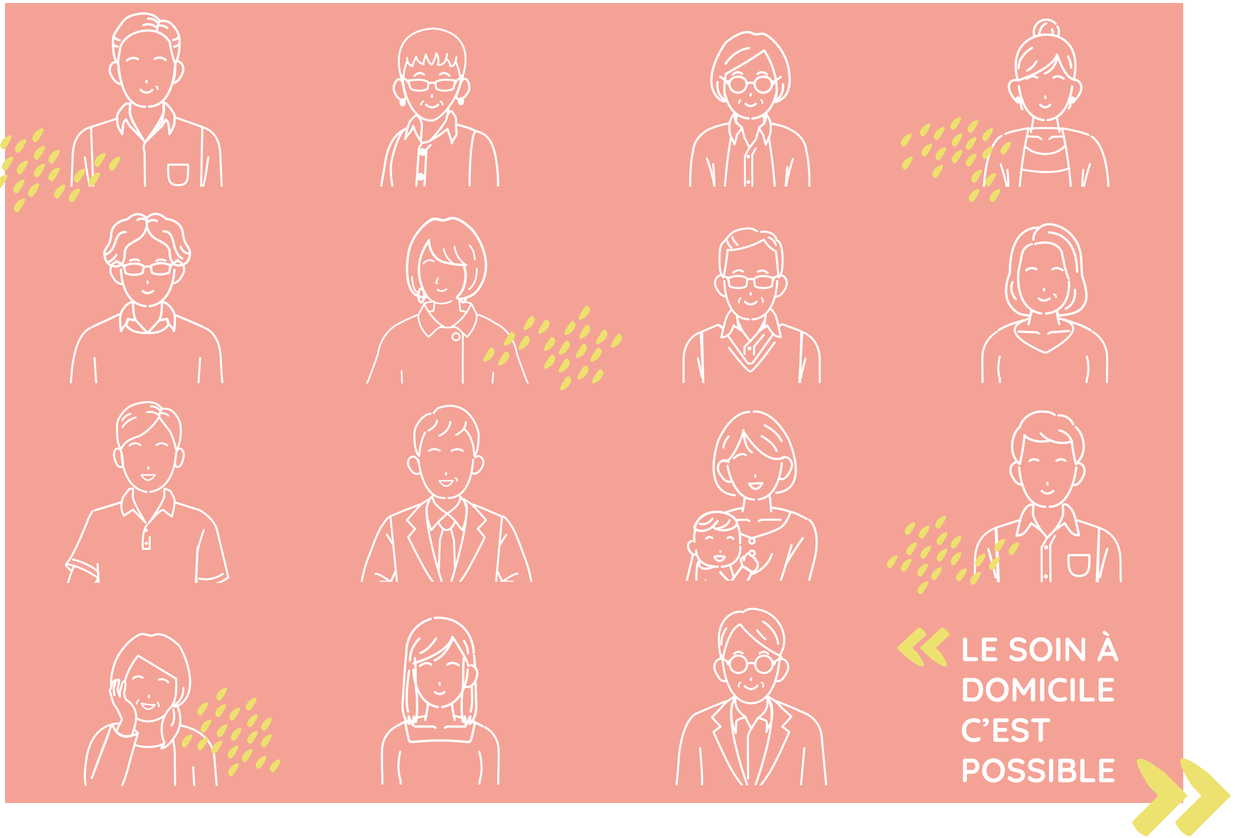
HAD

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Les Services HAD dans la Sarthe :
Le Mans, Conlie, La Ferté-Bernard, La Flèche

Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe



Sommaire

Le mot du directeur 4
L'AHSS / l'HAD 5
1. L'HAD EN QUELQUES MOTS 6
L'équipe pluridisciplinaire de l'HAD 8
Les partenaires extérieurs 12
2. VOTRE PRISE EN CHARGE 14
Votre douleur, parlons-en 17
3. L'HAD AU SERVICE DE LA QUALITÉ 18
4. VOS DROITS 20
La charte de la personne hospitalisée 23
La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé 24
Charte Romain Jacob 25
Vos devoirs 26

Contacts 27

Le mot du **directeur**

Vous allez bénéficier d'une hospitalisation à domicile, prescrite par votre médecin traitant ou votre médecin spécialiste.

L'équipe soignante de l'HAD va vous accompagner pour des soins coordonnés à votre domicile.

Notre mission est de vous garantir la qualité d'une prise en charge hospitalière avec le confort de votre domicile.

Ce livret d'accueil vous est remis afin de vous informer sur le fonctionnement de l'HAD et l'organisation de votre prise en charge, ainsi que sur vos droits.

Les professionnels se tiennent à votre disposition pour vous apporter tout complément d'information dont vous auriez besoin, pour vous aider dans vos démarches, et pour vous accompagner en toutes circonstances.

Le directeur

L'AHSS

Association centenaire

L'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe (AHSS) a été fondée en 1921 pour venir en aide aux tuberculeux et reconnue d'utilité publique en 1924.

+ de 15 établissements

et services couvrant aujourd'hui les secteurs sanitaires, médico-sociaux et la prévention.

L'HAD

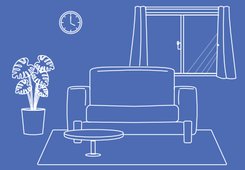
L'HAD est répartie en

5 antennes

qui permettent de couvrir les 2/3 du territoire sarthois : **Le Mans Nord, Le Mans Sud, La Flèche, La Ferté-Bernard et Conlie**

En 2000

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



Soins
Altruisme
Humanité Intégrité
Adaptabilité **Transparence**
Empathie **PARCOURS ADAPTÉ**
Éthique
Bienveillance
Autonomie **EFFICIENCE**
RESPECT

1 L'HAD EN QUELQUES MOTS

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

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 (selon la réglementation en vigueur)
- 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.

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,
- 15 patients sur le secteur de La Flèche.

La liste des communes des antennes est disponible sur notre site internet www.hadlemans.fr en cliquant sur "Zone d'intervention"

L'équipe pluridisciplinaire de l'HAD

L'équipe de l'HAD est pluridisciplinaire

Elle est composée de :

Un directeur

Un médecin coordonnateur

Une infirmière coordinatrice (IDEC)

Une infirmière coordinatrice d'appui et de liaison

Un assistant de service social

Un psychologue

Une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants

Une équipe administrative

L'équipe pluridisciplinaire de l'HAD

Le Directeur

Le directeur de l'HAD assure le fonctionnement des organes institutionnels, le pilotage et le management global de l'établissement. Il est responsable de la continuité, de la permanence des soins et de la sécurité générale des personnes et des biens. Ses missions sont multiples : administratives, techniques, gestions des ressources humaines et financières.

La coordination médicale

Votre médecin traitant est votre prescripteur. Il reste votre référent médical tout au long de la prise en charge en HAD.

Le médecin coordonnateur de l'HAD

- Assure le lien et la coordination avec votre médecin traitant, votre médecin hospitalier éventuel et avec l'équipe soignante de l'HAD, afin d'assurer la continuité des soins,
- Définit et suit la mise en œuvre de votre projet thérapeutique,
- Coordonne l'équipe pluridisciplinaire, sans se substituer à votre médecin traitant.

La coordination des soins

L'infirmier coordonnateur (IDEC), référent dans le domaine des soins :

- Organise votre entrée en HAD et notamment la mise en place du matériel au domicile si nécessaire : il assure la liaison avec les établissements de santé et se charge de recueillir toutes les informations nécessaires à votre admission, notamment le projet médical et les objectifs de soins,
- Organise vos soins au domicile, et coordonne toute prestation nécessaire pour répondre à vos besoins,
- Anime et encadre l'équipe soignante,
- Évalue et réajuste si nécessaire l'organisation de vos soins.

L'infirmier coordinateur d'appui et de liaison est la personne que le patient et les professionnels sont amenés à rencontrer avant l'entrée en HAD, dans l'objectif d'évaluer la possibilité d'une prise en charge HAD et de la préparer. Il est responsable de l'étape de la pré-admission. Lorsque l'admission est possible, l'IDEC d'appui et de liaison fait le lien avec l'IDEC qui sera responsable de la prise en charge.

L'équipe soignante

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

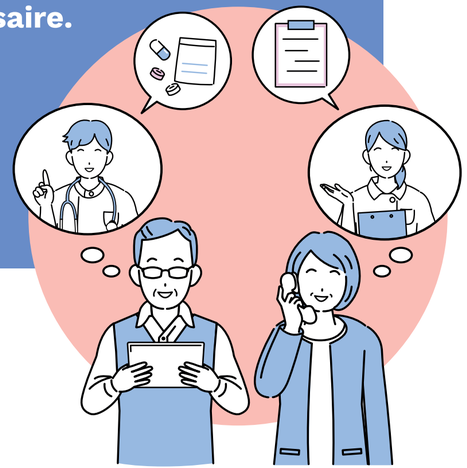
- Les soins d'hygiène et de confort
- Les soins techniques (pansements, antibiothérapies, évaluation et traitement de la douleur…)
- Les soins relationnels et éducatifs

Les aides-soignants 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.

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

Le passage des soignants est organisé 7 jours/7.

En cas de difficulté en dehors des heures de passage, un infirmier d’astreinte est disponible par téléphone 24H/24 et se déplace à votre domicile si cela est nécessaire.



Les coordonnées de l’HAD et des services d’urgences sont disponibles dans le classeur de l’HAD à votre domicile.

L’assistant de service social

Le service social contribue à la prise en charge globale du patient.
L’assistant social est à votre écoute pour toutes vos préoccupations familiales, administratives et financières. Il étudie avec vous, par téléphone ou à votre domicile, les possibilités d’aides et vous oriente vers les dispositifs et les partenaires adaptés à votre situation. Il effectue également la recherche d’aides financières. Pour le solliciter, vous pouvez vous adresser au secrétariat médical ou directement auprès des soignants.

Le psychologue

Le psychologue est l’interlocuteur 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.

L’équipe administrative

La secrétaire médicale
La secrétaire médicale s’assure de la bonne tenue de votre dossier. Elle est joignable en semaine pour toutes questions administratives et en coordination avec l’IDEC, elle collecte les éléments utiles à votre dossier tout au long de votre prise en charge.

Le comptable
Le comptable enregistre et classe toutes les informations sur l’activité économique, le patrimoine incorporel, matériel et financier d’une personne morale (entreprise, association, etc.). Le comptable fournit ensuite des documents de synthèse qui aident le gestionnaire.

Le technicien de l’information médicale (TIM)
Le technicien d’information médicale valorise les actes de soins réalisés par le médecin, l’équipe soignante, le psychologue et l’assistant social. C’est à partir de ces données que l’HAD pourra être remboursée par les organismes d’assurance maladie.

Le responsable qualité
Le responsable qualité collabore à la définition de la politique qualité de l’établissement et pilote la mise en œuvre des actions d’évaluation et d’amélioration. Son rôle est très transversal puisqu’il travaille avec les équipes de soins sur l’évaluation des pratiques, la sécurisation des soins (administration des médicaments, tenue du dossier patient, gestion des risques médicaux…) et la logistique (déchets, matériel…) et avec les équipes administratives.

Les intervenants médicaux

Votre médecin traitant est votre référent médical pendant votre prise en charge à l'HAD. 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 (antennes du Mans) ou par votre pharmacie de ville habituelle (antennes de Conlie, La Ferté-Bernard et La Flèche). La gestion des médicaments est assurée par les équipes soignantes de l'HAD. **À ce titre, notre service prend uniquement en charge les traitements demandés par le service.**

Les prestataires de matériel médical

Lors de votre admission, l'infirmière coordinatrice évalue le matériel nécessaire pour votre prise en charge. L'HAD a passé une convention avec deux prestataires de matériel médical, 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 aides 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, 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 assistants de services sociaux 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 ...).

Les SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)

Le décret du 1er juin 2018 autorise l'intervention conjointe du SSIAD et de l'HAD. Il précise également les modalités de cette intervention conjointe. Il prévoit que les soins infirmiers soient coordonnés par l'établissement d'HAD et mis en œuvre selon le partage des rôles suivants : les soins relevant de la compétence des aides-soignants sont réalisés par le personnel salarié du SSIAD exerçant auprès du patient, tandis que les soins réalisés par les infirmiers sont organisés par l'HAD.
Le décret prévoit également le cas où le SSIAD feraait appel à un infirmier libéral ou à un centre de santé infirmier. Ceux-ci peuvent alors poursuivre leur intervention, mais dans le cadre d'une convention avec l'HAD. De la même façon, le suivi médical et les autres soins paramédicaux sont organisés et coordonnés par l'HAD.

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

De même, afin d'être prises en charge par l'HAD, toutes vos ordonnances doivent 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 votre prise en charge.

2 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 ou de votre médecin référent (médecin spécialiste), en fonction d'un projet thérapeutique élaboré pour vous.

Organisation des soins

Notre cadre réglementaire nous impose d'avoir des contraintes d'organisation. Vos soins sont ainsi programmés et les horaires de passage de nos professionnels sont définis par les infirmiers coordinateurs 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.

Tout au long de votre prise en charge

Une réunion pluridisciplinaire animée par un médecin et un infirmier coordinateur se déroule une fois par semaine pour évaluer et mettre à jour votre projet thérapeutique.

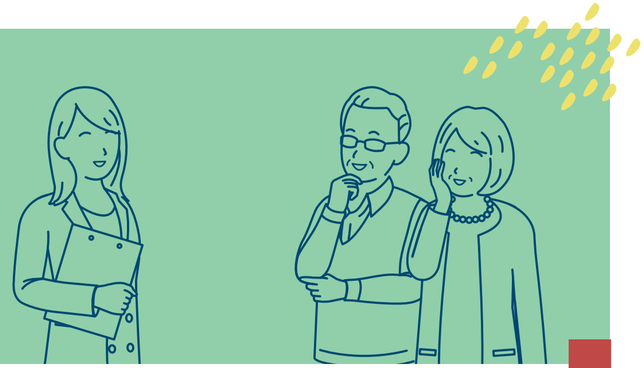
Si cela est nécessaire, une visite de coordination pourra se dérouler à votre domicile avec le médecin traitant et l'équipe de l'HAD.

Les déchets de soins

Les activités de soins génèrent des déchets. Certains de ces déchets, appelés Déchets de Soins à Risques infectieux (ex : pansement souillé, aiguilles, ...), nécessitent l'utilisation d'emballages spéciaux. L'HAD enlèvera uniquement ces déchets à risque infectieux qui seront ensuite éliminés selon des circuits spécifiques. L'élimination des autres déchets reste à votre charge (dépôt dans le bac des ordures ménagères ou dans le bac de tri selon les règles applicables dans votre commune).

Le dossier laissé à votre domicile

Le dossier de soins (classeur) présent à votre domicile sert à noter les passages de tous les intervenants et les soins réalisés. Il doit être accessible à tous les professionnels.
Nous définissons 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 et conservé selon la réglementation en vigueur.



Votre prise en charge

Interprètes

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

Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)

« L'Éducation Thérapeutique du Patient vise à aider le patient et ses proches à comprendre la maladie et le traitement, coopérer avec les soignants, vivre le plus sainement possible et maintenir ou améliorer la qualité de vie. L'éducation thérapeutique devrait rendre le patient capable d'acquérir et maintenir les ressources nécessaires pour gérer de manière optimale sa vie avec la maladie » (Définition OMS : Organisation Mondiale de la Santé).
Le besoin du patient est entendu et l'Éducation Thérapeutique a pour but de l'aider à prendre soin de lui-même et l'entourage peut en bénéficier.
Les professionnels de l'HAD sont sensibilisés à cette démarche et peuvent vous proposer des séances d'Éducation Thérapeutique adaptées à vos besoins.
Une liste de programmes d'ETP autorisés par l'ARS (Agence Régionale de Santé) est disponible auprès des soignants.

Sortie

Le médecin coordonnateur, en accord avec le médecin traitant, fixe la date de sortie en fonction de votre état de santé.
Si un relais de soins s'avère nécessaire et que le corps médical a validé la sortie, l'HAD s'occupe de toutes les formalités du départ (administratives, logistiques et médicales). Ainsi, le relais pourra être assuré par une infirmière libérale, un centre de soins, un SSIAD, un EHPAD, etc.

Pour plus d'informations sur les structures de relais susceptibles de vous accueillir à votre sortie de l'HAD, demandez conseil à l'infirmière coordinatrice, à votre médecin traitant ou aux médecins coordonnateurs de l'établissement.

Si vous décidez d'arrêter l'intervention de l'HAD contre avis médical, l'établissement vous demandera de signer une décharge de responsabilité.
Dans certains cas, un relais vers un établissement de soins de suite ou une hospitalisation en structure conventionnelle pourront être envisagés par le médecin traitant, en accord avec le médecin coordonnateur ou l'infirmière coordinatrice

Après la sortie, le prestataire auprès duquel nous louons le matériel médical installé à votre domicile viendra reprendre le matériel loué pendant la prise en charge.

Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

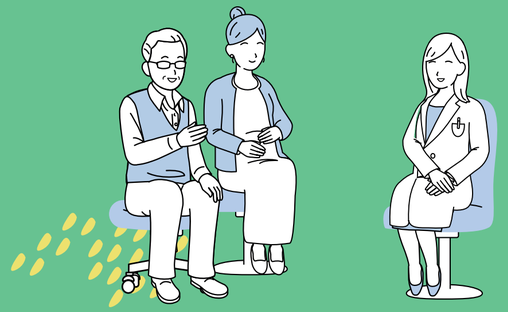
À l'HAD, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur
• les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
• les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
• les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

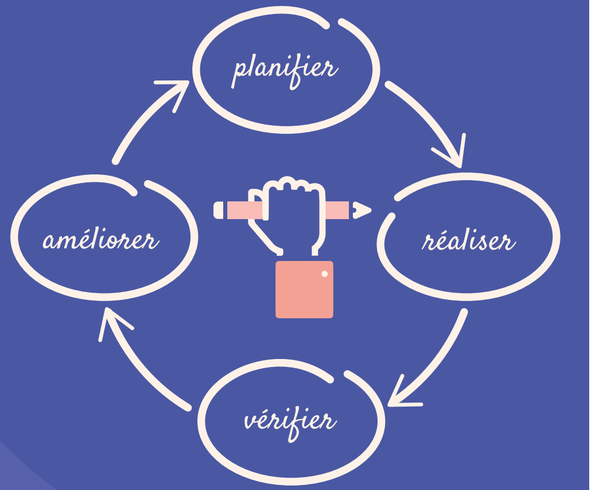
Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).



Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



3 L'HAD AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre prise en charge est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble des antennes et des mesures correctives sont mises en œuvre.

La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, l'HAD participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. L'HAD est certifiée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. De plus, l'HAD participe au recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Découvrez les résultats de ces indicateurs sur le site internet : www.hadlemans.fr > rubrique : Patient > Qualité et Sécurité.

Votre avis nous intéresse

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge à l'HAD : Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé suite à votre sortie. Vous pourrez le renvoyer à l'HAD grâce à l'enveloppe timbrée à votre disposition.

L'HAD participe à l'enquête nationale d'évaluation de la satisfaction des patients "e-satis" gérée par la HAS. Celle-ci nécessite de recueillir votre adresse courriel pour pouvoir vous interroger à distance de votre hospitalisation sur votre accueil, votre prise en charge, ...

4 VOS DROITS

La personne de confiance

Pendant votre prise en charge, vous pouvez désigner par écrit une personne 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.
La personne de confiance n'est pas forcément la personne à prévenir.

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 marche à suivre pour les déclarer.
Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, merci de nous en informer afin de nous permettre de respecter votre volonté.

La confidentialité

Comme le rappelle l'article L.1110-4 de la loi du 4 mars 2002, « toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement (...) a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ».
Une gestion rigoureuse des droits d'accès au dossier patient permet d'assurer que seuls les professionnels concernés par votre prise en charge peuvent accéder aux informations qui leur seront utiles. Cet accès permet un meilleur suivi et une meilleure collaboration entre les différents professionnels.

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 usagers pour vous apporter une réponse et mettre en place une médiation si cela est nécessaire.

Dossier Médical Partagé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel, qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé. Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix, et ainsi être soigné plus efficacement.
Votre médecin traitant et vos médecins spécialistes peuvent mettre à jour votre historique médical. Vous pouvez également le compléter vous-même en y déposant des photos ou des PDF :

- L'historique des soins des 24 derniers mois, automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie.
- Les pathologies et allergies éventuelles.
- Les comptes rendus d'hospitalisation et de consultation.
- Les résultats d'examens (comptes rendus de radios, d'analyses biologiques, etc.).
- Les traitements médicamenteux
- Les directives anticipées

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé. Le DMP est automatiquement créé lors de l'activation de votre espace personnel.
Les documents présents dans « Mon espace santé » sont visibles par les professionnels de santé qui y sont autorisés par la loi et les textes réglementaires. Ni l'Assurance Maladie, ni les mutuelles n'ont accès à ces données.
La confidentialité des informations du dossier médical est totalement garantie. C'est le patient qui décide quels professionnels de santé peuvent avoir accès à ses documents. Il lui est possible de masquer un document à tout moment depuis le site Mon espace santé.
La sécurité et la protection des données de santé personnelles contenues dans « Mon espace santé » sont garanties par l'Assurance Maladie. Ces données sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité.

Commission des usagers

Une commission des usagers existe au sein de l'HAD de la Sarthe. Les représentants des usagers intervenants à l'HAD proviennent des associations Ligue contre le cancer et JALMALV (Jusqu'à la mort accompagner la vie).

La commission des usagers a pour but de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Vos droits

La commission des usagers a pour but de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Pour entrer en contact avec un représentant des usagers, envoyez un mail à l'attention d'un des représentants de l'HAD à l'adresse suivante : had.cdu.sec@ahs-sarthe.asso.fr . Le secrétariat transférera votre message auprès de vos représentants.

Droit d'accès à vos données personnelles

Hors cadre réglementaire de l'anonymat, les données personnelles recueillies à l'occasion de votre hospitalisation (identité, INS [Identifiant National de Santé], lieu de résidence, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) font l'objet de traitements automatisés ou non, sur support papier ou informatique, en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (Règlement Général de Protection des Données). Ces informations (collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé) selon leur nature, sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit. Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

Conformément au RGPD et à la loi informatique et libertés, vous disposez de droits afin de garder la maitrise de vos données personnelles :

• Le droit à l'information : Vous avez droit à une information relative au traitement de vos données personnelles. Cette information doit être concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, via le livret d'accueil de l'HAD.

• Le droit d'accès : Vous avez le droit d'accéder à vos informations personnelles traitées par l'HAD et d'en demander une copie. La demande d'accès et de copie de votre dossier médical doit être conforme à la procédure spécifique à cette demande. Votre demande sera traitée dans les conditions indiquées au chapitre suivant (cf. droit d'accès au dossier médical).

• Le droit de rectification : Si vos informations personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez les faire rectifier, compléter ou actualiser. Pour cela, vous pouvez solliciter l'équipe qui vous prend en charge ou l'IDEC.

• Le droit à l'effacement ou « droit à l'oubli » : Vous pouvez demander l'effacement de vos informations personnelles. Toutefois, les informations médicales contenues dans votre dossier médical ne pourront pas être effacées puisqu'il s'agit d'une obligation légale à la charge de l'établissement de santé.

• Le droit d'opposition : Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prises en charge médicale. Cependant, l'opposition au traitement des données nécessaires à votre prise en charge médicale rendrait votre prise en charge au sein de l'HAD impossible.

• Le droit à la limitation du traitement : En cas de demande de rectification, d'effacement ou d'opposition de vos informations personnelles, vous pouvez demander le gel temporaire de l'utilisation de certaines de vos données, le temps de la vérification ou de l'examen de votre demande.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de l'AHSS à l'adresse suivante dpo@ahs-sarthe.asso.fr

Droit d'accès à votre dossier médical

Il vous est possible d'accéder au dossier médical constitué au sein de l'établissement qui contient les informations de santé vous concernant en adressant une demande écrite à la direction de l'HAD, accompagnée des justificatifs d'identité nécessaires.
Elles peuvent soit vous être communiquées directement, soit adressées au médecin de votre choix.
Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin. 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 reprographie (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

La charte de la personne hospitalisée

1 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.

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

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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.

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

9 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.

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

11 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.

La charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

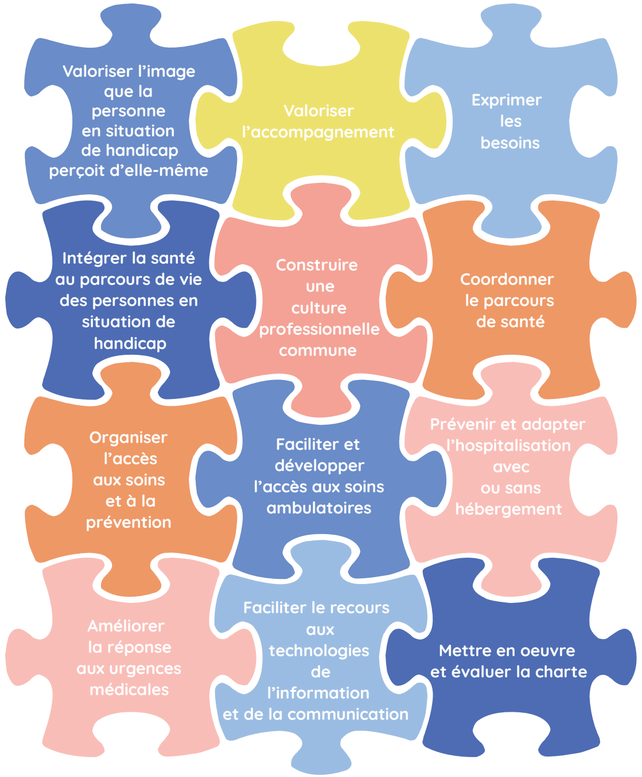
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

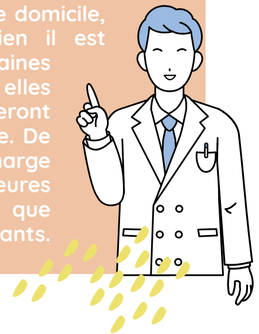
Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Vos devoirs

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 seront constamment à votre écoute. De même, afin que votre prise charge se déroule dans les meilleures conditions, il est nécessaire que vous respectiez les points suivants.



Hygiène

Il vous est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire à vos soins et de mettre à disposition des soignants du petit matériel tel que cuvette, savon liquide, sacs poubelles, essuies mains jetables…

Consignes de sécurité

Nous vous demandons de ne pas fumer ou vapoter pendant les soins.
Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène et/ou de Méopa (protoxyde d'azote), nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (risque d'explosion et/ou d'incendie).

La place de la famille

Dans la mesure du possible, l'organisation des soins prend en considération les souhaits et contraintes personnelles des patients et de leur entourage.

La participation et l'implication de la famille qui le souhaite, s'avère déterminante dans la prise en charge en HAD.

Les animaux

Pour que le professionnel de l'HAD exécute les soins en toute sécurité, vos compagnons doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché.

Matériels et équipements

L'HAD commande le matériel médical (lit médicalisé, soulève-malade, appareil d'oxygénothérapie, coussins anti-escarres…) nécessaire à votre prise en charge. Celui-ci vous est livré par notre prestataire. Vous ne devez pas refuser l'installation ou la reprise de celui-ci. Nous vous remercions d'en respecter l'usage et d'éviter toute détérioration.

Incivilités et Agressivité

Le respect mutuel et l'écoute est incontournable dans la relation entre le patient, son entourage et tout intervenant dans la prise en charge.
En cas d'incivilités ou d'agressivité, le professionnel de l'HAD se réserve le droit d'alerter son supérieur hiérarchique.
Conformément à la loi, en cas d'incivilité ou d'agression, le personnel peut porter plainte avec le soutien de l'établissement ; une procédure judiciaire peut, le cas échéant, être engagée à votre encontre.

Utilisation des téléphones portables/ caméras et des réseaux sociaux

Dans le cadre du respect du droit à l'image, il est interdit de capter et/ou de rendre public, par quelque moyen que ce soit (publications papier et multimédia, réseaux sociaux…), une ou des photo(s), vidéo(s) sur lesquelles figureraient un patient, un membre du personnel ou son identité (nom, prénom) sous peine de poursuite.

Contacts

HAD Le Mans et Antennes (secrétariat)

HAD du Mans

Téléphone : 02 43 50 32 57
Mail : had.lemans.sec@ahs-sarthe.asso.fr
Adresse : 92-94 rue Molière, 72000 Le Mans

HAD de La Ferté-Bernard

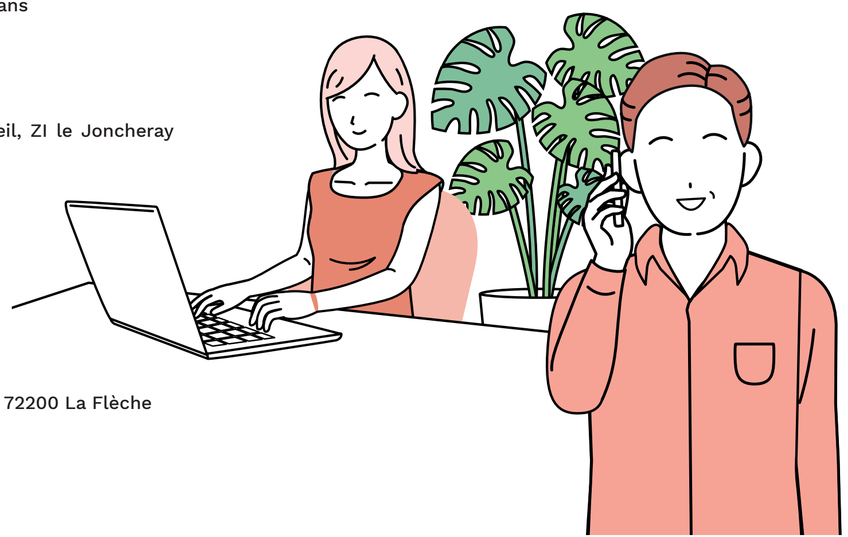
Téléphone : 02 44 71 86 45
Mail : had.ferte.sec@ahs-sarthe.asso.fr
Adresse : Site du Pôle Santé Simone Veil, ZI le Joncheray 72400 La Ferté-Bernard

HAD de Conlie

Téléphone : 02 72 88 00 32
Mail : had.conlie.sec@ahs-sarthe.asso.fr
Adresse : 3 rue de Cures, 72240 Conlie

HAD de La Flèche

Téléphone : 02 52 60 06 72
Mail : had.fleche.sec@ahs-sarthe.asso.fr
Adresse : 22 boulevard de la République, 72200 La Flèche



Association de bénévoles

JALMALV

Téléphone : 02 43 54 27 12
Mail : jalmalv72@hotmail.fr
Site internet : jalmalv-sarthe.fr
Adresse : 40 rue Henry Delagenière, 72000 Le Mans

HAD LE MANS ET ANTENNES

92-94 rue Molière
72 000 Le Mans
www.hadlemans.fr

© coclico - Le Mans - 02 43 14 16 16 - www.coclico.fr