

# H.A.D. HOME SANTÉ

## Établissement d'hospitalisation à domicile



 Oc Santé

Livret d'accueil  
Du patient hospitalisé à domicile

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation



# Bienvenue



Madame, Monsieur,

L'évolution de notre société et les progrès techniques de la médecine (médicaments, techniques chirurgicales, matériels médicaux, e-santé...) nous amènent à repenser les missions des professionnels de santé de ville et hospitaliers pour mieux répondre aux besoins des patients et aux exigences de notre système de santé.

L'hospitalisation à domicile (H.A.D.), répond bien à ces évolutions et au désir des patients d'être soignés, chez eux, dans un environnement familial et sécurisant, tout en bénéficiant de la même qualité de soins qu'à l'hôpital.

Notre établissement dispense des soins curatifs ou palliatifs, à tous âges\*, dans le respect de vos choix de vie. Nous veillons à la prévention des risques, l'éducation du patient et apportons un accompagnement psychologique et/ou social, si besoin. Notre statut d'établissement hospitalier permet de vous faire bénéficier des technologies les plus modernes à domicile, en collaboration avec vos professionnels de santé libéraux.

Tout patient qui le souhaite doit pouvoir être hospitalisé à domicile, afin d'éviter ou de raccourcir un séjour en établissement sanitaire avec hébergement. Notre équipe médicale, soignante et psychosociale s'assure de la bonne indication de votre admission en H.A.D., en lien avec votre médecin traitant et/ou hospitalier afin que les soins vous soient prodigués dans les meilleures conditions. Bien entendu, certaines conditions doivent être remplies. Le logement doit permettre la réalisation de soins techniques hospitaliers et la présence d'un aidant (famille ou entourage) est souvent nécessaire. Les aides à domicile mises en place, si besoin, par notre service social permettent de soulager votre entourage pour mieux vous accompagner.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations relatives à votre hospitalisation à domicile et notre personnel reste constamment à votre écoute pour répondre à vos questions.

Un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans le dossier de soins. Nous vous invitons à le documenter et à participer ainsi à l'amélioration de la qualité de nos prestations.

Nous vous remercions de votre confiance et mettons tout en œuvre pour que votre séjour en H.A.D. se déroule dans les meilleures conditions.

**Hervé GARCIN**  
Directeur

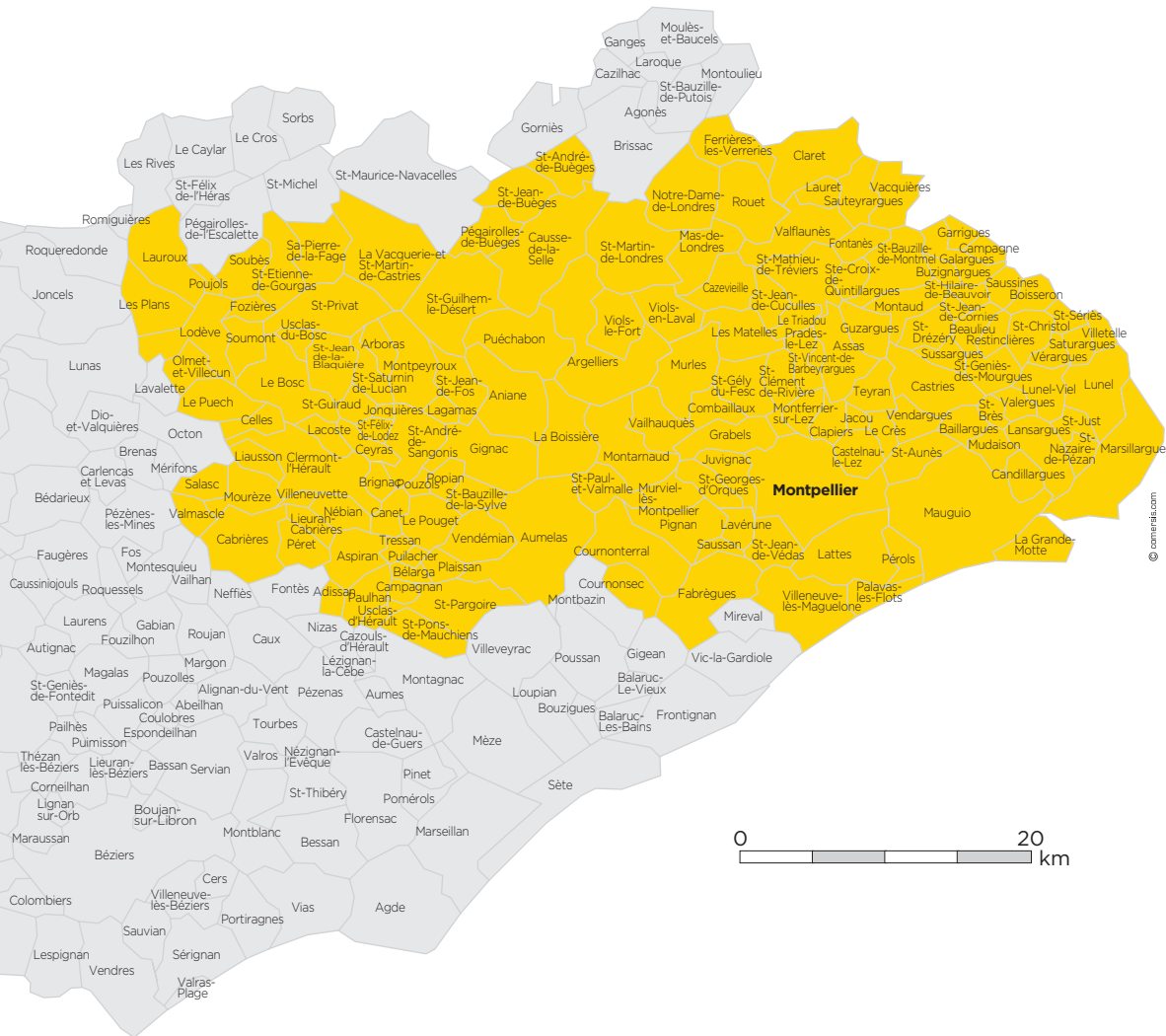


\*hors, périnatalité et psychiatrie

**Notre établissement est adhérent  
de la FNEHAD et de la FHP.**

# H.A.D. Home Santé

## Zone d'intervention



## Sommaire

### 8 Repères sur l'H.A.D. Home Santé

8 Qu'est-ce que l'H.A.D. ?

9 Nos valeurs

10 Nos engagements

11 Information sur le médicament

12 Risques liés aux médicaments

12 Sécurité

13 Nos missions

### 14 Votre admission

14 La demande d'admission

14 La préadmission

15 Le jour de l'admission

### 16 Votre Séjour

16 Pendant votre séjour

16 Continuité des soins

17 La fin du séjour

17 Financement des prestations

18 Informations pratiques

18 Qualité et gestion des risques

### 19 Vos droits

19 Vos informations

19 Votre droit d'accès au dossier médical

19 Protection de vos données personnelles

20 ViaTrajectoire®

20 Directives anticipées

20 Personne de confiance

21 Votre satisfaction

21 Vos plaintes et réclamations

21 Les représentants des usagers

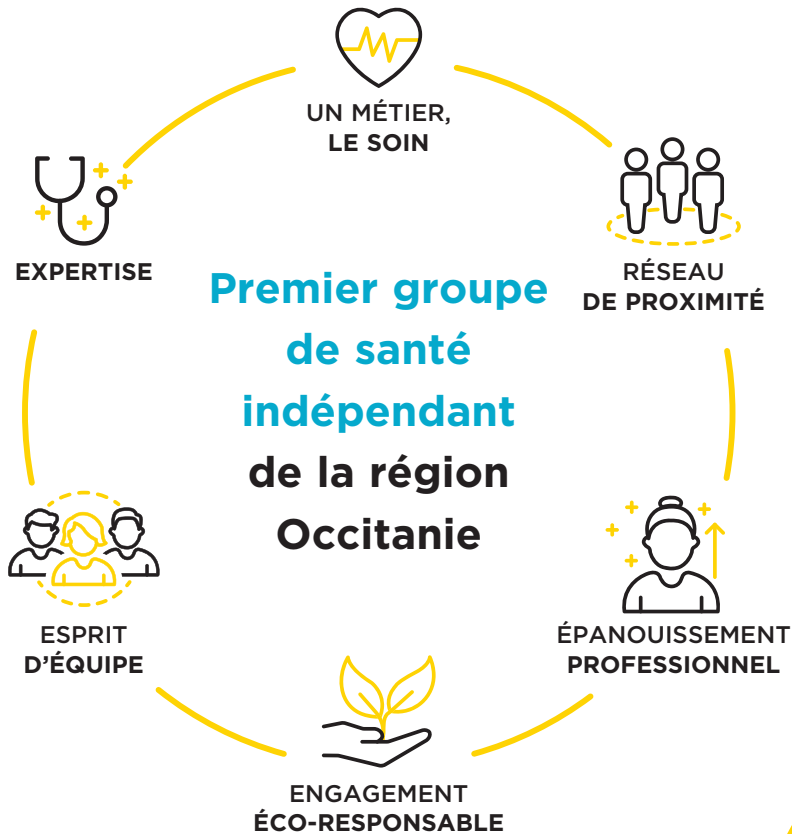
### 23 Annexes

23 Charte de la personne hospitalisée

24 Charte de la personne en situation de handicap

26 Charte de la bientraitance et éthique au domicile

# H.A.D. Home Santé est un établissement du groupe



2300 LITS ET PLACES  
3000 SALARIÉS  
800 MÉDECINS  
+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES  
270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE  
5500 NAISSANCES PAR AN  
75 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN  
80 % DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU « A » (100 % DE NIVEAU A ET B)



# Repères sur l'H.A.D. Home Santé

## QU'EST-CE QUE L'H.A.D. ?

L'hospitalisation à domicile est un mode d'hospitalisation à part entière, en alternative à l'hospitalisation avec hébergement. Elle est soumise à autorisation par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour répondre aux besoins de santé d'un bassin de population sur une zone géographique d'intervention donnée.

Comme tout établissement hospitalier, nous sommes soumis aux exigences de qualité et de sécurité des soins de la Haute Autorité de Santé (HAS) qui contrôle et visite régulièrement chaque établissement.

Nous répondons aussi à l'ensemble des textes réglementaires et législatifs nationaux ainsi qu'aux arrêtés et décisions de l'ARS avec laquelle l'établissement est engagé contractuellement (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, contrat de bon usage du médicament...).

Pour cela, notre établissement dispose d'une équipe pluriprofessionnelle qui collabore étroitement avec les professionnels hospitaliers et les professionnels de santé libéraux (médecins, pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes...) du territoire.



## NOS VALEURS

### → PLACER LE PATIENT AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION

- Informer pour obtenir le consentement éclairé du patient.
- Être à l'écoute pour mieux répondre aux besoins.
- Respecter l'appartenance culturelle, ethnique et religieuse.
- Respecter les règles de confidentialité et les droits du patient hospitalisé.
- Favoriser l'autonomie du patient et le maintien à domicile.

### → MOBILISER ET RESPONSABILISER NOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET LIBÉRAUX PARTENAIRES

- Donner du sens au travail et aux missions de chacun.
- Promouvoir le travail d'équipe.
- Promouvoir les actions de formation continue et de développement professionnel.

### → FONDER LA PERFORMANCE SUR LA QUALITÉ

- Renforcer l'engagement dans la démarche de prévention et de gestion des risques.
- Développer la culture qualité auprès du personnel et des partenaires libéraux.
- Promouvoir l'évaluation des pratiques professionnelles.
- Évaluer la satisfaction (patients, entourage, professionnels...).
- Améliorer constamment la qualité et la sécurité des soins.
- Veiller à la Qualité de Vie au Travail.

### → FAVORISER L'ACCUEIL DE JEUNES EN FORMATION OU EN VOIE DE PROFESSIONNALISATION

- Contrats de professionnalisation.
- Stages d'étudiants en médecine et en soins infirmiers.

### → CONFORTER NOTRE POSITION DANS LE DÉVELOPPEMENT DU PARCOURS PATIENT

- Participer au transfert des savoir-faire hospitaliers vers les professionnels de santé en ville.
- Collaborer avec l'ensemble des partenaires de santé territoriaux pour mieux coordonner la prise en charge du patient.

## NOS ENGAGEMENTS

### → CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, Home Santé s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins proposés. **La Haute Autorité de Santé a attribué à Home Santé le niveau le plus élevé, « A »,** de sa version de certification. Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de qualité de l'établissement.

### → INDICATEURS DE QUALITÉ

**La Haute Autorité de Santé met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins** pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

### → VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identifiant National de Santé (INS) qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

### → DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION PATIENT TRACEUR



Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du patient traceur est une des évaluations mise en œuvre au sein de l'H.A.D. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

### → LUTTER CONTRE LES TROUBLES NUTRITIONNELS

Le dépistage des troubles nutritionnels s'inscrit dans les priorités de santé publique. Il est obligatoire dans tout établissement de santé.

Notre établissement évalue l'état nutritionnel de ses patients et coordonne les actions des professionnels de santé. Des procédures de dépistage, des protocoles d'alimentation naturelle ou artificielle ainsi que des actions d'éducation du patient sont définis par le médecin praticien, en collaboration avec notre diététicienne.



### → PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

- 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.

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.



### → ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales que nous traversons, le groupe Oc Santé et Home Santé ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie, de leur organisation de toutes leurs activités dans le cadre de leur démarche RSE.

Notre volonté de contribuer aux enjeux du développement durable est ancienne et ne cesse de progresser. Elle est indissociable de notre cœur de métier et dans la manière dont nous gérons au quotidien les questions liées aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

## 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'H.A.D., 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'H.A.D. 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'H.A.D. 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 médecins et aux infirmiers de l'H.A.D., à votre médecin traitant ou à votre pharmacien les effets indésirables que vous avez pu remarquer.

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

## → 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'H.A.D. 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.

- Rappporter 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 à 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'H.A.D. sont là pour vous aider.
- Les stocks de médicaments arrêtés ou remplacés doivent être signalés aux infirmiers de l'H.A.D.

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

## RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS (IATROGÉNIE)

Les médicaments sont efficaces mais ne sont pas anodins et peuvent provoquer des effets indésirables graves.

Notre équipe médicale et soignante assure le suivi de votre traitement en collaboration avec vos professionnels de santé libéraux (prescription, dispensation, administration), y compris la surveillance d'effets secondaires. Tout effet secondaire ou intolérance au traitement doit être signalé à vos professionnels.

Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des malles sécurisées fournies par l'H.A.D., le temps de votre prise en charge.

D'autres doivent respecter la chaîne du froid pendant leur transport et leur conservation au domicile. Toutes les recommandations à ce sujet vous seront fournies.

Un contrat de bon usage du médicament est conclu avec l'Agence Régionale de Santé. Ainsi, chaque année, un programme et des plans d'actions sont définis pour améliorer la prise en charge médicamenteuse de nos patients.

## SÉCURITÉ

**Sécurité incendie :** si votre état de santé nécessite une assistance respiratoire (bouteille d'oxygène...), il est formellement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel. Le cas échéant, vous vous exposez à un risque majeur d'explosion et d'incendie.

Les enfants doivent rester hors de la pièce où sont réalisés les soins pendant toute leur durée. Les animaux sont maintenus en dehors de la pièce où sont réalisés les soins.

## NOS MISSIONS

Nous assurons la prise en charge curative ou palliative de patients atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques évolutives, ou nécessitant des soins techniques spécifiques, hors périnatalité et psychiatrie.

**Véritable alternative à l'hospitalisation avec hébergement, nous intervenons pour permettre :**

- LA SORTIE PRÉCOCE DE PATIENTS HOSPITALISÉS,
- LE MAINTIEN AU DOMICILE, EN EHPAD OU EN FOYER, AFIN D'ÉVITER UNE HOSPITALISATION CLASSIQUE.

Nous apportons au lieu de vie du patient une prise en charge globale, médicale, paramédicale et, le cas échéant, psychologique et/ou sociale. Nous assurons également un accompagnement pour la prévention des risques et l'éducation thérapeutique, notamment dans le domaine nutritionnel. Notre équipe pluri-professionnelle (médecins, infirmières, psychologue, diététicienne, assistante sociale, secrétaires médicales...) assure la coordination de cette prise en charge en collaboration avec les professionnels de santé libéraux et en lien avec les spécialistes hospitaliers. Le patient garde son médecin traitant, ses auxiliaires médicaux, sa pharmacie et peut conserver les prestataires déjà en place (matériels médicaux, aide à domicile...).

L'H.A.D. Home Santé assure, si besoin, la formation des infirmiers libéraux à l'utilisation de dispositifs ou de techniques hospitalières, lors de votre admission ou lors de réunions organisées par notre établissement.

Nous assurons la continuité des soins, 24h /24 et 7J/ 7, avec une astreinte infirmière et médicale la nuit, les jours fériés et les week-ends, y compris en organisant le transfert dans un établissement hospitalier, si l'état de santé du patient le justifie.



# Votre admission

## LA DEMANDE D'ADMISSION

Elle est faite par le médecin traitant ou hospitalier avec votre consentement, lorsque l'hospitalisation à domicile est bien adaptée à votre situation. La demande d'admission est adressée au secrétariat de l'H.A.D. par voie électronique sécurisée.

Celle-ci contient des informations relatives à votre situation médicale et à votre environnement social (logement, présence d'aidants...).

## LA PRÉADMISSION

Elle fait suite à la demande d'admission et consiste à évaluer la faisabilité de la prise en charge du patient par l'équipe pluriprofessionnelle de l'H.A.D.

L'infirmier de liaison se rend auprès du patient en présence, si besoin, de la famille. Lorsque le patient est hospitalisé, une visite complémentaire au domicile peut être nécessaire pour vérifier les bonnes conditions de réalisation des soins.

L'infirmier de liaison évalue les besoins en soins, en lien avec les professionnels de santé libéraux et/ou hospitaliers du patient. Il explique le fonctionnement de l'H.A.D. et l'organisation de la prise en charge. Il recueille le consentement du patient ou de la personne responsable.

### → L'INFIRMIER DE LIAISON RECUEILLE LES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

- Carte d'identité ou passeport
- Coordonnées du lieu de résidence
- Carte Vitale et complémentaire santé
- Personne de l'entourage à prévenir et la personne de confiance
- Nom du médecin traitant, des auxiliaires médicaux libéraux et de la pharmacie
- Prestataires de matériels médicaux ou d'aides à domicile, éventuellement en place

Lors de l'évaluation, le service social et/ou le médecin praticien d'H.A.D. peuvent intervenir.

### → L'ASSISTANTE SOCIALE ÉVALUE LA SITUATION POUR LA MISE EN PLACE D'AIDES, SI NÉCESSAIRE

- Aide à domicile, aide financière, couverture sociale...

### → LE MÉDECIN PRATICIEN D'H.A.D. PREND CONTACT AVEC LE MÉDECIN TRAITANT

- Sollicite son avis et son accord pour l'admission en H.A.D. qui implique son engagement pour le suivi médical du patient.
- Établit avec lui le projet personnalisé de soins et organise la coordination et la collaboration médicale.



Un dossier complet d'évaluation est ainsi constitué.

Il est analysé par l'équipe pluriprofessionnelle de l'H.A.D. et le médecin praticien valide la demande.

### → L'INFIRMIER DE LIAISON ORGANISE L'ADMISSION ET LA RÉALISATION DES SOINS

- Sollicite les auxiliaires médicaux libéraux choisis par le patient (infirmiers, kinésithérapeutes...) pour réaliser les plans de soins. Il fait livrer au domicile, la veille ou le matin de l'admission, les matériels médicaux, médicaments et produits consommables nécessaires.
- Organise une visite de coordination avec l'infirmier libéral le jour de l'admission.

## LE JOUR DE L'ADMISSION

L'admission, au domicile du patient, est réalisée par un infirmier coordinateur référent et l'infirmier libéral qui vérifient l'installation et le bon fonctionnement des matériels médicaux, la disponibilité des médicaments et produits. Ils expliquent au patient et à la famille l'organisation des soins ainsi que le déroulement de la prise en charge.

### → L'INFIRMIER COORDINATEUR, REVOIT AVEC L'INFIRMIER LIBÉRAL :

- Le dossier et le plan de soins.
- Certains actes techniques, si besoin, et les mesures de prévention des risques.
- La gestion des déchets de soins à risque infectieux (DASRI).

### → IL RAPPELLE AU PATIENT ET À SA FAMILLE :

- L'engagement de sa responsabilité pour le matériel médical mis à disposition.
- Les conditions de stockage et de conservation des médicaments et produits.
- Les précautions à respecter, de façon générale et, en particulier pour les médicaments (un inventaire de la pharmacie familiale pourra être proposé).

Un dossier de soins est laissé au domicile ainsi qu'une colonne. Le dossier est indispensable au suivi et aux échanges d'informations médicales et paramédicales entre les professionnels intervenant. Il doit impérativement rester au domicile et être restitué à l'établissement à la fin du séjour car il fait partie intégrante du dossier médical.



# Votre séjour

## PENDANT VOTRE SÉJOUR

Le suivi médical est assuré par votre médecin traitant, en concertation avec le médecin praticien de l'H.A.D. Des visites de coordination médicale au domicile peuvent être organisées au début et/ou en cours du séjour, selon les situations. Le médecin praticien peut intervenir également au chevet du patient, en cas d'indisponibilité du médecin traitant.

Les soins paramédicaux sont réalisés par vos professionnels libéraux. La dispensation des médicaments est assurée par votre pharmacie, qui les livre à domicile, si besoin. Les médicaments réservés à l'usage hospitalier et autres produits sont livrés par notre personnel.

Lorsque des matériels médicaux sont nécessaires, nous gérons leur installation en faisant appel à des prestataires sous convention ou en nous mettant en relation avec ceux déjà présents.

L'infirmier coordinateur, en lien avec l'infirmier libéral, se rend au domicile régulièrement pour le suivi de votre état de santé. Il réajuste les moyens mis en œuvre en fonction des besoins et des prescriptions du médecin traitant ou, le cas d'échéant, du médecin praticien d'H.A.D.

À votre demande, vous pouvez être aidé, ainsi que votre famille, par notre psychologue et/ou notre service social. Une diététicienne évalue également vos besoins.

Les transmissions quotidiennes, les réunions de synthèse pluriprofessionnelles hebdomadaires et les visites régulières de nos professionnels à votre domicile nous permettent de suivre continuellement l'évolution de votre état de santé et d'adapter, si besoin, le traitement avec votre médecin traitant.

## CONTINUITÉ DES SOINS



En dehors des heures d'ouverture de l'établissement (lundi au vendredi de 8h30 à 18 h), nous assurons une astreinte infirmière et médicale à h24. Notre personnel organise la réponse à vos demandes, en collaboration avec les professionnels libéraux.

Par sa proximité géographique, votre infirmier libéral interviendra en premier lieu. En cas de difficultés, l'infirmier d'astreinte de l'H.A.D. Home Santé sera sollicité et interviendra au domicile, si besoin.

En semaine, un médecin praticien assure les astreintes téléphoniques. Les week-ends (vendredi 18 h au lundi 8h30) et les jours fériés, des médecins libéraux, sous convention d'astreinte avec notre établissement, peuvent faire des visites à domicile lorsqu'ils sont sollicités par notre infirmier d'astreinte.

**VOTRE SÉJOUR  
EN TOUTE SÉCURITÉ,  
24H/24 7 JOURS/7**

**CAS D'URGENCE VITALE, COMPOSER LE 15.  
SINON, LE NUMÉRO DE L'H.A.D. : 04 99 53 65 95.**

## LA FIN DU SÉJOUR

La décision de sortie de l'établissement est prise par le médecin traitant et le médecin praticien d'H.A.D., en lien avec le patient et son entourage.

### ELLE INTERVIENT LORSQUE :

- Les objectifs de la prise en charge en H.A.D. sont atteints.
- Le transfert dans un établissement hospitalier avec hébergement est nécessité par l'état de santé du patient.
- Le patient et/ou sa famille souhaite mettre fin à l'hospitalisation à domicile.

L'H.A.D. organise la sortie en mettant en place les relais nécessaires pour assurer la continuité des soins. Un courrier de sortie est adressé au médecin traitant et au médecin hospitalier lorsque celui-ci a demandé l'admission.

## FINANCEMENT DES PRESTATIONS

### → LES SÉJOURS EN H.A.D. SONT FACTURÉS À LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DU PATIENT :

- À 100 %, si l'hospitalisation est liée à une ALD ou fait suite à une intervention chirurgicale ou à une hospitalisation complète de plus de trente jours.
- À 80 % dans le cas contraire, le reste à charge étant couvert par la complémentaire santé.

### → PRESTATIONS PRISES EN CHARGE :

- **Par notre établissement  
(si prescrites par le médecin traitant, le médecin praticien d'H.A.D. ou hospitalier)**
  - Intervention des professionnels paramédicaux libéraux,
  - Intervention de nos personnels salariés médicaux, paramédicaux et psycho-sociaux,
  - Médicaments, produits et matériels médicaux en location,
  - Les transports sanitaires,
  - Actes de biologie médicale.
- **Par l'assurance maladie et la complémentaire santé du patient**
  - Consultations des médecins libéraux ou hospitaliers,
  - Imagerie médicale (radiologie, scanner...),
  - Dispositifs médicaux à l'achat sur prescription médicale,
  - Médicaments onéreux (liste ministérielle).
- **Par les institutions et/ou les organismes de financement et ce, sous certaines conditions**
  - Auxiliaires de vie, aide-ménagère, téléalarme, portage de repas...
- **Par le patient**
  - Médicaments et produits non remboursés par l'assurance maladie,
  - Besoins quotidiens de la vie (repas, linge...).

## TRÈS IMPORTANT :



### → USAGE DE LA CARTE VITALE

Durant le séjour, la carte Vitale ne doit être utilisée que pour les honoraires médicaux et de radiologie.

### → PRESCRIPTIONS MÉDICALES

Toute ordonnance prescrite par un autre médecin que le médecin praticien d'H.A.D. doit être validée par l'H.A.D. avant sa délivrance.

## INFORMATIONS PRATIQUES

- Un dossier de soins, placé à votre chevet, permet la coordination entre les divers intervenants. Il rassemble les informations liées à votre projet thérapeutique et **doit rester en permanence à votre domicile.**
- Un réaménagement du mobilier peut être nécessaire à l'installation de matériels (ex : lit médicalisé). La chambre où sont réalisés les soins doit être rangée et propre. Vous devez aussi appliquer les mesures d'hygiène que nous préconisons.
- Nous installons une colonne pour le rangement des médicaments et produits. Certains doivent être conservés au frigo selon nos indications. Les produits stupéfiants sont placés dans une boîte métallique avec cadenas que nous fournissons.
- Le patient, responsable du matériel doit veiller à ne pas le détériorer. Sauf indication contraire, seuls les professionnels intervenants peuvent les utiliser.
- Nous mettons à disposition des cartons de déchets de soins à risque infectieux (DASRI) et vous demandons de suivre nos indications pour leur usage. Nous assurons leur collecte régulière.
- Le patient et/ou son entourage doit pouvoir être joint aisément au téléphone. Il en va de la qualité et de la sécurité de la prise en charge.
- La famille peut être sollicitée pour participer à la surveillance du patient, à la prise orale des médicaments ou l'assister dans les actes de la vie quotidienne. L'accessibilité du domicile aux professionnels intervenants doit être assurée.

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Depuis sa création, l'H.A.D. Home santé est engagée dans une politique d'amélioration de la qualité, notamment dans sa démarche de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Notre service qualité a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire et la traçabilité des procédures. Il favorise l'implication des professionnels de santé dans la prévention des risques notamment par l'évaluation et le respect des bonnes pratiques.

Les programmes et plans d'actions annuels d'amélioration de la qualité sont soumis à la Conférence Médicale d'Établissement et à la Commission des Usagers.

Les résultats liés à la certification des établissements de santé sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Un bureau de la gestion des risques est mis en place dans notre établissement. Il analyse régulièrement les éventuels dysfonctionnements ou événements indésirables signalés par les intervenants, patients ou familles. Les actions correctives mises en place permettent d'éviter que ces situations se reproduisent. Une fiche de signalement d'événement indésirable se trouve dans votre dossier au domicile.

# Vos droits



## VOS INFORMATIONS

### → INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental).

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 médecin, 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.

## VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(CE article L101-7 et R111-0 du Code de la santé publique)



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut formuler une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà. La consultation de ces informations sur place est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge, 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 traitement par les professionnelles de l'H.A.D. 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 ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du Code de la santé publique).

## VIATRAJECTOIRE®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, 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.



### RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

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

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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. À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin de l'H.A.D. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, nos médecins et infirmier(e) sont à votre disposition.

## PERSONNE DE CONFIANCE

“ 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 patient 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.

## VOTRE SATISFACTION

### ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, un questionnaire de satisfaction vous est remis afin de recueillir vos remarques et suggestions sur les prestations apportées par notre établissement. Ces questionnaires anonymes, participent à l'amélioration de la qualité des prises en charge. Leurs résultats sont communiqués et analysés en équipe et en commission des usagers.

## VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge ou à lui écrire.

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Si vous le souhaitez, vous serez mis en relation avec un représentant des usagers qui fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Les cas échéants, vous pourrez être mis 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.

**Si vous souhaitez déclarer un évènement indésirable, une fiche de signalement est mise à disposition dans votre dossier domicile. Suite à la déclaration d'un évènement indésirable, notre équipe vous fera un retour sur les actions mises en place.**

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### La composition de la CDU est la suivante :

- Un représentant des usagers de l'association François AUPETIT en qualité de Président
- Le directeur de l'H.A.D. en qualité de vice-président
- Un médecin praticien d'H.A.D., en qualité de médiateur médical de la CDU et son suppléant
- Une directrice des soins de l'H.A.D., en qualité de médiateur non médical
- Un représentant des usagers de l'association Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV)
- Un représentant des usagers de l'association la Ligue contre le cancer
- Un représentant des usagers de l'Union Départementale des Associations Familiales

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. 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 : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

**Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU, comment contacter les représentants des usagers et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, nous tenons à votre disposition une fiche informative.**

## → LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### Association François AUPETIT

www.afa.asso.fr

Tél. : 01 42 00 00 40

E-mail : info-accueil@afa.asso.fr

### Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV)

www.jalmalv-montpellier.fr

Tél. : 04 67 17 61 00

E-mail : federation.jalmalv@outlook.fr

### Ligue contre le cancer

https://www.ligue-cancer.net/cd34

Tél. : 0 800 940 939

### Union départementale des Associations familiales

www.udaf34.fr

Tél. : 04 99 13 23 45

E-mail : udaf34@wanadoo.fr

## → LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement : c'est en se situant sur le terrain de l'atteinte à la dignité et des droits de la personne malade et de ses proches aidants, que les RU peuvent questionner les pratiques du personnel (soignants et administratifs), pris dans une organisation et une logique qui leur sont propres.

Les RU sont également attendus pour faire part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission, mais aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone. Leurs coordonnées sont indiquées sur le flyer accompagnant le livret d'accueil.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

# Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SDIB/SDIC/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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. 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.

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères auprès des équipes d'Home Santé.

# Charte de la personne en situation de handicap

→ UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

## CHARTÉ ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

*Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine*



VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME



VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT



EXPRIMER LES BESOINS



INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE



COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ



ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION



FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES



PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT



AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES



FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION



METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

L'intégralité de cette charte est disponible sur [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)





# CHARTRE de la BIENTRAITANCE et ÉTHIQUE AU DOMICILE

— 1 —

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

— 2 —

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

— 3 —

Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

— 4 —

Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur dans son lieu de vie.

— 5 —

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur. Respecter une discrétion absolue entre intervenants.

— 6 —

Faciliter le soin et notamment son environnement technique pour ne pas entraver la vie familiale, amicale, relationnelle et sociale des personnes.

— 7 —

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

— 8 —

Faciliter l'organisation des soins à domicile pour ne pas constituer un obstacle à la participation sociale et à l'exercice de la citoyenneté de l'utilisateur.

— 9 —

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

— 10 —

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

— 11 —

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

— 12 —

Porter une attention particulière aux aidants souvent isolés auprès de la personne et soumis à un épuisement et à des renoncements susceptibles d'altérer son état de santé.



19 ÉTABLISSEMENTS  
REGROUPANT  
PLUS DE  
70 SPÉCIALITÉS



## MÉDECINE-CHIRURGIE

**Clinique du Millénaire** (Montpellier - 34)  
**Clinique Mont-Louis** (Paris 11e)  
**Clinique Paris-Bercy** (Charenton-Le-Pont - 94)

## MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

**Polyclinique Saint-Roch** (Montpellier - 34)  
**Clinique Clémentville** (Montpellier - 34)

## SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

**Clinique Bourgès** (Castelnau-le-Lez - 34)  
Rééducation neurologique  
**Clinique Plein Soleil** (Montpellier - 34)  
Soins de suite polyvalents  
**Clinique Fontfroide** (Montpellier - 34)  
Rééducation de l'appareil locomoteur,  
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR  
**Clinique Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux - 30)  
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,  
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

## PSYCHIATRIE

**Clinique Stella** (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie  
**Clinique La Pergola** (Béziers - 34) - Psychiatrie  
**Clinique Saint-Martin de Vignogoul** (Pignan - 34)  
Psychiatrie  
**Clinique Saint-Antoine** (Montarnaud - 34)  
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,  
Psychiatrie de la personne âgée

## HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

**Les Glycines** (Montpellier - 34) - EHPAD  
**Les Lavandes** (Florensac - 34) - EHPAD  
**Les Terrasses des Glycines** (Montpellier - 34)  
Résidence senior  
**Les Mélias** (Montady - 34) - EHPAD

## HOSPITALISATION À DOMICILE

**Home Santé** (Montpellier - 34)

## UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

**Clinique Les Jardins de Sophia** (Castelnau-le-Lez - 34)



[www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



**HOME SANTÉ H.A.D.**  
Hospitalisation à domicile



381, avenue du mas d'Argelliers  
34070 Montpellier

TEL 04 99 53 65 95 / FAX 04 99 53 65 94  
[info@home-sante.fr](mailto:info@home-sante.fr)