, dans une visée préventive, curative ou palliative, les prestations paramédicales.

➤ **La coordination des différents intervenants (salariés de l'Association ou libéraux) au chevet du patient.**

Le Médecin Coordonnateur et la Surveillante ont en charge la coordination des différents professionnels au chevet du patient tout au long du séjour.

➤ **La continuité des soins exécutés par les auxiliaires médicaux et la réponse aux appels d'urgence, la nuit, les week-ends et jours fériés par un service d'astreinte.**

Un(e) infirmier(ère) de Garde est joignable en dehors des horaires de passage suivant un dispositif d'appel qui vous sera expliqué à l'admission.

Afin d'assurer la continuité des soins médicaux en cas d'urgence, des conventions sont signées avec les services d'Urgences, le SAMU, SOS Médecins et l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.) de secteur ainsi que les structures hospitalières de proximité.

➤ **Le transport sanitaire du malade.**

Les transports sanitaires prescrits par votre médecin traitant seront pris en charge par l'H.A.D.A.R.

Dans toute autre circonstance, les transports pour les consultations hospitalières, séances de radiologie, chimiothérapie restent à la charge des établissements prescripteurs.

Vous êtes libre du choix de l'organisme de transport sanitaire. Toutefois, si vous le souhaitez le service H.A.D. peut vous en proposer un.

Pour une organisation optimale du service rendu, nous vous rappelons que vous devez informer la Surveillante lors de tout déplacement hors du domicile.

➤ **La fourniture, éventuellement à titre de prêt, du matériel et du mobilier nécessaires à la bonne exécution des soins.**

Sur avis de votre médecin traitant et du médecin hospitalier, le matériel technique courant, justifié par votre état de santé, est fourni par le service H.A.D. ( seringues, pansements, tubulures, ...).



Les prescriptions spéciales (lit médicalisé, fauteuil roulant, ...) doivent faire l'objet d'une ordonnance médicale. La commande de ce matériel est effectuée auprès des fournisseurs partenaires de l'H.A.D.

La livraison est effectuée le jour de l'admission par notre service logistique, et le cas échéant, par nos fournisseurs. Le réapprovisionnement s'effectue régulièrement en fonction des besoins.



**Vous ne devez en aucun cas passer la commande vous-même auprès d'un prestataire de votre choix. Si tel était le cas, vous devriez régler le montant de la location qui ne pourra vous être remboursé ni par l'H.A.D. ni par la Sécurité Sociale.**

### ► **Le service social**

L'H.A.D. met à votre disposition une assistante sociale qui sera à l'écoute de vos difficultés qu'elles soient d'ordre administratif, familial, professionnel, économique ou personnel.

Si l'état de santé du malade l'exige, il est possible de solliciter la mise à disposition d'une aide ménagère dont le nombre d'heures fournies est en rapport avec vos besoins réels.

L'assistance sociale saura vous conseiller, vous orienter et vous soutenir dans vos différentes démarches.

Elle peut intervenir dès l'admission avec le concours du responsable des soins mais également tout au long de votre séjour dans notre service.

Notre service social travaille en partenariat avec les services sociaux hospitaliers, les différentes caisses, le Conseil Général, les services sociaux de secteurs.

Les rencontres s'effectuent, sur rendez-vous, à domicile ou au siège social de l'Association.

N'hésitez pas à la contacter !

*Les prestations ont pour objectif d'être le plus adaptées possible à vos besoins et d'être évolutives.*

*Notre service s'engage à fournir une prise en charge de qualité et à faire intervenir un personnel qualifié.*

*Les relations avec les proches et la famille seront favorisées pour garantir le confort et le bien être qui sont dus aux personnes, tout au long de la prise en charge.*

## **B- Autres prestations**

Il est possible de bénéficier de prestations extérieures au service, telles que :

### ► **Des soins paramédicaux libéraux (kinésithérapeute, orthophoniste, ...)**

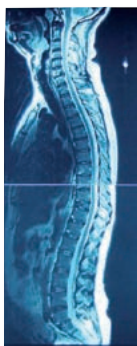
Ses soins doivent faire l'objet d'une ordonnance de votre médecin et d'un accord préalable avec le service H.A.D..

## ▶ **Le traitement et la prise en charge de la douleur par les professionnels d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs ( E.M.S.P.)**

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, on peut la traiter.

Le service s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

En accord avec votre médecin traitant, les Equipes Mobiles de Soins Palliatifs (E.M.S.P.) des structures hospitalières, avec lesquelles l'établissement a signé une convention, peuvent intervenir à domicile pour ré-évaluer votre traitement de la douleur. Cependant, votre médecin traitant reste l'unique prescripteur.



▶ **Examens paracliniques et diagnostics (analyse biologique, radiologie, ...)**

▶ **Astreintes logistiques par nos fournisseurs médico-techniques partenaires.**

Du matériel spécifique (oxygène, ...) peut être mis en place sur prescription médicale les week-ends, la nuit et les jours fériés.

▶ **Soutien et accompagnement des patients et /ou de leur entourage par intervention à domicile de bénévoles.**

Seules les associations de bénévoles, ayant signé une convention avec le service H.A.D., sont habilitées à intervenir à votre domicile sur votre demande (accord écrit rétractable).

## ➤ Les étapes (déroulement) de la prise en charge ...

### A- Admission

Prononcée par le Chef d'Etablissement, après avis du Médecin Coordonnateur et du responsable des soins, l'admission se fait toujours en accord avec le patient et son entourage, avec le Médecin traitant, et le médecin hospitalier (si la demande de prise en charge émane de l'Hôpital).

Votre admission en H.A.D. a lieu soit dans le cadre de votre maintien à domicile, soit dans le cadre de votre retour à domicile après une hospitalisation. Elle est organisée et supervisée par le responsable des soins de secteur avec votre collaboration et celle de vos proches. Il est assisté d'un(e) infirmier(ère) adjoint(e), du secrétariat, de l'Assistante Sociale et de l'équipe soignante du service.

Il assure également la liaison entre le milieu hospitalier, votre Médecin traitant et vous-même.

Afin de pouvoir établir votre dossier de prise en charge, vous devrez fournir à l'admission les pièces administratives suivantes :

▶ Une photocopie de votre attestation de Sécurité Sociale en cours de validité ou attestation de CMU complémentaire

▶ Une photocopie de votre carte mutuelle ou d'assurance, ou attestation de prise en charge complémentaire de l'aide médicale ou notification de décision d'attribution maladie Affection de Longue Durée (A.L.D.)

Notre assistante sociale est à votre disposition pour toutes les demandes sociales et administratives liées à votre hospitalisation dans notre structure.

## B- Prise en charge, accompagnement

Choisi par vous, le Médecin traitant a la responsabilité de votre traitement du premier au dernier jour de votre Hospitalisation à Domicile. Durant votre séjour, il procède à autant de visites à votre domicile qu'il le juge utile et/ou à la demande de l'équipe soignante.

Le service H.A.D. permet de soigner à domicile, mais cette formule a ses exigences :

▶ Le personnel soignant n'étant pas en permanence auprès des personnes soignées, la présence 24h/24h d'une tierce personne auprès du patient est obligatoire.

▶ L'équipe de soins vient en renfort de la famille. Elle est là pour vous apporter les soins adaptés à votre état de santé, vous informer et vous conseiller tout au long de votre prise en charge.

En tout état de cause, une collaboration étroite est nécessaire afin d'effectuer des soins de qualité avec un maximum de confort et de sécurité.

Les interventions du personnel s'effectuent principalement de 7h à 12h et de 16h à 19h ; en dehors de ces horaires, vous appellerez l'infirmier(e) d'astreinte ou votre médecin traitant.

Horaires, nombre, fréquence et durée des interventions sont fonction de l'état clinique du patient, de la prescription médicale, de l'évaluation du responsable des soins et du fonctionnement du service.

La coordination des soins et des professionnels étant organisée par le service, le patient ne pourra pas choisir le personnel soignant.

Les soins sont assurés par l'équipe d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s de l'H.A.D., parfois en collaboration avec des acteurs de soins libéraux (kinésithérapeute, orthophoniste, ...) si votre état de santé le nécessite. La qualité des soins et de la prise en charge est identique à celle d'une hospitalisation classique.

### **Le dossier : Outil de coordination et de communication**

Lors de l'admission, un dossier de soins infirmiers est déposé à votre domicile où il restera durant toute la prise en charge. Il sert de liaison entre les infirmiers, aides soignants, le médecin traitant et les différents intervenants.

**Il ne doit en aucun cas suivre le patient à l'hôpital. Il reste la propriété de l'H.A.D. qui en assurera l'archivage à l'issue de la prise en charge.**

### Les médicaments



L'H.A.D. ne fournit pas les médicaments mais assure leur prise en charge financière. Il vous incombe d'obtenir les médicaments prescrits auprès du pharmacien de votre choix qui deviendra votre pharmacien référent. (cf Modalités de prise en charge financières des prestations page 16)

### Hygiène & Sécurité :

Le service pour assurer la sécurité de la personne prise en charge et celle du personnel des soins pourra exiger certains aménagements tels que lit médicalisé électrique, lève malade, fauteuil de repos, ...

Tout refus de soins, même temporaire, devra être mentionné dans le dossier de soins et signé par le patient si son état le permet.

L'établissement s'est engagé dans un programme de surveillance, de prévention et de contrôle du risque infectieux à domicile. Dans ce dispositif, votre participation est essentielle pour assurer le confort et l'hygiène au patient et au personnel soignant. Des gestes simples suffisent à améliorer sensiblement le cadre de soin. Un dépliant « Quelques recommandations d'hygiène pour l'entourage du malade » vous sera remis à l'admission.

En outre, le responsable des soins de secteur reste à la disposition des familles et des différents intervenants pour tout renseignement qui serait utile.

## C- Sortie

### Conditions de sortie

Votre médecin traitant et le médecin coordonnateur décident, en fonction de votre état de santé :

- ▶ D'un arrêt des soins,
- ▶ D'un relais de soins par les infirmières libérales ou par les services de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.),
- ▶ D'une ré-hospitalisation.

### Sortie contre avis médical

Le patient peut demander à tout moment la fin de sa prise en charge par l'H.A.D. après avoir reçu tous les renseignements sur les conséquences potentielles de sa décision et après avoir signé une décharge.

### Reprise du matériel

Le service logistique de l'H.A.D. organise la récupération du matériel mis en place durant le séjour.

## ➤ Modalités de prise en charge financière des prestations ...

Poursuivant l'objectif de mettre à disposition des patients un système de financement des prestations de soins à la fois simple à comprendre et à utiliser, l'établissement a opté pour l'utilisation de vignettes spécifiques.

### ➤ Les règles d'utilisation des vignettes H.A.D. sont les suivantes :

Dans le cadre de votre séjour en Hospitalisation A Domicile, les prestations suivantes sont entièrement prises en charge par le service :

- Les consultations de votre médecin traitant ;
- Les urgences médicales ;
- Les frais de pharmacie ;
- Les frais de laboratoire d'analyse médicale ;
- Les honoraires des professionnels libéraux (Kinésithérapeute, Orthophoniste, ... ) ;
- Les frais de transport sanitaire (sous certaines conditions).

Pour vous, cela implique que vous ne réglerez aucun frais directement. Vous aurez à transmettre à chaque intervenant une vignette jaune H.A.D. en précisant bien que vous êtes hospitalisé(e) à l'H.A.D.A.R..



### ➤ Les prestations suivantes ne sont pas prises en charge par l'H.A.D. :

- Toute consultation de médecin spécialiste ;
- Tout acte de radiologie ;
- Toute consultation médicale (autre que votre médecin traitant) sollicitée de votre propre initiative ;
- Tout médicament, examen ou matériel provenant d'une consultation médicale sollicitée de votre propre initiative.

*Vous ne devez pas utiliser les vignettes H.A.D. dans ces cas. Pour ces frais, vous pouvez solliciter votre organisme habituel d'assurance maladie et/ou votre assurance complémentaire, si vous en possédez une.*

**NB : Les vignettes ne sont valables que pour le patient hospitalisé en H.A.D.. Elles ne sont valables que durant la période d'hospitalisation. Les vignettes non utilisées devront nous être restituées à la fin du séjour.**

Les modalités pratiques d'utilisation des vignettes vous seront expliquées le jour de l'admission.

# Droits & Devoirs



## ↳ Accès au dossier médical du patient ...

En application de la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (décret n°2002-637 du 29/04/2002), vous pouvez exercer un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix. Vous devez adresser votre demande au Directeur de l'établissement. Vous pouvez consulter votre dossier sur place gratuitement ou vous le faire expédier. Les frais afférents à cet envoi restent à votre charge.

Pour les mineurs, le droit d'accès est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale.

## ↳ Consentement du patient ...

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée. Les mineurs et les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient (loi du n°2002-303 du 4 Mars 2002).

## ↳ La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge ...

Malgré tous les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil et des soins, le patient peut avoir à formuler certaines critiques.

En cas de difficultés, le patient peut s'adresser au responsable des soins de secteur, sans attendre sa sortie pour exprimer ses réserves, ses insatisfactions, ses questions, ...

S'il s'agit d'un problème médical, le patient pourra en parler au praticien qui le soigne ou au médecin coordonnateur du service H.A.D.

Dans tous les cas d'insatisfaction, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.) est là pour écouter les doléances du patient et de son entourage, faciliter les démarches des personnes et veiller à

ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Conformément à la loi du 04.03.2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle a pour mission de «veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches».

Les réclamations sont à adresser au Directeur de l'Etablissement.

Une liste des membres de cette commission vous est remise avec ce livret d'accueil.

## ➤ Désignation de la personne de confiance ...

Vous avez la possibilité en entrant dans le service H.A.D. de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consulté au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

## ➤ Confidentialité et accès à l'information ...

Les données concernant le patient font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06 août 2004).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Le patient peut, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui à cet effet, exercer son droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement.

Le patient a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 40 de la Loi du 06 janvier 1978.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité lui est donnée de contacter les personnes habilitées mentionnées précédemment.

## ↳ Les formes de participation des usagers ...

Le service d'H.A.D. met tout en œuvre pour assurer les soins que votre état nécessite et ce, dans les meilleures conditions possibles.

A votre sortie d'H.A.D., le fonctionnement de ce service vous aura peut-être suggéré quelques réflexions.

Nous vous serions reconnaissants de nous en faire part en répondant au questionnaire ci-joint et en l'adressant à :

**Association H.A.D.A.R. – Service H.A.D.  
1525, Chemin du Lavarin – BP 863  
84 083 Avignon Cedex 2**



Nous vous en remercions par avance.

# L'HADAR se situe au cœur du pôle santé de la Durance

## ➤ Accès possible à l'Association

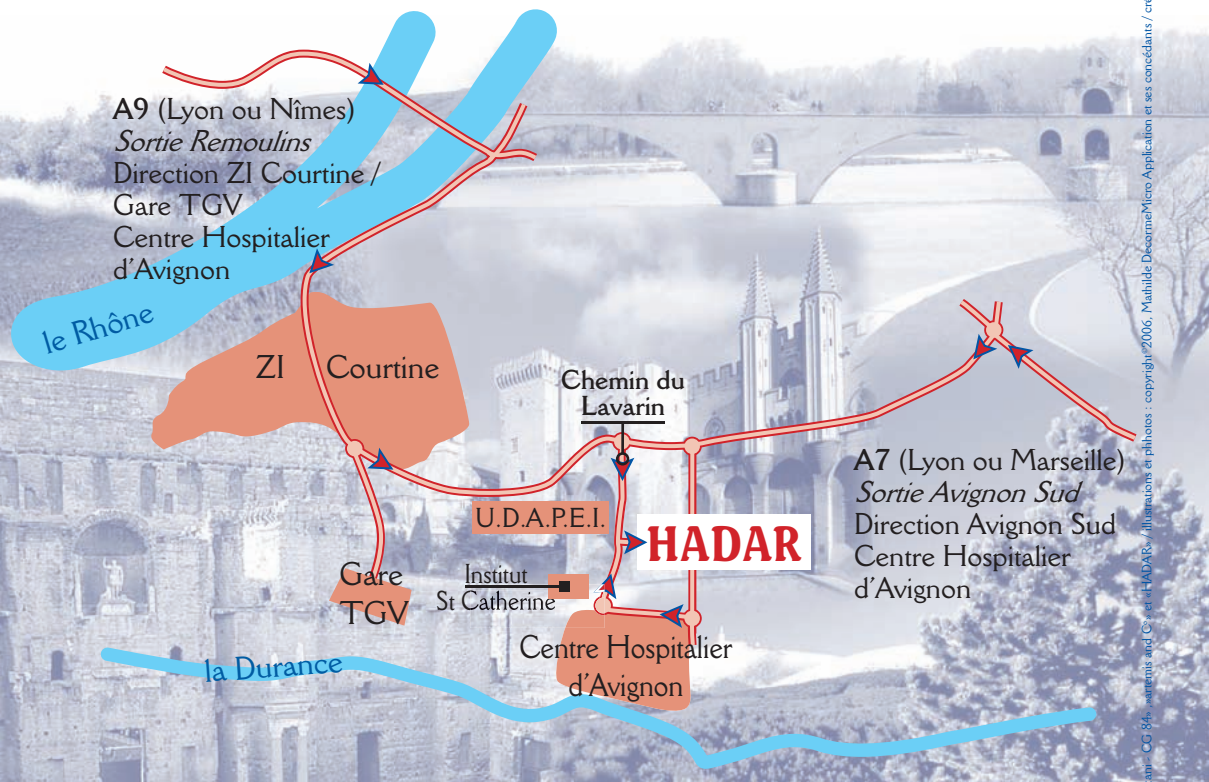
En voiture

Rocade Charles de Gaulle  
en direction du Centre Hospitalier Henry Duffaut (Avignon)

En bus TCRA : arrêt «Sainte Catherine»

N° 6 : St Chamand ↔ Hôpital

N° 14 : Courtine ↔ Le Pontet – Le Carillon



Association HADAR  
1525 Chemin du Lavarin - BP 863  
84 083 Avignon Cedex 2

☎ : 04.90.13.47.40

📠 : 04.90.89.72.46

✉ : [contact@hadar.fr](mailto:contact@hadar.fr)

🌐 site : [www.hadar.fr](http://www.hadar.fr)