



Livret d'accueil





# Bienvenue

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre état de santé actuel nécessite une hospitalisation pouvant être réalisée à domicile.

En collaboration avec votre médecin traitant des professionnels de santé vont se déplacer à votre domicile pour assurer votre prise en charge médicale avec des soins d'une qualité équivalente à ceux dispensés lors d'une hospitalisation classique.

Pour vous guider dès votre admission, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez tous les renseignements dont vous devez prendre connaissance.

Repères _____	4
Votre hospitalisation _____	5
Formalités administratives _____	11
Vos droits et obligations _____	12
Charte de la personne hospitalisée _____	15
Information douleur _____	16
Information sur le médicament _____	18

Prenez le temps de le lire et conservez-le.

Ce livret vous permettra de comprendre l'organisation de vos soins et le fonctionnement de l'hospitalisation à domicile (HAD).

Home Santé HAD s'inscrit dans une démarche de qualité permanente, pour vous apporter confort, qualité de soins et sécurité.

Un questionnaire d'évaluation de votre HAD est joint à ce livret d'accueil, nous vous remercions de le renseigner et de nous le retourner.



Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

## Vos principaux interlocuteurs

Le personnel d'Home Santé HAD est constitué d'une équipe pluridisciplinaire qui travaille en collaboration avec votre médecin traitant et, si cela est possible, avec vos professionnels paramédicaux libéraux habituels dans le cadre d'une convention de partenariat.

L'équipe pluridisciplinaire de l'HAD est constituée :

- de médecins coordonnateurs,
- d'un cadre de santé,
- d'infirmiers coordonnateurs,
- d'une assistante sociale,
- de psychologues,
- d'une secrétaire.

Home Santé HAD bénéficie également des compétences transversales des différents professionnels médicaux, paramédicaux et de logistique du groupe Oc Santé (pharmaciens, hygiénistes, diététiciens, etc.).

**Voici la liste de vos principaux interlocuteurs. Vous pouvez les joindre en vous adressant ou en téléphonant à l'accueil de la structure.**

- **Madame Chrystèle Auberge**,  
Directrice de l'établissement.
- **Docteur Germaine-Betty Simon,**  
**Docteur Irina Ivancov,**  
Médecins coordonnateurs.
- **Madame Marie Sagné,**  
Cadre de santé.



Home Santé est un établissement de santé qui a les mêmes obligations de qualité et de sécurité qu'un hôpital ou une clinique.

Votre médecin vous a prescrit une Hospitalisation A Domicile, afin de vous éviter une hospitalisation classique avec hébergement ou pour vous permettre de rentrer plus vite chez vous.

Cela veut dire que les soins dont vous avez besoin sont de type hospitalier soit par leur complexité, leur technicité, leur durée, leur fréquence et/ou la diversité des professionnels de santé auxquels ils font appel.

Notre équipe pluridisciplinaire vous garantit une prise en charge globale (médicale, paramédicale, psychologique et sociale) à votre domicile.

L'hospitalisation à domicile dont vous allez bénéficier est une hospitalisation demandant une organisation précise et un suivi rigoureux.

Vous êtes soigné par des professionnels de santé, chez vous, comme vous le seriez dans une clinique ou un hôpital.

# Votre hospitalisation

## Admission

La demande d'admission en hospitalisation à domicile est faite par un médecin : médecin traitant, médecin spécialiste ou médecin hospitalier... L'équipe de l'HAD réalise également des interventions en Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et dans d'autres établissements médico-sociaux comme les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

La demande d'admission est validée par le médecin coordonnateur de l'HAD.

**Votre consentement, celui de votre entourage le plus proche et celui de votre médecin traitant sont indispensables pour ce type d'hospitalisation.**

Votre admission est préparée par l'équipe de coordination de Home Santé qui vous rend visite là où vous vous trouvez afin de vous expliquer ce qu'est l'HAD et organiser votre retour ou maintien à la maison.

## Votre médecin traitant

- Votre séjour est sous la responsabilité de votre médecin traitant qui a accepté de vous suivre dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.
- Il a donné son accord concernant votre projet thérapeutique établi avec le médecin coordonnateur de Home Santé HAD et, le cas échéant, votre médecin hospitalier.
- Il effectue ses consultations à votre domicile aussi fréquemment que cela est prévu dans le projet thérapeutique.
- Vous lui présentez votre carte Vitale comme d'habitude, les consultations des médecins sont prises en charge directement par votre régime d'assurance maladie et votre mutuelle.

## Le médecin coordonnateur de Home Santé

- Il organise le fonctionnement médical de Home Santé dans le respect des règles professionnelles.
- En collaboration avec le médecin qui a prescrit votre hospitalisation à domicile et avec votre médecin traitant, il établit votre projet thérapeutique et en assure la mise en œuvre 24h sur 24, 7 jours sur 7.
- Il peut mettre en œuvre à votre domicile des thérapeutiques et soins hospitaliers.
- Il ne prend pas la place de votre médecin traitant sauf avec son accord et en cas d'urgence. Il travaille en équipe avec lui en tant que référent hospitalier.
- Il veille à la qualité des soins à votre domicile et particulièrement au contrôle de votre douleur.

## Les infirmiers de Home Santé

- Ils évaluent, avant votre admission et tout au long de votre prise en charge, la nature de vos besoins.
- Ils réalisent la surveillance de l'évolution de votre état de santé en lien étroit avec les médecins coordonnateurs de l'HAD et votre médecin traitant.
- Ils organisent et coordonnent les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge.
- Ils effectuent vos soins et accompagnent vos infirmiers libéraux pour la réalisation des soins hospitaliers.
- Ils sont votre contact privilégié ainsi que celui de votre entourage et se tiennent à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.

## L'assistante sociale de Home Santé

- Elle assure l'évaluation de vos besoins sociaux, dès le stade de la préadmission.
- Elle vous informe de vos droits et sollicite avec votre accord les moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile (aides auprès de votre mutuelle, de votre caisse d'assurance maladie, du département...).
- A votre demande ou celle de vos proches, elle est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.

## Les psychologues de Home Santé

- Une psychologue peut vous être proposée et vous rencontrera à votre domicile.
- Elle vous apporte, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien.



# Votre hospitalisation

## Les professionnels paramédicaux libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes)

- Dans le cadre de conventions signées avec l'HAD, ils réalisent à votre domicile les soins prévus dans votre projet thérapeutique établi et réactualisé aussi souvent que nécessaire par le médecin coordonnateur de l'HAD.
- Ils travaillent en équipe avec les professionnels de l'HAD qui coordonnent leurs interventions et les accompagnent dans leurs soins.
- Leurs soins sont pris en charge financièrement par l'HAD, **vous ne devez pas leur présenter votre carte Vitale.**

## Votre pharmacien de ville

- Les médicaments disponibles en pharmacie de ville sont prescrits par votre médecin.
- Nous signons une convention avec votre pharmacien qui vous délivrera vos médicaments toutes les semaines.
- **Vous ne devez pas donner votre carte Vitale** au pharmacien, les médicaments délivrés sur prescriptions validées par Home Santé sont pris en charge financièrement par l'HAD.
- Attention, tous produits, médicaments ou matériels, prescrits ou non, que vous demandez à votre pharmacie sans la validation médicale de Home Santé seront à votre charge financière.

## La continuité des soins

- Nous assurons la continuité de vos soins 24h sur 24, 7 jours sur 7.
- A tout moment, en composant le numéro de téléphone de Home Santé, vous pouvez joindre un professionnel de l'HAD. Durant les heures de bureau une secrétaire, en dehors des heures de bureau, pour les situations d'urgence uniquement, un infirmier d'astreinte.
- En fonction de la nature de l'urgence, l'infirmier d'astreinte contactera le médecin coordonnateur de régulation et pourra se déplacer à votre domicile.
- Vos soins sont programmés et organisés en tenant compte de votre projet thérapeutique, de vos habitudes de vie, et des contraintes liées au domicile.
- Tous les professionnels qui interviennent dans vos soins doivent renseigner le dossier médical qui est laissé chez vous. Le dossier est la propriété de l'HAD et sera récupéré en fin de séjour.

## Les transports

- Home Santé HAD organise les différents transports nécessaires à vos soins.
- Le moyen de transport approprié est déterminé par l'équipe de coordination de l'HAD, en fonction de votre mobilité.

## Le matériel nécessaire aux soins et les déchets de soins

- Pour réaliser vos soins, nous déposons à votre domicile des petits meubles ou mallettes contenant des dispositifs médicaux. Nous faisons un réapprovisionnement toutes les semaines. Nous vous remercions de prévoir un emplacement spécifique, propre et accessible pour ce matériel qui ne doit être utilisé que par les professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.
- Si votre état de santé le nécessite, nous installerons avec votre accord du matériel de maintien à domicile (lit médical, matelas, chaise percée...). Nous travaillons avec des prestataires choisis et conventionnés par nous, qui répondent à nos exigences de qualité, de sécurité, de réactivité, d'assistance 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Ces matériels sont pris en charge financièrement par l'HAD.
- Certains déchets d'activité de soins (aiguilles, objets piquants ou tranchants...), doivent être éliminés dans des emballages spéciaux. Nous déposerons à votre domicile des boîtes ou cartons prévus à cet effet. Ils sont réservés à l'usage des soignants. Périodiquement, nous récupérons ces emballages pour les éliminer dans le circuit des déchets hospitaliers.

## L'hygiène et la sécurité pendant votre séjour

- Il est indispensable qu'un lieu soit destiné au lavage des mains des professionnels qui interviennent à votre domicile. Nous vous demandons de mettre à leur disposition une serviette propre et du savon.
- Les animaux doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé.

## Votre hospitalisation

### La fin de l'hospitalisation à domicile

- La justification de votre hospitalisation à domicile est réévaluée toutes les semaines à l'occasion de nos réunions d'équipe.
- C'est le médecin coordonnateur de l'HAD qui, après avis de votre médecin traitant, prononcera la fin de l'HAD.
- L'équipe de coordination de Home Santé organise alors le relais avec les professionnels libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, assistantes sociales de secteur...), et le maintien des dispositifs médicaux à votre domicile si vous en avez toujours besoin.

### Informatisation du dossier médical

Home Santé dispose de moyens informatiques destinés à regrouper et exploiter les données relatives aux patients. Cette informatisation du dossier, qui a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL N°1426425 v0 enregistrée le 26/04/2010, est un élément essentiel de l'amélioration de la qualité des soins.

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à la Direction de la structure.

A tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour. Un avis écrit de votre médecin traitant ou du médecin hospitalier prescripteur est obligatoire. Cet arrêt peut comporter des risques pour votre santé. Une décharge signée vous sera demandée. A défaut de celle-ci, un document interne sera rédigé.

# Formalités administratives

Une hospitalisation à domicile est prise en charge par les organismes d'assurance maladie et les mutuelles dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique.

Vous n'avez pas à payer de forfait hospitalier puisque vous êtes soigné chez vous.

Les repas, l'entretien de la chambre du patient, le linge personnel, les produits d'hygiène... ne sont pas pris en charge dans le cadre d'une hospitalisation à domicile.

### Sont pris en charge par l'HAD : (vous n'avez donc pas à présenter votre carte vitale)

- les frais pharmaceutiques (médicaments délivrés par votre pharmacien ou par la pharmacie de l'hôpital, pour des médicaments plus spécifiques) validés par l'HAD ;
- les actes de laboratoires d'analyses biologiques liés à votre HAD ;
- les honoraires des professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignante, kinésithérapeute, sage-femme, orthophoniste...) ;
- le transport en ambulance, s'il a été commandé par l'HAD ;
- le matériel médical validé par l'HAD ;
- le mobilier spécifique (lit médicalisé, fauteuil de repos, etc.) commandé par l'HAD ;
- le matériel et les accessoires à usage unique validés par l'HAD.

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

- les honoraires de votre médecin traitant, 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.
- Vous les payez comme vous le faites habituellement. Ils vous seront remboursés par votre caisse d'assurance maladie et éventuellement votre complémentaire.

### 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.

# Vos droits et obligations

## Personne de confiance

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

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

## 1 - Informations concernant votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

## 2 - Directives anticipées

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

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

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. L'équipe de coordination de l'HAD est à votre disposition pour vous communiquer toutes explications et informations complémentaires à ce propos.

## 3 - Modalités d'accès au dossier médical

Les informations médicales recueillies tout au long de votre séjour restent strictement confidentielles. Sauf opposition de votre part, certaines peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage médical.

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits du malade, et à celles de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès direct à votre dossier médical.

Tout médecin inscrit à l'ordre (dont votre médecin traitant) et que vous aurez préalablement désigné, peut également prendre connaissance du contenu du dossier. Dans tous les cas, pour accéder à celui-ci, il faut que vous en formuliez la demande écrite auprès du Directeur de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Le dossier sera mis à votre disposition dans un délai minimum de 48h après votre demande et au plus tard dans les 8 jours. Les frais occasionnés par la mise à disposition de votre dossier (copies, envoi) sont à votre charge.

## 4 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Cf. articles R.1112-2 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 la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge ou à lui écrire : Madame Marie Sagné cadre de santé.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

Si vous le souhaitez, elle vous mettra en relation avec le représentant des usagers. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Docteur Germaine-Betty Simon ou le Docteur Ivancov**, Médecin coordonnateur, en qualité de Médecin médiateur de la CDU
- **Madame Chrystèle Auberger**, Directrice de Home Santé, en qualité de représentant légal de l'établissement
- **Madame Annie-Claude LERICHE, Monsieur Philippe BARTHEZ et Monsieur Bernard SAINT-AUBERT**, en qualité de représentants des usagers
- **Madame Marie SAGNÉ**, en qualité de médiateur non médecin

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions que vous pourriez faire : c'est pourquoi, il est très important de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, nous tenons à votre disposition une fiche informative.

## 5 - Evaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'appréciation du séjour » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire et de nous le faire parvenir par courrier afin de préserver votre anonymat.

Vos réponses sont transmises à la Direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle aux services concernés.

## 6 – Lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections acquises durant votre hospitalisation. Même si à domicile les risques sont très fortement diminués, l'hygiène reste un facteur déterminant pour la qualité et la sécurité des soins.

C'est pourquoi nous vous demandons de :

- conserver une surface propre sur laquelle l'infirmière pourra installer le matériel nécessaire à vos soins ;
- mettre à disposition du personnel soignant du savon liquide et un rouleau d'essuie-tout destinés au lavage des mains de l'intervenant.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de Home Santé, composé d'infirmières, de médecins, du laboratoire d'analyses médicales et de la Direction, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre sa réalisation. Ce programme comprend entre autres la rédaction ou la réactualisation de protocoles, des formations, des actions de prévention et de surveillance.

## 7 – Respect de la confidentialité

Vous pouvez demander que votre hospitalisation ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au secrétariat de Home Santé.

## 8 – ViaTrajectoire® / Informatique et Liberté

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé du Languedoc-Roussillon, l'établissement utilise le logiciel de santé ViaTrajectoire® qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une

solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans ViaTrajectoire® font l'objet d'un enregistrement.

Conformément aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout patient a des droits sur ces données à caractère personnel, notamment d'accès, de rectification et d'opposition.

## 9 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein d'Home Santé nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la structure et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels d'Home Santé peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée.

En tant que responsable de ces traitements, Home Santé s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données). Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www.home-sante.fr](http://www.home-sante.fr), « rubrique RGPD – données personnelles ».

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès 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.

# Information sur la douleur

Dans cet établissement,  
**nous nous engageons**  
**à prendre en charge votre douleur.**

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager votre douleur,  
**c'est possible.**

## Prévenir

**Les douleurs provoquées** par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

## Traiter ou soulager.

**Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

**Les douleurs** après une intervention chirurgicale.

**Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **en répondant à vos questions ;**
- **en vous expliquant les soins** que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.**

## Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

## D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces

et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

## Que faut-il retenir ?

Qui mieux que vous peut parler de votre douleur ? Vous et vous seul êtes à même de parler et d'évaluer votre douleur.

Des douleurs peuvent être traitées systématiquement avant leur apparition, cependant, le traitement peut ne pas suffire.

**N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît.**

**Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.**

**Nous mettons tout en œuvre, en collaboration avec votre médecin pour évaluer, prévenir, traiter, et soulager votre douleur.**

**Votre participation est indispensable pour qu'ensemble nous luttons contre votre douleur.**



# Information sur le médicament

## Le médicament n'est pas un produit comme les autres !

Le médicament contient des substances actives qui ont des effets sur l'organisme. Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux.

- **Suivez la prescription de votre médecin et les conseils de votre pharmacien. Chaque traitement correspond à un cas particulier.**  
Vous ne devez pas utiliser les médicaments des autres. C'est votre médecin qui évalue votre état de santé et décide du traitement adéquat.
- **Indiquez à l'infirmier coordonnateur de l'HAD, à votre médecin et à votre pharmacien les médicaments que vous utilisez** afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments.  
Signalez-leur votre état de santé et vos antécédents médicaux (allergie, grossesse, opération chirurgicale, maladie chronique...).
- **Il se peut que le médecin vous demande de prendre des médicaments en dehors des heures de passage des infirmiers de l'HAD. Respectez la prescription qui vous a été donnée et expliquée par le médecin ou l'infirmier :** dosage, heure de prise et durée du traitement. Informez les infirmiers de l'HAD de toutes difficultés rencontrées pour respecter la prescription. Lisez la notice, conservez-la avec le médicament dans sa boîte jusqu'à la fin du traitement.
- **Restez attentifs aux effets secondaires éventuels.**  
Indiquez aux infirmiers de l'HAD, à votre médecin ou à votre pharmacien les effets indésirables que vous avez pu remarquer.

Plus d'infos sur [www.sante.gouv.fr/medicament](http://www.sante.gouv.fr/medicament)

## Bien stocker ses médicaments

Les médicaments doivent être stockés dans des boîtes fermées et isolées, hors de portée (notamment des enfants) et à l'abri de la chaleur.

- Les produits devant respecter la chaîne du froid (4° à 8° C) doivent être conservés dans le bas du réfrigérateur (ex. insuline, Glucagen, vaccins...).
- Les stupéfiants (morphiniques, etc.) doivent être conservés à part des autres médicaments, dans un lieu sécurisé.

Les infirmiers de l'HAD sont là pour vous guider et trouver avec vous des solutions de stockage.

## Éliminer les périmés

- Pour votre sécurité, triez régulièrement vos médicaments : ceux dont la date de péremption est atteinte ou dépassée doivent être retournés à la pharmacie qui prendra en charge leur destruction.
- Rapporter vos médicaments périmés à la pharmacie vous évitera tout surstockage, tout risque d'erreur, et préservera l'environnement.
- Sauf en cas de nouveau traitement, votre médecin doit vous prescrire uniquement les médicaments manquants.  
Dans le cadre de l'Hospitalisation A Domicile les médicaments vous seront délivrés pour 7 jours, toutes les semaines.
- Avant tout renouvellement de traitement, vous devez donc examiner ce qu'il vous reste dans votre stock à la maison, les infirmiers de l'HAD sont là pour vous aider.
- Les stocks de médicaments arrêtés ou remplacés doivent être signalés aux infirmiers de l'HAD.



« En rapportant vos médicaments non utilisés à votre pharmacien, vous protégez l'environnement et évitez les accidents domestiques. »

[www.cyclamed.org](http://www.cyclamed.org)

## Les établissements du groupe Oc Santé

<b>MONTPELLIER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i></li><li>■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i></li><li>■ Home Santé H.A.D. - <i>hospitalisation à domicile</i></li><li>■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle, EVC-EPR</i></li><li>■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i></li><li>■ Terrasses des Glycines - <i>résidence senior</i></li></ul>
<b>CASTELNAU-LE-LEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Bourgès - <i>rééducation neurologique</i></li></ul>
<b>MONTADY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Renaissance - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>GALLARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, réadaptation nutritionnelle</i></li></ul>
<b>VÉRARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>BÉZIERS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>MONTARNAUD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint-Antoine - <i>géronto-psychiatrie</i></li></ul>
<b>PIGNAN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>FLORENSAC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>PARIS XI<sup>e</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique du Mont-Louis - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>
<b>CHARENTON-LE-PONT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Paris-Bercy - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>