



Hospitalisation à Domicile



SITE DU MANS



SITE DE LA FERTE BERNARD



SITE DE CONLIE



Hospitalisation à Domicile



Livret d'accueil Hospitalisation A Domicile



*92-94 rue Molière
72000 LE MANS
Tél. : 02 43 50 32 57
Fax : 02 43 50 38 10
had@ahs-sarthe.asso.fr
www.ahs-sarthe.asso.fr*



Notre livret d'accueil vous propose :

L'historique

L'HAD en quelques mots

Notre secteur d'intervention

La coordination médicale

La coordination des soins

Vos interlocuteurs

VOTRE PRISE EN CHARGE

Admission

Suivi médical

Organisation des soins

Prise en charge financière

Interprètes

Sortie

Des équipes pluridisciplinaires

L'équipe soignante

L'équipe psycho-sociale

Les partenaires extérieurs

L'HAD au service de la qualité

VOS DROITS

La personne de confiance

Le droit d'accès à votre dossier médical

Les directives anticipées

Plaintes et réclamations

Informatiques et libertés

Charte du patient

Les numéros utiles



↪ **Notes personnelles :**





Les numéros utiles

Vous êtes pris en charge par :

- **L'HAD du Mans**

Secrétariat médical: 02 43 50 32 57

Astreinte infirmière 24H/24 et 7js/7

Le Mans Nord: 07.71.43.58.99

- **L'HAD de la Ferté Bernard**

Secrétariat médical: 02 44 71 86 45

Astreinte infirmière 24H/24 et 7js/7

06 79 89 20 07

- **L'HAD de Conlie**

Secrétariat médical: 02 72 88 00 32

Astreinte infirmière 24H/24 et 7js/7

06 78 78 68 07

- **L'HAD de La Flèche**

Secrétariat médical: 02 52 60 06 72

Astreinte infirmière 24H/24 et 7js/7

06 32 82 55 35



Vous allez bénéficier d'une hospitalisation à votre domicile, prescrit par votre médecin traitant ou hospitalier. Nous vous accompagnerons pour des soins complexes et coordonnés à votre domicile. L'HAD est avant tout un établissement de santé régi par le code de la santé publique, tout comme un hôpital: ***Retrouver la qualité de l'hôpital et le confort de votre domicile, tels sont nos objectifs.***

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous informer sur notre fonctionnement, sur vos droits et sur l'organisation de votre prise en charge. En passant la porte de votre domicile, nos équipes savent combien il est important de respecter certaines règles et comportements: Elles sont formées à cela et sont constamment à votre écoute.

Notre cadre réglementaire nous impose néanmoins d'avoir des contraintes d'organisation. Vos soins sont ainsi programmés et les horaires de passage de nos professionnels sont définis par les infirmières coordinatrices en fonction des besoins de chaque patient. Les horaires de passage des soignants peuvent ainsi évoluer au cours de la prise en charge. En cas de difficulté, l'équipe de coordination reste à votre disposition.

Afin de vous apporter des conditions de soins identiques à un hôpital, notre service sera amené à mettre en place le matériel nécessaire pour faciliter l'intervention de nos professionnels. Dans un objectif économique et de sécurité des soins nous vous rappelons que les traitements médicamenteux sont sous l'entière responsabilité du service d'HAD

Nos valeurs, le professionnalisme de nos intervenants et notre démarche sécurisée donnent chaque jour sens à nos actions.



Historique

L'Hopital à Domicile est créé en 2000 à l'initiative de l'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe (AHSS) fondée en 1921 pour venir en aide aux tuberculeux et reconnue d'utilité publique en 1924. L'association compte aujourd'hui 14 établissements et services couvrant les secteurs sanitaire, médico-social et de la prévention. Ainsi près de 15 000 personnes bénéficient, à un titre ou à un autre, des prestations de l'Association.

L'HAD a pris en charge son premier patient en Septembre 2000 au Mans et s'est progressivement développée sur le département de la Sarthe permettant à ceux qui le souhaitent d'être soignés à leur domicile.

L'HAD en quelques mots

L'HAD constitue une alternative à l'hospitalisation qui permet d'assurer au domicile du malade pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés.

Point de rencontre entre la médecine de ville et la médecine hospitalière, l'HAD travaille en étroite collaboration avec le médecin traitant ainsi qu'avec les services hospitaliers spécialisés.

L'HAD est attentif à la qualité des soins dispensés et au respect du projet de vie du patient, avec la participation de son entourage.



Charte du patient

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006

<p>Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.</p>
<p>Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.</p>
<p>L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.</p>
<p>Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.</p>
<p>Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage</p>
<p>Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.</p>
<p>La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.</p>
<p>La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.</p>
<p>Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.</p>
<p>La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.</p>
<p>La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.</p>



↳ Les directives anticipées

Toute personne peut si elle le souhaite rédiger des directives anticipées. Ces directives sont consultées pour le cas où en fin de vie la personne ne pourrait exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Les directives prévalent sur tout autre avis non médical, mais la décision finale appartient toujours à l'équipe médicale.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein du service. Il vous guidera sur la démarche à suivre pour les déclarer.

↳ Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur qui fera le lien avec la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge pour vous apporter réponse et mettre en place une médiation si cela est nécessaire. La liste des médiateurs médicaux et non médicaux est disponible sur notre site internet dans l'espace « usagers ».

↳ Informatiques et libertés

Conformément à la loi informatique et libertés, les données vous concernant sont traitées automatiquement. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical.



↳ Notre secteur d'intervention

La capacité d'accueil de l'HAD est de 30 patients au Mans et sa périphérie, 15 patients sur le secteur de la Ferté Bernard, 15 patients sur le secteur de Conlie et 15 patients sur le secteur de La Flèche.





↳ La coordination médicale

Votre médecin traitant est votre prescripteur. Le médecin coordonnateur fait le lien avec lui, avec vos médecins hospitaliers éventuels et avec l'équipe soignante de l'HAD. Sa mission:

- Organiser le fonctionnement médical de l'HAD.
- Coordonner l'équipe pluridisciplinaire sans se substituer à votre médecin traitant afin d'assurer la qualité des prestations fournies pour répondre à vos besoins et garantir la mise en œuvre de votre projet thérapeutique.
- Réaliser le lien entre les différents acteurs dans le cadre de l'HAD afin d'assurer la continuité des soins.

↳ La coordination des soins

Les infirmiers coordonnateurs animent et encadrent l'équipe soignante (infirmiers salariés, aides soignants...). Ils organisent vos soins et coordonnent tous les professionnels salariés et libéraux. Ils supervisent, évaluent et réajustent si nécessaire l'organisation de votre prise en charge. Ils sont référents dans le domaine des soins.

Les infirmiers coordonnateurs assurent également la liaison avec les établissements de santé et se chargent de recueillir toutes les informations nécessaires à votre admission, notamment le projet médical et les objectifs de soins.



Vos droits

↳ La personne de confiance

Pendant votre prise en charge vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette 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.

↳ Le droit d'accès à votre dossier médical

Un dossier médical est constitué durant votre prise en charge à domicile et comporte toutes les informations de santé vous concernant.

La consultation du dossier médical peut se faire sur place ou par demande d'envoi de copies des documents. Vous pouvez accéder à ces informations en envoyant une demande au directeur de l'établissement par **lettre recommandée en précisant l'objet de votre demande** et les modalités d'accès souhaitées et en y insérant une copie de votre carté d'identité. Notre établissement dispose de 8 jours pour communiquer les données constituées.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des documents, **les frais seront limités au coût de reproduction et d'envoi à votre domicile.**

Une plaquette plus détaillée sur vos droits est disponible sur notre site internet. www.ahs-sarthe.asso.fr



L'HAD au service de la qualité

Le service HAD est engagé dans une démarche organisée et évaluée d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en articulation avec la procédure de certification conduite par la Haute Autorité en Santé.

La gestion des risques associés aux soins et la diffusion des informations auprès des usagers sur le niveau de qualité des prestations, sont assurées par les documents téléchargeables sur notre site internet: www.ahs-sarthe.asso.fr

Les points prioritaires pour le service portent sur l'amélioration continue des indicateurs qualité (Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins - IPAQSS et Tableau de bord des Infections Nosocomiales), des résultats de la certification, des indicateurs qualité du Contrat de Bon Usage du Médicament (CBUM) et des droits des patients, au regard des programmes nationaux et des priorités régionales de l'ARS.



- ⇒ **Technicienne qualité:** Emilie Brossier
- ⇒ **Représentants des usagers à la commission Qualité (CRUQ)**
Madame O. Merceron et M.r Batard, (UDAF)
Mesdames Y. Janvier et C. M'Sili, (Ligue contre le Cancer)



Vos interlocuteurs

- ⇒ **Direction du Pôle Sanitaire** Julien Séraphin
- ⇒ **Directeur délégué de l'HAD** Patrice Rousseau
- ⇒ **Médecins coordonnateurs**
 - Dr Benoit Chagneau (Le Mans et La Ferté Bernard)
 - Dr Bertrand Devaud (Conlie)
 - Dr Jérôme Dupont (La Flèche)
- ⇒ **IDE Coordinateurs**
 - Adeline Janiver (Le Mans)
 - Sylvie Mahé (Le Mans)
 - Caroline Besnard (Conlie)
 - Leslie Boutouyrie (La Ferté Bernard)
 - Ericka Gaudin (La Flèche)
- ⇒ **Psychologues**
 - Christelle Houssin (Le Mans)
 - Céline Penelet (Conlie et Le Mans)
 - Cécile Samia (La Ferté Bernard)
 - Charlotte Illigot (La Flèche)
- ⇒ **Assistantes sociales**
 - Fanny Laroussi (Le Mans & Conlie)
 - Olivier Hamon (La Ferté Bernard et La Flèche)
- ⇒ **Secrétariats**

HAD Le Mans

Gwenaëlle Bre-
chaud
Laure Germain
Tél. : 0243503257
Fax : 0243503810
had@ahs-
sarthe.asso.fr

HAD La Ferté

Patricia Brunier
Tél. 02 44 71 86 45
Fax. 02 43 60 29 96
had.ferte.sec@ahs-
sarthe.asso.fr

HAD Conlie

Christelle Dugué
Tél 02 72 88 00 32
Fax: 02 43 47 11 53
had.conlie.sec@ahs-
sarthe.asso.fr

HAD La Flèche

Virginie Henkens
Tél.02 52 60 06 72
Fax.02 52 60 01 99
had.fleche.sec@ahs-
sarthe.asso.fr



VOTRE PRISE EN CHARGE



Admission

Vous êtes hospitalisé à domicile sur prescription médicale. Votre admission est prononcée après l'avis du médecin coordonnateur de l'HAD et de **votre médecin traitant** déclaré, en fonction d'un projet thérapeutique élaboré pour vous.

Suivi médical

Le service d'HAD assure la mise en œuvre du projet thérapeutique vous concernant et coordonne toutes prestations nécessaires pour répondre à vos besoins. **Votre médecin traitant déclaré reste votre référent médical** durant toute la prise en charge à domicile.

Le médecin coordonnateur assure le lien et la coordination avec votre médecin traitant et le médecin hospitalier. Si cela est nécessaire, une visite de coordination pourra se dérouler à votre domicile avec le médecin traitant et l'équipe de l'HAD.

Organisation des soins

Le passage des soignants est organisé 7 jours/7 entre 7H et 20H30. Le dossier de soins (ordinateur et classeur) présent à votre domicile sert à noter les passages de tous les intervenants et les soins réalisés.

En cas de difficulté(s) , une infirmière d'astreinte est disponible par téléphone 24H/24 et se déplace à votre domicile si cela est nécessaire. (cf : Documents coordonnées HAD et Urgences, classeur domicile)

Les activités de soins génèrent des déchets. **L'HAD prendra en charge uniquement les déchets à risque infectieux** . Les autres déchets restent à votre charge.



Les prestataires de matériel médical

Lors de votre admission, un infirmier coordonnateur évalue le matériel nécessaire pour votre prise en charge. L'HAD a passé une convention avec deux prestataires de matériel médical, APPAMH et ARAIR qui assurent la livraison du matériel à votre domicile, votre formation à l'utilisation de matériel, ainsi que la maintenance des matériels (lit médicalisé...)



Les associations d'aide à domicile

Afin de vous soutenir dans les *tâches de la vie quotidienne* (préparation des repas, courses, ménage, aide au lever et au coucher, change hygiénique, présence nocturne...), nous pouvons vous proposer de faire intervenir un(e) Auxiliaire de Vie Sociale. Ce service est à la charge financière du patient ou de son entourage. Les assistantes sociales de l'HAD sont à votre disposition pour mettre en place ce type de service et rechercher avec vous les financements possibles (caisses de retraite, dispositifs APA ou PCH, complémentaires santé ...).



Les partenaires extérieurs

↳ Les intervenants médicaux

Votre médecin traitant est votre référent médical pendant votre prise en charge. Son accord est indispensable pour votre admission et votre sortie. Il assure votre suivi médical et adapte les prescriptions. Ses honoraires sont directement pris en charge par votre caisse d'assurance maladie.

↳ Les intervenants paramédicaux

En fonction de votre projet thérapeutique, différents intervenants libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes...) peuvent intervenir durant votre prise en charge. Nos infirmiers coordonnateurs veilleront à solliciter vos intervenants habituels déclarés à votre admission. Les interventions de ces professionnels sont coordonnées et intégralement pris en charge par l'HAD.

↳ Les pharmacies d'officine

Sur prescription de votre médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, les médicaments sont délivrés par une pharmacie de ville avec laquelle l'HAD a passé convention. La gestion des médicaments est assurée par les équipes soignantes de l'HAD.

A ce titre, notre service prend uniquement en charge les traitements demandés par le service.



↳ Prise en charge financière

L'HAD prend en charge les frais liés à votre hospitalisation :

- Les soins infirmiers et psychologiques dispensés par le personnel HAD
- Les prestations de l'assistante sociale de l'HAD
- Les honoraires de l'infirmier libéral, du kinésithérapeute
- Les médicaments et les dispositifs médicaux (hors changes)
- Les frais de laboratoire
- Les frais de transport en lien avec votre prise en charge s'ils sont prescrits par votre médecin traitant ou le médecin coordonnateur de l'HAD
- La location du matériel médical commandé par l'HAD et nécessaire à votre prise en charge
- Les frais de transport des soignants et les autres frais de gestion du service

Vous n'avez pas à présenter votre carte vitale durant votre hospitalisation. Les frais sont directement réglés par l'HAD aux différents intervenants.

↳ Interprètes

Si vous ne parlez pas français, l'HAD pourra faire appel à un interprète pour les étapes clés de votre prise en charge.

↳ Sortie

La fin de votre hospitalisation à domicile est prononcée après avis de votre médecin traitant et du médecin coordonnateur de l'HAD. Si vous intégrez une autre structure, l'HAD prépare votre sortie et organise le passage de relais avec les professionnels qui vous prendront en charge.



Des équipes pluridisciplinaires



L'équipe de l'HAD est pluridisciplinaire. La transmission d'informations entre votre domicile et le siège de l'HAD est permanente, pour assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Une réunion pluridisciplinaire animée par un médecin et un infirmier coordonnateurs se déroule une fois par semaine pour évaluer et mettre à jour votre projet thérapeutique.

Durant votre prise en charge, l'équipe soignante pourra être accompagnée de stagiaires qui participeront avec votre accord à la réalisation de vos soins.

L'équipe soignante

- Les infirmiers

Ils assurent à votre domicile les soins prescrits par un médecin et les soins relevant de leur fonction. Les soins pratiqués fréquemment sont:

- Les soins d'hygiène et de confort
- Les soins techniques (pansements, antibiothérapies, évaluation et traitement de la douleur....)
- Les soins relationnels et éducatifs

- Les aides soignants

Ils interviennent seuls ou en collaboration avec les infirmiers pour réaliser des soins d'hygiène et de confort. Ils peuvent faire appel à l'entourage pour participer aux soins. Ils peuvent solliciter la mise en place au domicile de matériels adaptés pour réaliser les soins dans de meilleures conditions.



L'équipe psycho-sociale

- Les assistantes sociales

Le service social contribue à la prise en charge globale du patient. Les assistantes sociales sont à votre écoute pour toutes vos préoccupations familiales, administratives et financières. Elles étudient avec vous, par téléphone ou à votre domicile, les possibilités d'aides et vous orientent vers les dispositifs et les partenaires adaptés à votre situation. Elles effectuent également la recherche d'aides financières. Pour les solliciter, vous pouvez vous adresser au secrétariat médical ou directement auprès des soignants.

- Les psychologues

Les psychologues sont les interlocuteurs du patient et/ou de son entourage pour soutenir la souffrance psychique liée au vécu de la maladie, aux traitements et aux effets secondaires qui en résultent. Vous pouvez adresser votre demande par le biais, soit du secrétariat soit des soignants de l'HAD.

Les entretiens de soutien psychologique sont proposés au domicile du patient.

Le psychologue participe à la réflexion du projet de soins avec l'équipe soignante.