

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

SOMMAIRE

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

- Un peu d'histoire... 4
- L'H.A.D.A.R. & le développement durable... 5
- Objectifs de l'association... 5
- Secteurs d'activité... 6

II- Service d'H.A.D.

- Le service d'Hospitalisation A Domicile (H.A.D.)... 8
- Public accueilli... 8
- Secteurs d'intervention... 9
- L'équipe d'H.A.D... 10
- Démarche qualité... 11
- Mode de financement du service... 11
- Garantie souscrite en matière d'assurance... 11

III- Organisation des soins

- Admission... 13
- Prise en charge, accompagnement... 13
- Sortie... 19
- Modalités de prise en charge financière des prestations... 21

IV- Droits & Devoirs

- La charte de la personne hospitalisée... 24
- Votre droit d'accès au dossier médical... 24
- Consentement de la personne hospitalisée... 25
- Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions... 25
- Désignation de la personne de confiance... 26
- Directives anticipées... 26
- Confidentialité et accès à l'information... 27

Présentation de l'association



➤ Un peu d'histoire...

Déclarée le 7 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^{er} septembre 1988, ainsi que l'ouverture d'un service de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.) de 30 places en juillet 1992.

Elle concrétisait le 34^o 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.

L'admission du service d'H.A.D. à participer au Service Public Hospitalier depuis le 1^{er} Janvier 2003 par les autorités sanitaires nationales, représente une reconnaissance du travail fourni depuis toujours : qualité des soins, professionnalisme et rigueur de gestion. Depuis la loi HPST, l'établissement a évolué vers le statut d'Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC).

Le 4 avril 2014, l'HADAR a été autorisée de mettre en place une équipe spécialisée dans les soins à domicile des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentées (troubles cognitifs, de la mémoire, séquelles d'AVC, etc.).

Ainsi, la capacité totale est actuellement de 300 places, dont 150 pour le service d'H.A.D. dans le cadre du projet médical de territoire, 140 pour le service de soins infirmiers à domicile et 10 pour l'équipe spécialisée Alzheimer.

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



↳ L'H.A.D.A.R. & le développement durable...

Se soucier de l'environnement, satisfaire nos besoins sans pour autant compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs, autrement dit, favoriser le développement durable est un enjeu pour lequel l'H.A.D.A.R. s'est engagé.

Le développement durable comporte trois dimensions :

- ▶ Une dimension environnementale : tri des déchets, utilisation de véhicules économes en carburant, éco-conduite...
- ▶ Une sociale : qualité de vie au travail du personnel
- ▶ Une dimension économique : achats éco-responsables.

Cet engagement de l'association dans le développement durable passe par :

- ▶ Un engagement de la direction
- ▶ La mise en place d'une instance opérationnelle portant sur le développement durable
- ▶ La réalisation d'un état des lieux
- ▶ L'élaboration d'un plan d'actions.

Cette ambition se conçoit avec l'aide de tout le personnel qui est sensibilisé et responsabilisé dans son comportement, afin que cet engagement se traduise dans les faits.

↳ 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'activité :

➤ L'H.A.D. : Service d'Hospitalisation A Domicile (150 places).

Selon la circulaire DH/EO2/2000/295 du 30 mai 2000 relative à l'hospitalisation à domicile, ce service concerne des malades de tous âges, 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 prises en charge par le service sont :

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

➤ L'E.S.A. : Équipe Spécialisée Alzheimer (10 places autorisées - 30 patients en file active) intervient sur le secteur d'Avignon - Montfavet et Le Pontet.

La mission de cette équipe est d'assurer la prise en charge à domicile des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentées (troubles cognitifs, de la mémoire, séquelles d'AVC, etc.), dans le cadre de la prestation de soins d'accompagnement et de réhabilitation.

Ses objectifs sont de :

- Stimuler les capacités résiduelles, prévenir les troubles du comportement et développer des stratégies de compensation pour favoriser le maintien à domicile ;
- Valoriser le rôle de l'aidant et améliorer la relation patient-aidant ;
- Adapter l'environnement.

Service d'H.A.D.

Le Service d'H.A.D.



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



Le service d'H.A.D. est un service hospitalier, 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 14h00 à 17h00.**

Sur prescription médicale, le personnel infirmier et aide-soignant de l'Association, ou les professionnels de santé de ville conventionnés avec le service, assurent les prestations paramédicales dans les domaines suivants :

- ▶ 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,
- ▶ Les soins palliatifs et d'accompagnement.

⇒ 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).

Le service d'H.A.D. peut également intervenir dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) avec lesquels il a signé une convention de partenariat.

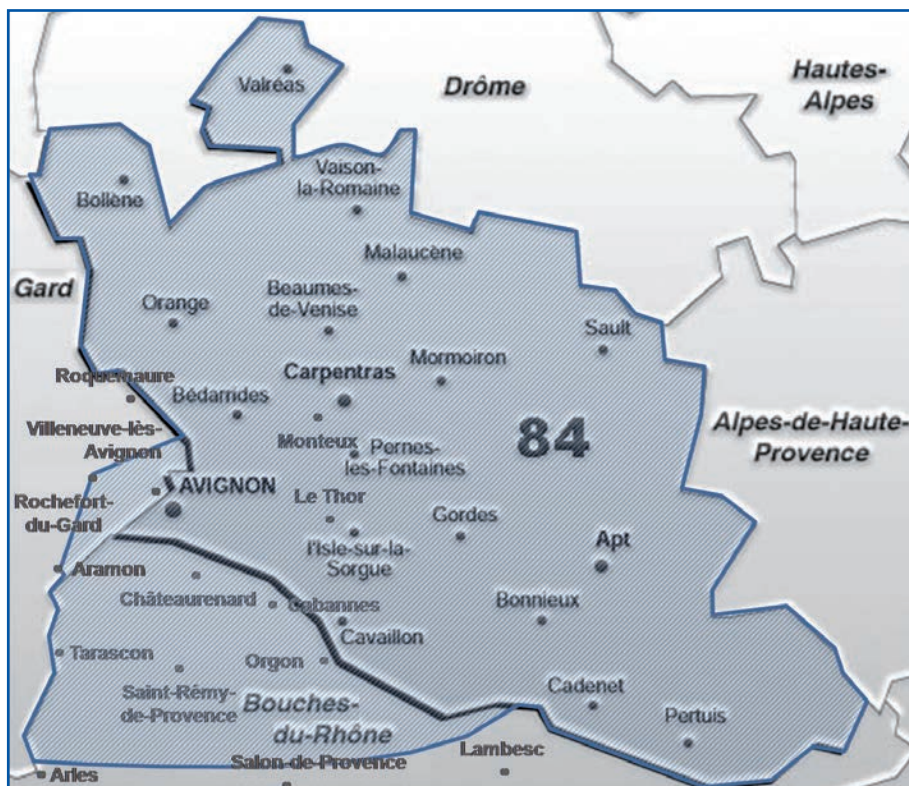
Ne sont pas admis en H.A.D., les malades :

- ▶ 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 rénale (maladies prises en charge par des structures spécialisées dans ce type de soins).

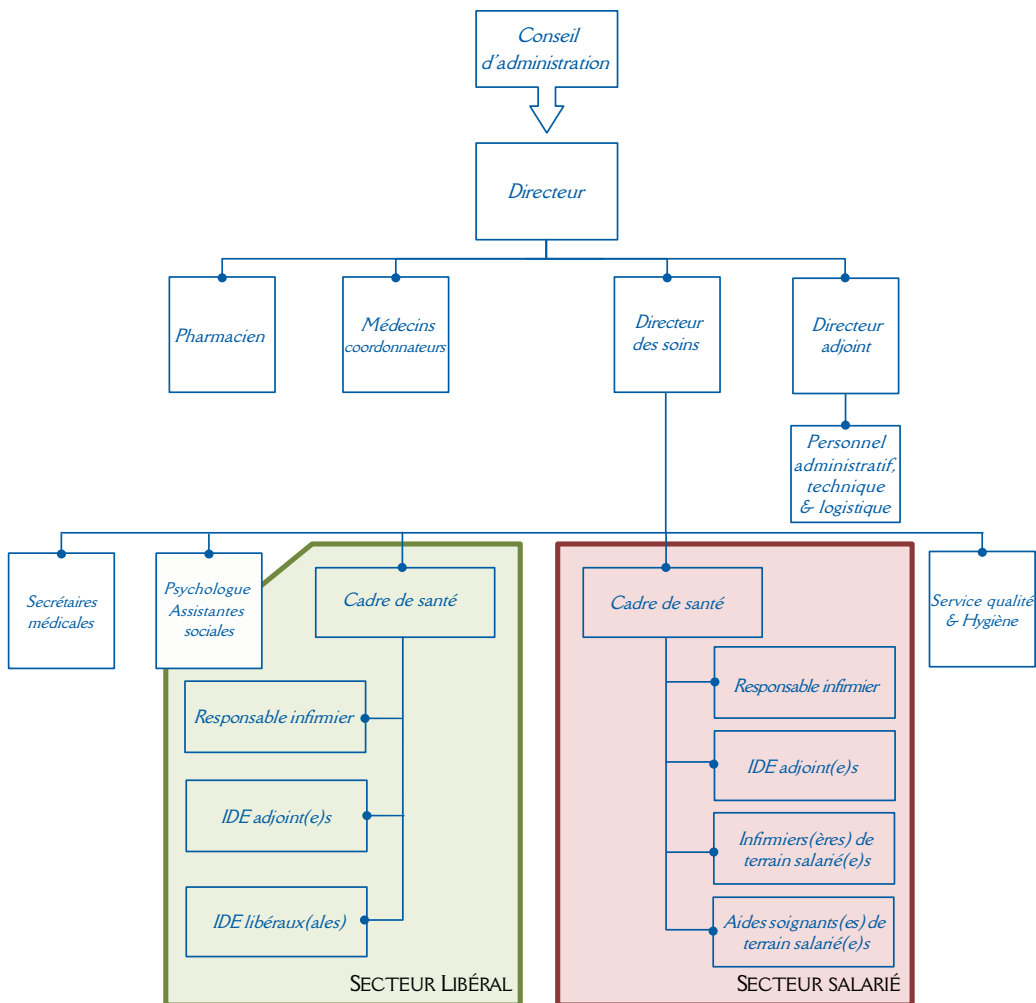
➤ Secteurs d'intervention...

Le service d'Hospitalisation A Domicile intervient sur l'agglomération Avignonnaise, mais elle dispose d'une compétence départementale qui l'autorise et la motive à organiser des prises en charge sur l'ensemble du département de Vaucluse.

Compte tenu de sa position géographique, le service d'H.A.D. répond également à des demandes émanant des départements limitrophes (Gard Rhodanien et Nord des Bouches du Rhône).



↳ L'équipe d'H.A.D...



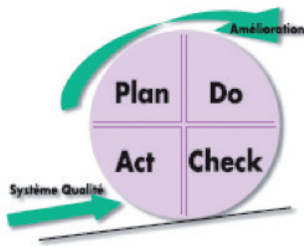
Les prestations délivrées par le service sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées.

↳ 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.

Toute personne hospitalisée est en droit de refuser les soins prodigués 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...



Depuis sa création, le service d'H.A.D. est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Comme chaque établissement de santé, il fait l'objet, tous les 4 ans, d'une procédure d'évaluation externe menée par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.); la première démarche ayant eu lieu en 2004. Cette certification a pour objectif de favoriser l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux personnes hospitalisées. Elle porte non seulement sur le fonctionnement général de l'établissement, mais également sur les pratiques de soins et l'information du patient.

À chaque certification, un rapport est rédigé par des experts-visiteurs; ils sont tous consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

⇒ Mode de financement du service...

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

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



⇒ Garantie souscrite 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, une faute ou une omission survenant à l'occasion de son activité de prestation de service.

Organisation des soins



➤ Admission...

Prononcée par le responsable d'établissement, après avis du médecin coordonnateur, du cadre de santé et de la direction des soins, l'admission se fait toujours en accord avec la personne hospitalisée 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 infirmier de secteur avec votre collaboration et celle de vos proches. Il est assisté d'infirmiers(ères) adjoint(e)s, de secrétaires médicales, d'un psychologue, d'assistantes sociales et de l'équipe soignante du service ou d'infirmiers libéraux.

↳ LES FORMALITÉS D'ADMISSION

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

- ▶ Une photocopie de votre **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille) ;
- ▶ Une photocopie de votre **attestation de Sécurité Sociale** en cours de validité ou attestation de C.M.U. ;
- ▶ 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.).

➤ Prise en charge, accompagnement...

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

- ▶ En fonction du degré d'autonomie de la personne prise en charge par l'H.A.D., la présence permanente d'une tierce personne, pouvant donner l'alerte, peut être nécessaire.
- ▶ 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 **7h30 à 12h00** et de **16h30 à 19h30** ; en dehors de ces horaires, vous appellerez l'infirmier(e) d'astreinte ou votre médecin traitant.

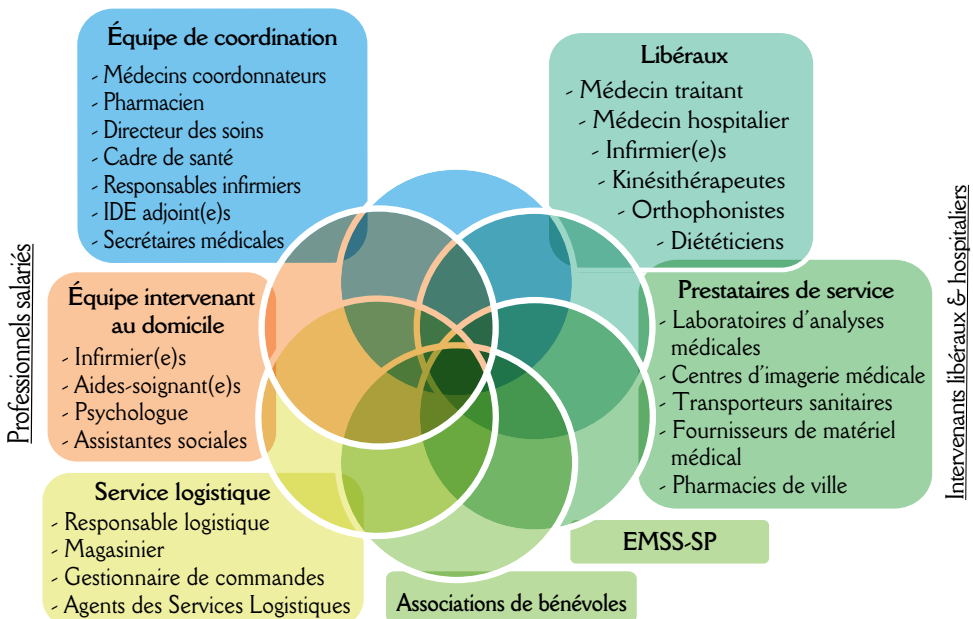
Horaires, nombre, fréquence et durée des interventions sont fonction de l'état clinique de la personne hospitalisée, de la prescription médicale, de l'évaluation du cadre de santé et du fonctionnement du service.

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

Les soins sont assurés par une équipe d'infirmier(e)s assisté(e)s ou non d'aide-soignant(e)s, parfois en collaboration avec des acteurs de soins libéraux (kinésithérapeute, diététicien...) 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.

Les prestations ont pour objectif d'être les 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.



A- Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Votre médecin traitant demeure le prescripteur idéalement de vos soins et traitements.

↳ L'ÉQUIPE DE COORDINATION

- ▶ **Les médecins coordonnateurs** : ils sont les référents médicaux de la structure. Ils pilotent l'élaboration de votre projet thérapeutique et de soins. Ils assurent la coordination avec le médecin traitant, les médecins et chirurgiens hospitaliers et les équipes intervenant en soins de support et soins palliatifs sur le territoire.
- ▶ **Le pharmacien** : il joue un rôle transversal au service des patients et des soignants. Il veille à optimiser le circuit du médicament, à donner des conseils et informations aux soignants sur les bonnes pratiques.
- ▶ **Le directeur des soins** : il assure la direction de l'ensemble des activités de soins de l'association et la transversalité avec les pôles médicaux et administratifs.
- ▶ **Le cadre de santé** : il est responsable de l'équipe soignante. Il a en charge la coordination des différents professionnels (salariés de l'Association ou libéraux) intervenant au chevet de la personne hospitalisée et ce, tout au long de son séjour.
- ▶ **Les responsables infirmiers et IDE adjoint(e)s** : elles assurent la liaison entre le milieu hospitalier, votre médecin traitant et vous-même.
- ▶ **Les secrétaires médicales** : elles prennent en charge tous les appels téléphoniques et vous orientent en fonction de votre demande.

↳ L'ÉQUIPE INTERVENANT AU DOMICILE

- ▶ **Les infirmières et aides-soignantes** : sur prescription d'un médecin traitant ou hospitalier, elles assurent, dans une visée préventive, curative ou palliative, les soins de nature technique, relationnelle et éducative, d'hygiène corporelle, de confort et de bien-être des personnes hospitalisées.
- ▶ **La psychologue** : elle peut intervenir pour vous-même et/ou votre entourage, afin de vous écouter et vous soutenir moralement dans le cadre de votre prise en charge.
- ▶ **Les assistantes sociales** : elles sont à l'écoute de vos difficultés qu'elles soient d'ordre administratif, familial, professionnel, économique ou personnel. Elles sauront vous conseiller, vous orienter et vous soutenir dans vos différentes démarches.

Elles peuvent intervenir dès l'admission avec le concours du responsable infirmier mais également tout au long de votre séjour dans notre service.

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

Les rencontres avec la psychologue et/ou les assistantes sociales s'effectuent, sur rendez-vous, à domicile ou au siège social de l'Association. N'hésitez pas à les contacter! Leurs coordonnées sont disponibles dans le dossier de soins infirmiers.

↳ LE SERVICE LOGISTIQUE

▶ **Le responsable logistique** : assisté par le magasinier, il coordonne le travail des agents logistiques, supervise la gestion des stocks et contrôle la qualité des prestataires de service.

▶ **Les agents des services logistiques** : ils ont en charge la livraison et la mise en place du matériel nécessaire à la bonne exécution des soins et au confort de la personne hospitalisée. Une 1^{ère} livraison est effectuée le jour de l'admission. Le réapprovisionnement en consommables (seringues, pansements, tubulures...) s'effectue par la suite régulièrement, en fonction des besoins.

Ils assurent également la récupération des déchets d'activité de soins.



↳ LES LIBÉRAUX

▶ **Le médecin traitant** : choisi par vous, il 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.

▶ **Les infirmiers libéraux** : selon votre lieu de résidence, les actes de soins peuvent être confiés à un(e) infirmier(e) libéral(e) ayant signé une convention avec l'H.A.D.

▶ **Les auxiliaires médicaux** (kinésithérapeute, orthophoniste, diététiciens...) : ces soins doivent faire l'objet d'une ordonnance de votre médecin et d'un accord préalable avec le service d'H.A.D.

↳ PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR, DES SOINS DE SUPPORT ET DES SOINS PALLIATIFS

Avec l'accord de votre médecin traitant.

▶ **La démarche palliative s'inscrit au sein de cet établissement** : tout patient peut accéder à des soins dits palliatifs auprès des équipes de l'H.A.D., avec recueil et rédaction de ses directives anticipées et nomination d'une personne de confiance en harmonie avec les dispositions légales en vigueur.

▶ **L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.)** : issue de structures institutionnelles hospitalières, elle intervient à votre domicile par convention signée avec l'établissement.

Elle a pour but de faciliter la démarche palliative et l'accompagnement des personnes concernées, seulement pour des situations de complexité identifiée et graduée. Elle aide à la reconnaissance, l'évaluation, la prise en compte des besoins et le traitement des symptômes difficiles et de la douleur, en situation de soins palliatifs. Elle aide à l'optimisation du confort, ainsi qu'à l'accompagnement psychologique du patient et de ses proches.

Elle soutient également les équipes soignantes en situation de complexité et est investie d'un rôle de formation.

▶ **La douleur n'est pas une fatalité.**

Nous sommes présents pour la repérer avec le patient et ses proches, l'évaluer avec des outils adaptés et orienter les traitements spécifiques, mais également favoriser le soulagement par la qualité d'installation, les soins de confort, des approches complémentaires visant au soulagement de la personne (soins de support).

↳ LES PRESTATAIRES DE SERVICE

▶ **Laboratoires d'analyses médicales / Centres d'imagerie médicale** : les examens paracliniques et diagnostics (analyse biologique, radiologie...) sont réalisés par votre laboratoire / centre d'imagerie médicale habituel.

▶ **Transporteurs sanitaires** : vous êtes libre du choix de l'organisme de transport sanitaire. Toutefois, si vous le souhaitez le service d'H.A.D. peut vous en proposer un.

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

▶ **Fournisseurs médico-techniques** : l'H.A.D. collabore avec des prestataires de service chargés d'assurer la fourniture, éventuellement à titre de prêt, du matériel et du mobilier nécessaires à la bonne exécution des soins.

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.

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.



▶ **Pharmacies de ville** : 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 financière des prestations, page 21).

Conformément aux dispositions légales et notamment à la loi HPST, l'H.A.D. pourra cependant être amenée, dans certains cas, à gérer intégralement le circuit du médicament, sans recourir à l'officine de proximité.



▶ **Les associations de bénévoles** : elles assurent le soutien et l'accompagnement des personnes hospitalisées et/ou de leur entourage.

Seules les associations de bénévoles, ayant signé une convention avec le service d'H.A.D., sont habilitées à intervenir à votre domicile sur votre demande (accord écrit rétractable). Si vous souhaitez obtenir leurs coordonnées, vous pouvez en faire la demande auprès de la coordination paramédicale du service d'H.A.D.

B-Continuité des soins

▶ **Le service d'H.A.D. assure la continuité des soins exécutés par les auxiliaires médicaux et la réponse aux appels d'urgence, 24 heures/24 et 7 jours/7, grâce à un service d'astreinte. Cette permanence des soins n'inclut pas une présence au domicile de tous les instants.**

Un(e) infirmier(ère) d'astreinte 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'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.) de secteur, ainsi qu'avec les structures hospitalières de proximité.

➤ **Nos fournisseurs médico-techniques partenaires assurent également des astreintes logistiques** : du matériel spécifique (oxygène...) peut être mis en place sur prescription médicale les week-ends, la nuit et les jours fériés.

C- 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.

D-Hygiène & Sécurité

Pour assurer la sécurité de la personne prise en charge et celle du personnel des soins, le service 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 infirmier de secteur reste à la disposition des familles et des différents intervenants pour tout renseignement qui serait utile.

➤ 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 les services de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.),
- D'une ré-hospitalisation.

↳ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

La personne hospitalisée 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.

↳ FIN DE SÉJOUR À L'INITIATIVE DE L'H.A.D.

- ▶ Arrivée à échéance du projet thérapeutique, avec relais ou non, en accord avec le médecin traitant.
- ▶ Évolution favorable de l'état du patient ne justifiant plus de soins de type hospitalier.
- ▶ Conditions particulières et/ou exceptionnelles ne permettant pas de garantir la qualité et la sécurité des soins (y compris comportement ou attitude du patient ou de son entourage ne permettant pas de garantir la sécurité des professionnels intervenant dans le cadre de la prise en charge).

↳ REPRISE DU MATÉRIEL

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

↳ QUESTIONNAIRE DE SORTIE

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. À 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 de satisfaction qui vous sera envoyé à la fin de votre séjour en H.A.D.

Nous vous en remercions par avance.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, avoir accès aux résultats concernant la satisfaction des usagers en joignant pour cela la coordination paramédicale.

➤ 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) : les transports sanitaires prescrits par votre médecin traitant seront pris en charge par l'H.A.D.

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

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



➤ La Charte de la personne hospitalisée...

Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée. Ceux-ci sont disponibles en sept autres langues (anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, arabe, chinois) et en braille sur le site www.sante.gouv.fr

Vous pourrez également vous procurer sur le même site ou auprès du personnel soignant du service d'H.A.D., la charte de la personne hospitalisée dans sa version intégrale.

➤ Votre droit d'accès au dossier médical...

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

➤ **Consentement de la personne hospitalisée...**

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé de la personne hospitalisée. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si la personne hospitalisée n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par la personne hospitalisée, 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 de la personne hospitalisée (loi n° 2002-303 du 4 Mars 2002).

➤ **Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions...**

(Cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable infirmier de secteur. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez envoyer un courrier au directeur de l'établissement.

Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (une fiche informative détaillant les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique et leurs modalités d'application au sein de l'établissement est jointe en annexe de ce livret).

Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission Des Usagers (C.D.U.). Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Lors de cette rencontre, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers (autrement dit des patients ou leur représentant).

La C.D.U. a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption

de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la C.D.U. s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important de nous en faire part, que vous soyez satisfait ou non. La liste des membres de cette commission vous est remise avec ce livret.

➤ Désignation de la personne de confiance...

(Cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Vous avez la possibilité, en tant que personne majeure, de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation au service d'H.A.D.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant et sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

➤ Directives anticipées...

(Cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, pensez à les signaler au personnel soignant du service d'H.A.D. : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

➤ Confidentialité et accès à l'information...

Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle elle a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier, et sont protégées par le secret médical.

La personne hospitalisée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.



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

➤ Accès possible à l'Association

En voiture

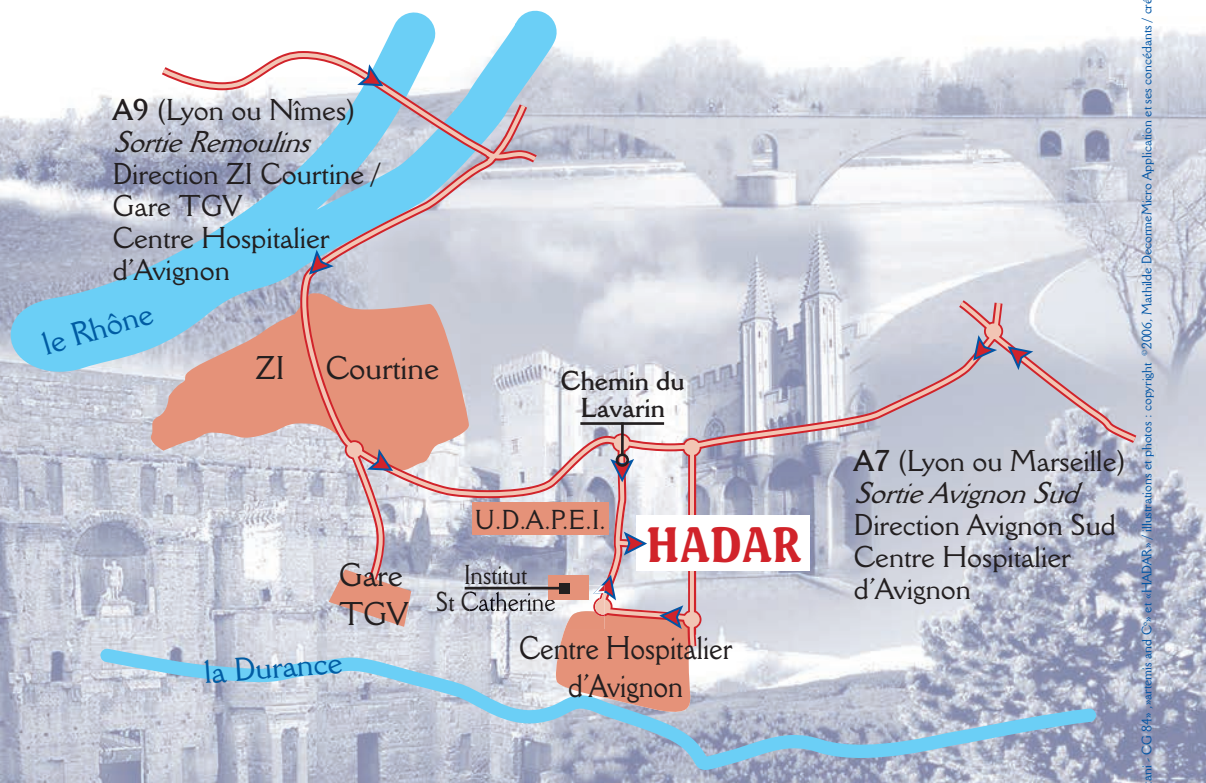
Rocade Charles de Gaulle

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

✉ : had@hadar.fr

🌐 site : <http://hadar.fr>