



Livret d'accueil

du patient en HAD



L'expertise des soins complexes
et coordonnés à domicile

“ Pour que partout en France y compris dans les secteurs les plus isolés, nul ne puisse se voir refusé d’être soigné chez lui ”

Madame, Monsieur,

Vous allez être admis en Hospitalisation A Domicile. Nous allons ainsi répondre à votre souhait qui est aussi celui de nombreux malades : recevoir des soins équivalents à ceux délivrés en milieu hospitalier traditionnel, chez vous, dans votre lieu de vie habituel.

Par son statut d'établissement de santé, l'HAD allie les atouts de l'hôpital et de la médecine de ville : technicité, rigueur, proximité et humanisme. A cette composante médicale et soignante, s'ajoute une forte dimension psycho sociale.

Cette spécificité, que seule l'hospitalisation à domicile offre, impose cependant des modalités de fonctionnement exigeantes afin de vous garantir un haut niveau de qualité et de sécurité des actes effectués.

Cela explique certaines contraintes et méthodes d'organisation que ce document doit vous permettre de comprendre, l'objectif étant d'apporter des réponses aux questions que vous pouvez vous poser.

Mais aucun texte ne remplace la parole. Si vous avez des doutes, des interrogations ou des avis, n'hésitez pas à en faire part aux professionnels qui vont maintenant prendre soin de vous, qu'ils soient libéraux ou salariés de l'HAD. Vos remarques et celles de vos proches nous permettront d'améliorer votre prise en charge et nous feront progresser pour encore mieux satisfaire à notre mission.

Notre rôle est bien sûr de vous prodiguer des soins, mais aussi de vous écouter, de vous informer et de vous entourer.

Docteur Elisabeth Hubert
Présidente d'HaD FRANCE

S O M M A I R E

L'hospitalisation à domicile

→ p. 4

L'hospitalisation à domicile : une équipe pluridisciplinaire à votre service

→ p. 6

Modalités d'organisation de votre hospitalisation à domicile

→ p. 8

La prise en charge de votre douleur

→ p. 10

La démarche qualité et la gestion des risques

→ p. 11

Vos droits

→ p. 12

L'hospitalisation à domicile

Qu'est-ce-que l'hospitalisation à domicile ?

L'hospitalisation à domicile est une **véritable hospitalisation dont la durée est nécessairement limitée dans le temps**, et la justification médicale régulièrement réévaluée.

Dotée du statut d'établissement de santé, cette structure a les mêmes obligations de qualité et de sécurité qu'un hôpital ou une clinique.

L'établissement d'HAD permet d'assurer, dans votre lieu de vie habituel, et sous la responsabilité de votre médecin traitant, des **soins médicaux et paramédicaux complexes**, par leur technicité, leur durée, leur fréquence et la diversité des professionnels de santé auxquels il est fait appel.

L'hospitalisation à domicile n'a pas vocation à se substituer à la pratique ambulatoire. Par contre, il est fait appel à notre expertise pour éviter une hospitalisation traditionnelle, en réduire la durée ou si la prise en charge au domicile a une **dimension psycho sociale** importante.

Cette complexité impose de coordonner les soins et les interventions, d'anticiper vos besoins et de mettre à votre disposition une équipe pluridisciplinaire 24h/24h, 365 jours par an.

Qui décide de l'hospitalisation à domicile ?

Les patients en hospitalisation à domicile sont le plus souvent adressés par un **médecin hospitalier**, suite à une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique après un **problème de santé sérieux**.

Une HAD peut aussi être demandée par le **médecin traitant** d'un patient dont l'état de santé s'aggrave, qui justifierait d'une hospitalisation traditionnelle ou d'une réhospitalisation, mais qui souhaite rester à son domicile.

La décision d'admission en HAD est validée par le médecin coordonnateur de l'HAD et prononcée par le responsable de l'établissement d'HAD.

Votre consentement écrit et/ou celui de votre famille est indispensable. Si la demande d'HAD est formulée par un hôpital ou une clinique, l'admission ne peut être effective qu'avec l'**accord formel de votre médecin traitant** qui est sollicité en ce sens.

Une collaboration patient-équipe-entourage

L'établissement d'HAD a pour mission d'organiser votre hospitalisation à votre domicile, tant sur le plan médical que social. Mais cette modalité de soins impose entre vous et votre entourage d'une part, et l'HAD d'autre part, un **partenariat étroit et une grande transparence dans les relations. Cela exige, des uns et des autres, écoute et respect.**

- L'équipe de l'établissement d'HAD ne se substitue pas à votre entourage. Ses interventions sont d'ordre professionnel, justifiées par votre état de santé.
- N'étant pas en permanence à votre chevet, l'équipe soignante veille à vous donner informations et conseils afin de faciliter la prise en charge à votre domicile.
- Le choix des heures de soins se fait en fonction de votre état de santé, de votre traitement, tout en tenant compte des impératifs d'organisation de l'HAD. Ainsi, l'heure des soins, mais aussi les personnels qui les dispensent, peuvent varier pendant la prise en charge.

L'HAD vise à assurer votre mieux être en garantissant la meilleure qualité de soins possible, dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Tout en ayant ce souci de préserver ces objectifs, il peut nous être nécessaire d'installer, chez vous, des dispositifs médicaux encombrants, mais nous veillerons toujours à respecter votre lieu de vie et vos habitudes.



La prise en charge financière de l'hospitalisation à domicile

Le financement de l'établissement HAD est assuré directement par les Caisses d'Assurance Maladie selon le principe de la tarification à l'activité, ce qui explique que la justification médicale de l'HAD soit contrôlée par ces organismes.

Les dépenses liées à vos soins sont acquittées par l'établissement d'HAD et vous n'avez pas à en assurer le paiement. Sont payés par l'HAD :

- Les soins infirmiers,
- Les actes de kinésithérapie, d'orthophonie et autre rééducation,
- Les interventions de psychologue, de diététicienne...
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits par le médecin,
- La location du matériel (lit médicalisé, matelas, lève malade, matériel d'oxygénothérapie ou d'aspiration, pompes à nutrition, à perfusion...) identifié par notre équipe comme nécessaire à votre prise en charge,
- Les matériels et fournitures à usage unique nécessaires aux soins,
- Les compléments alimentaires dans le cadre de suivi diététique spécialisé,
- Les examens de laboratoire.

Ne sont pas pris en charge par l'établissement d'HAD :

- Les honoraires de votre médecin traitant que vous payez comme vous le faites habituellement et dont le montant vous sera remboursé par votre caisse d'assurance maladie et éventuellement votre complémentaire,
- Les honoraires des médecins spécialistes,
- Les examens d'imagerie médicale (radio, scanner, IRM...),
- Les transports sanitaires s'ils n'ont pas été prescrits dans le cadre de l'HAD ou s'ils sont liés à des séances de dialyse, chimiothérapie ou radiothérapie.

Attention !

Le matériel acheté ou loué directement par vous ou votre entourage, sans accord préalable de l'établissement d'HAD, n'est pas pris en charge.

De même, afin d'être prises en charge par l'HAD, toutes vos ordonnances doivent nous être communiquées ou remises à nos équipes ou faxées par votre pharmacien à l'HAD avant leur délivrance. Dans le cas contraire, il vous faudra en assurer le règlement, en sachant que votre carte vitale ne peut être utilisée à cette fin durant l'HAD.

Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas utiliser votre carte vitale pour vos soins, médicaments et matériels, prescrits dans le cadre de votre hospitalisation à domicile

L'HAD : une équipe pluridisciplinaire à votre service



Votre médecin traitant demeure le prescripteur de tous les soins et traitements dont vous aurez besoin.

L'équipe de l'établissement d'HAD organise votre prise en charge à domicile par la mise en place de moyens humains et matériels et en assure le suivi.

Le médecin coordonnateur

Il pilote l'élaboration de votre protocole personnalisé de soins, préparé avec le médecin prescripteur et le médecin traitant. Il assure la coordination des informations entre ce dernier et les divers médecins que vous pouvez consulter.

Il reste disponible pour participer au choix des décisions médicales les mieux adaptées à votre état. Vous le rencontrez lors de ses éventuelles visites à votre domicile et sur simple demande auprès de l'équipe HAD.

L'infirmier(e) coordinateur(trice)

Il réalise, avant même votre admission et tout au long de votre prise en charge, une évaluation de vos besoins. Il organise et coordonne les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge, et notamment, assure les relations avec les professionnels libéraux. Il encadre les aides soignants. Il est, au sein de l'HAD, votre contact privilégié ainsi que celui de votre entourage et se tient à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.

Les infirmiers(ères)

Dans certaines situations, des infirmiers(ères) de l'HAD effectuent vos soins et réalisent la surveillance de l'évolution de votre état de santé.

Les aides soignants(es)

Ils réalisent des soins d'hygiène, de confort et de bien être et assurent, lors de leurs interventions, une observation et surveillance leur permettant, en cas de difficultés, d'alerter l'infirmier(e) qui vous suit.

L'assistant(e) social(e)

Il assure l'évaluation de vos besoins sociaux, dès le stade de la pré-admission. Il vous informe de vos droits et sollicite certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile. A votre demande ou celle de vos proches, il est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.

Le (la) psychologue

Il est amené à vous rencontrer lors de votre prise en charge, soit à la demande de l'équipe, soit à votre demande. Il peut vous apporter, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien.

Le responsable d'établissement

Il assure la gestion de l'HAD et valide les admissions en HAD. Il est aussi garant du respect de vos droits et se tient à votre disposition pour toutes informations, commentaires ou réclamations sur la prise en charge.

Les secrétaires

Elles assurent l'accueil téléphonique et physique à l'HAD. Elles effectuent toutes les tâches administratives relatives à votre dossier.

Vous pourrez identifier chaque salarié de l'HAD par son badge ou en lui demandant de vous présenter sa carte d'identité professionnelle



Les autres professionnels du domicile qui participent à votre prise en charge

Il est fait appel, sur prescription et selon votre choix, à vos professionnels (elles) de santé libéraux(ales) habituels(es) :

L'infirmier(e) dispense les soins, et exerce une surveillance de votre état de santé.

Le kinésithérapeute dispense des soins de rééducation.

Le pharmacien selon votre choix, est sollicité pour vos traitements médicamenteux et certains dispositifs médicaux nécessaires à vos soins.

L'orthophoniste participe à votre rééducation sur prescription médicale.

Le pédicure, le diététicien, l'ergothérapeute peuvent également intervenir à la demande de l'HAD selon les besoins inscrits dans votre protocole de soins.

Tous ces intervenants, signataires d'une convention de partenariat avec l'établissement d'HAD, sont en étroite liaison avec les professionnels de l'HAD, au travers de temps d'échanges, de rencontres et de transmissions.

Ils interviendront, uniquement à la demande de l'HAD, qui définit et coordonne leurs interventions pour garantir la qualité et la sécurité de vos soins.

Notre établissement participe à la formation des professionnels de santé. Avec votre accord, étudiants en médecine ou en soins infirmiers, élèves aide soignant(e)s peuvent être amenés à vous prodiguer des soins.

Les partenaires extérieurs

Les prestataires

Ambulanciers, prestataires de dispositifs médicaux, prestataires de traitement des déchets, vous assurent, chacun dans leur domaine d'activités, leurs services spécifiques, à la demande de l'HAD et en lien avec l'organisation générale de la prise en charge.

Le service des aides à domicile

Aides à domicile, auxiliaires de vie sociale, gardes de nuit... peuvent assurer, en lien avec l'établissement d'HAD, les services ou la surveillance que requiert votre état de santé.

Modalités d'organisation de votre hospitalisation à domicile

Avant l'admission

La demande d'admission dans l'établissement d'HAD a été faite par votre médecin traitant ou un médecin hospitalier.

Votre accord et celui de votre médecin traitant ont été recueillis et formalisés.

Au niveau administratif, vos droits sont vérifiés par enregistrement de votre carte vitale et, le cas échéant, vous nous remettez une copie d'attestation à une assurance complémentaire.

À l'issue de l'évaluation qui a été effectuée par les personnels de l'HAD, votre admission a été prononcée et préparée, vos intervenants soignants habituels ont été contactés, un projet de soins personnalisé a été élaboré avec eux et vos éventuels besoins en aides sociales ont été identifiés.

Le premier jour d'intervention

L'infirmier coordinateur et votre infirmier(e) libéral(e) se rendent à votre domicile pour :

- Veiller à votre installation.
- Mettre en place le dossier qui restera à votre domicile le temps de l'hospitalisation.
- Programmer les soins selon les indications portées dans le protocole de soins ou les prescriptions du médecin traitant.
- Vérifier les prescriptions de traitements médicamenteux.
- Effectuer les premiers soins.

Chaque fois que possible, le médecin traitant et le médecin coordonnateur de l'HAD sont associés à ce rendez-vous.

Le dossier laissé à votre domicile

Un dossier personnalisé est placé à votre chevet et permet la coordination entre les divers intervenants de votre prise en charge. Il rassemble les informations liées à votre projet thérapeutique et à votre protocole de soins et en permet le partage.

Vous pouvez le consulter. Il doit être accessible à tous les professionnels.

Nous définirons ensemble son lieu de rangement et vous recommandons, pour vous protéger, de veiller, à sa confidentialité. Il sera récupéré par l'équipe à la fin de votre séjour en HAD puis archivé au siège de l'HAD et conservé selon la réglementation en vigueur.

Tout au long de la prise en charge

- Les différents intervenants de l'HAD (salariés et libéraux) assurent vos soins quotidiennement ou plusieurs fois par jour.
- L'infirmier coordonnateur est en relation permanente avec les intervenants au domicile et se rend à votre chevet chaque semaine voire plus souvent si votre état de santé le justifie.
- L'équipe de l'établissement d'HAD, en lien avec les professionnels de santé qui vous soignent, réajuste votre protocole de soins une fois par semaine en concertation pluridisciplinaire, pour l'adapter au suivi de votre état de santé.
- Les médicaments sont prescrits par votre médecin traitant selon vos besoins et délivrés par votre pharmacien pour une semaine, afin d'ajuster à votre état de santé la délivrance et la dispensation.
- Après quelques jours de prise en charge, vous serez sollicités téléphoniquement par les secrétaires de l'HAD afin de donner votre avis sur ces premiers jours en HAD. N'hésitez pas à leur confier vos difficultés, incompréhensions, souhaits, besoins... qui pourront ainsi être pris en compte par notre équipe et nous permettre d'améliorer la qualité de nos services.



- Les examens de laboratoire sont réalisés par les soignants et les résultats sont envoyés à l'HAD et à votre médecin traitant.
- Lors des consultations programmées, une fiche de liaison, un courrier médical ou la transmission de votre dossier médical permettent au médecin spécialiste d'être informé de l'évolution de votre état de santé.

La permanence des soins

L'équipe de coordination est disponible à tout moment et vos soins sont assurés 24h/24h.

- Un numéro d'appel unique vous permet de joindre en permanence un professionnel de l'HAD, la secrétaire en journée ou un infirmier coordonnateur d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture des locaux.
- Il appartient à ce personnel de prendre, si besoin, contact avec le médecin d'HAD d'astreinte.

Le matériel et les déchets

- Le matériel technique nécessaire aux soins et à votre hospitalisation à domicile est fourni par divers prestataires choisis par l'HAD selon un cahier des charges spécifique aux HAD, afin notamment d'assurer une assistance 24H/24 en cas de problème médico technique et de garantir la désinfection des matériels réutilisables.

Le rangement des dispositifs à votre domicile est indispensable. Nous vous remercions de prévoir un emplacement spécifique aux caisses cartonnées ou plastifiées que nous fournissons et d'en réserver l'utilisation aux seuls professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.

- Certains déchets d'activité de soins (aiguilles, objets piquants ou tranchants, déchets de soins en contact avec des liquides biologiques, des germes multi résistants ou certains médicaments), doivent être éliminés dans des emballages spéciaux. Ceux-ci vous seront fournis par notre équipe et seront déposés à votre domicile en fonction des besoins. Ils sont normalement réservés à l'usage des soignants. Toutefois, des conseils vous seront donnés si vous étiez amenés à les utiliser. Périodiquement, les déchets de soins sont enlevés à votre domicile afin d'être éliminés.

La fin de votre hospitalisation à domicile

Elle est décidée conjointement par votre médecin traitant et le médecin coordonnateur de l'HAD.

- Un relais par un établissement de santé, une structure médico-sociale, votre infirmière libérale, un service de soins infirmiers à domicile ou un service d'aides à domicile peut être demandé, si votre état de santé le nécessite.
- Les informations nécessaires à la continuité de vos soins sont transmises par l'HAD à ces différents professionnels ou structures et un courrier est adressé aux divers médecins qui concourent à votre suivi médical.
- Il vous est demandé de remplir le questionnaire de satisfaction joint à ce livret afin de nous donner votre avis sur l'ensemble de la prise en charge et nous permettre d'améliorer la qualité de nos services.

Le numéro d'appel unique est noté sur la couverture du dossier personnalisé à votre chevet.

Vous devez l'utiliser pour toute demande relative ou non à vos soins.

La prise en charge de votre douleur



La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. **Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.** Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

Nous pouvons la prévenir

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales.

Nous pouvons la traiter

Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres. Mais cela peut prendre du temps.

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

Différents moyens peuvent être utilisés

- **Les médicaments** : les antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Si les douleurs persistent, le médecin coordonnateur, en accord avec votre médecin traitant, pourra faire appel au médecin spécialiste de la douleur de l'Unité Mobile de Soins Palliatifs.
- **Des matériels spécifiques** à votre confort et au soulagement de votre douleur pourront vous être proposés.
- **Des techniques non médicamenteuses** peuvent aussi vous soulager. Sollicitez nous.

Avoir mal n'est pas normal, votre participation est donc essentielle

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en lien avec l'équipe soignante en cherchera les causes.

Il n'existe pas une , mais des douleurs, qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... Toutes les personnes ne réagissent pas de la même manière à la douleur.

N'hésitez à nous signaler toute forme de douleur. Vous seul pouvez nous la décrire.

L'équipe de l'HAD dispose de supports pour l'évaluer régulièrement et de médicaments pour la combattre. Confiez lui votre propre évaluation»

Démarche qualité et gestion des risques

L'HAD souhaite vous donner satisfaction dans ses réponses à vos besoins et à vos attentes, vous garantir une prise en charge et des soins de qualité respectueux des règles de bonnes pratiques, et prévenir le plus possible les risques inhérents à toute activité médicale et paramédicale. Notre structure s'inscrit donc dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de gestion des risques, tant vis-à-vis des malades qu'envers les professionnels qui participent à son organisation et son fonctionnement.

Une organisation "qualité et gestion des risques" est ainsi déclinée par l'établissement d'HAD et veille à :

Recenser l'ensemble des risques

N'hésitez pas à nous communiquer tout ce qui vous paraît être un dysfonctionnement : identifier un événement indésirable, c'est déjà éviter qu'il se reproduise. Notre devise "SIGNALER C'EST PROTÉGER" vous concerne. Soyez, avec nous, acteur de signalement. Vous pouvez en parler à notre équipe ou utiliser la fiche de signalement d'évènement indésirable disponible en dernière page du dossier laissé à votre domicile.

Lutter contre le risque infectieux

L'établissement participe à la mise en place de protocoles d'hygiène, afin de lutter contre les infections associées aux soins ou aux bactéries multi résistantes aux antibiotiques. Des actions de formation du personnel sont menées sur ce thème et une Équipe Opérationnelle d'Hygiène travaille à prévenir ce risque.

L'hygiène est l'affaire de tous et chacun, patient, professionnel, entourage peut jouer un rôle dans la prévention des infections en suivant les mesures d'hygiène et les recommandations préconisées par l'HAD. Vous disposez notamment de solutions hydro alcooliques favorisant la prévention des infections manu-portées. N'hésitez pas à les utiliser

Prévenir les risques liés aux médicaments

L'équipe HAD assure le suivi de vos traitements médicamenteux, depuis leur dispensation par votre pharmacien, jusqu'à la surveillance d'effets secondaires. Il convient que vous nous communiquiez votre traitement habituel ainsi que les médicaments prescrits pendant l'hospitalisation à domicile. Ne prenez aucun médicament sans en informer l'équipe d'HAD. Tout effet secondaire ou intolérance au traitement doit être signalé. Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des mallettes sécurisées fournies par l'HAD le temps de votre prise en charge.

L'ensemble de ces risques est analysé et traité par l'équipe de l'HAD en Commission Qualité Gestion des Risques. Chaque année, un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de gestion des risques est défini par l'équipe de l'établissement d'HAD pour améliorer votre prise en charge en toute sécurité.

Notre établissement d'HAD participe au suivi d'indicateurs nationaux dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et de l'évaluation des pratiques professionnelles.

Vous trouverez nos résultats sur : www.hadfrance.fr

Vos droits

La participation des usagers à la vie de l'HAD

Une Commission de Relation avec les Usagers et la Qualité des Prises en Charge (CRUQPC) existe au sein de l'établissement d'HAD. Les membres relaient les attentes et les besoins des patients et de leur entourage.

La CRUQPC a pour mission de veiller au respect de vos droits et pour cela examine vos plaintes ou réclamations. Elle est destinataire des résultats des enquêtes de satisfaction dont l'analyse permet d'apporter corrections et améliorations dans notre organisation.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise et énonce les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins. Une organisation « qualité et gestion des risques » est ainsi déclinée par l'établissement d'HAD et veille à :

Votre accès à votre dossier médical

(Articles L1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du code de la santé publique)

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

Il vous est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès du responsable d'établissement. Elles vous seront communiquées, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter au siège de l'établissement d'HAD votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations sollicitées ne peuvent être mises à disposition avant un délai de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier au siège de l'HAD, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie 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 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. Il vous est possible aussi de refuser l'accès de votre dossier à vos ayants droits.

La personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne considérée par l'HAD comme votre « personne de confiance » 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, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Ce choix peut être annulé ou modifié à tout moment. L'équipe vous remettra un document d'informations spécifiques à ce sujet et un formulaire vous permettant, si vous le souhaitez, de désigner cette personne de confiance.

Les directives anticipées

(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, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.



Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que ces directives soient prises en compte, il importe qu'elles soient accessibles au médecin de l'HAD. Confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Vous trouverez dans ce livret un formulaire facilitant l'expression de ces directives anticipées.

N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante de l'HAD.

Le respect de la vie privée

(Article L.1110-4 du code de la santé publique)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

Notre équipe sera particulièrement attentive à respecter ce droit, et ce d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile. Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Article 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 à l'infirmière coordinatrice ou au responsable de l'établissement d'HAD.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement d'HAD pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous le préférez, vous pouvez envoyer votre courrier au responsable de l'établissement d'HAD.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (conformément aux articles R.1111-91 à R.1112-94). Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Elle pourra également le cas échéant vous mettre en relation avec un médiateur qui vous recevra, avec votre entourage éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous pouvez également directement saisir la CRUQPC de l'établissement d'HAD.

Informatique et liberté

À l'occasion de votre séjour en HAD, des données administratives et médicales vous ont été demandées. Elles sont stockées chez un hébergeur informatique agréé par le Ministère de la santé et sont traitées dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004. En application de cette loi, vous pouvez avoir accès aux informations nominatives que vous nous avez transmises. Vous pouvez les rectifier soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qui a été désigné à cet effet. Pour tous renseignements, vous pouvez vous adresser au responsable d'établissement de l'HAD.

Vous pouvez obtenir sur simple demande auprès de cette CRUQPC les résultats de ces enquêtes, d'où importance pour nous d'avoir connaissance de vos avis et remarques.

Les résultats des indicateurs qualité recensés par la Haute Autorité de Santé sont accessibles sur le site www.scopesante.fr ou sur le site d'HaD FRANCE www.hadfrance.fr.

“ Des professionnels garants de la qualité de la prise en charge offerte au malade ”



“ Une collaboration étroite entre les personnes qui vous soignent et votre entourage est nécessaire pour un maximum de confort et de sécurité pour tous. ”



L'expertise des soins complexes
et coordonnés à domicile