

LIVRET D'ACCUEIL HOSPITALISATION A DOMICILE



BIENVENUE AU SERVICE D'HOSPITALISATION A DOMICILE DU CGD

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous informer sur :

- Les Missions du service d'Hospitalisation à Domicile
- Les personnes ressources
- Le parcours de soins
- Vos droits
- Des Fiches conseil

QU'EST-CE QUE L'HAD ?

L'article R.6121-4 du code de la santé publique définit les structures d'HAD comme des structures permettant « d'assurer au domicile du malade, pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés. Ces soins se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par la complexité et la fréquence des actes. »

L'HAD a pour objectif d'améliorer le confort du patient dans de bonnes conditions de soins. Elle permet d'éviter ou de raccourcir l'hospitalisation en services de soins aigus ou de soins de suite et réadaptation, lorsque la prise en charge à domicile est difficile.

Les soins peuvent être classés dans trois catégories :

■ **Soins ponctuels** : soins techniques et complexes chez des patients ayant une

pathologie non stabilisée, pour une durée déterminée.

■ **Soins continus** : soins techniques plus ou moins complexes, des soins de nursing, de maintien et d'entretien de la vie pouvant aller jusqu'à la phase ultime. Ils concernent des patients ayant une pathologie évolutive.

■ **La réadaptation à domicile** : destinée à des patients pris en charge pour une durée déterminée, après la phase aiguë d'une pathologie neurologique, orthopédique, cardiologique ou d'une polyopathie.

Par ailleurs, depuis le **décret n° 2007-241 du 22 février 2007**, les structures d'HAD peuvent désormais également intervenir en maison de retraite. Pour les Etablissements d'Hébergement pour Personne Agée Dépendante, l'intervention de l'HAD ne peut avoir qu'un caractère exceptionnel et n'est autorisée que lorsque la structure d'hébergement médicalisée ne peut plus ou pas assurer les soins du résident. Elle relève dans les deux cas, d'une prescription du médecin traitant ou hospitalier. Le consentement du patient lui-même ou de son représentant légal est obligatoire au moment de la prescription. Avant même toute intervention, une convention entre la structure d'HAD et l'établissement d'hébergement est signée.

Un accord nominatif d'intervention est ensuite co-signé au minimum par les directeurs de l'HAD et de l'EHPAD.

LES PERSONNES RESSOURCES :

Votre médecin référent :

Il reste votre médecin. Il donne son accord à votre prise en charge en HAD. Il est en relation avec l'ensemble de l'équipe de l'HAD. Il sera averti de tout événement vous concernant et aucune décision de prise en charge ne sera prise sans lui.

Vos médecins spécialistes :

L'HAD s'engage à donner toutes les informations nécessaires à vos médecins spécialistes pour assurer la qualité de votre prise en charge. L'HAD recueille également toutes les informations nécessaires pour assurer une meilleure coordination des soins.

Le médecin de l'HAD :

Il a une fonction de coordination de vos soins. Il n'est pas votre médecin traitant mais reste en contact avec l'ensemble des acteurs médicaux et para-médicaux vous prenant en charge. Vous pouvez le contacter dès que vous le souhaitez.

L'infirmière coordonnatrice :

Elle coordonne l'ensemble des partenaires vous prenant en charge. Elle effectue les visites d'admission et les visites de suivi à domicile. Elle reste votre interlocutrice privilégiée dans les soins.

La secrétaire :

Vous pouvez la contacter pour toutes vos questions. Elle est en lien avec les services hospitaliers pour vos RDV ainsi que les services de transport. Elle reçoit tous les documents administratifs ou médicaux soignants vous concernant. Vous pouvez la contacter au 04 91 12 75 63 dès que vous le souhaitez.

L'assistante sociale :

Elle est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches sociales et administratives. Elle réalise des visites à domicile et s'engage à trouver avec vous, des possibilités pour améliorer votre quotidien.

Les infirmiers :

L'équipe infirmière de l'HAD prend en charge l'ensemble de vos soins à domicile ou en EHPAD. Un service d'astreinte est disponible 24h/24 si vous en avez besoin.

Les autres personnels soignants :

Sont mis en place des soins de type kinésithérapie si votre médecin le juge nécessaire. Des interventions d'ergothérapeute ou de psychologue peuvent aussi être proposées. Nous sommes à votre disposition pour en discuter. N'hésitez pas à en parler à votre médecin traitant.

Vos soignants libéraux :

Nous pouvons également travailler avec vos soignants, si vous le souhaitez (Kinésithérapeute, Infirmiers). Il suffit juste de nous en informer et nous nous mettrons en contact avec eux, le plus rapidement possible.

LE PARCOURS DE SOINS :

Le signalement :

Il s'agit de la demande d'admission. Elle peut être effectuée par téléphone ou par mail. Elle est initiée par votre médecin traitant, un médecin hospitalier ou vous-même. L'accord de prise en charge sera fait après accord du médecin de l'HAD de votre médecin référent.

La pré-visite :

Elle fait l'objet d'une évaluation tripartite.

Le médecin coordonnateur se mettra au préalable en contact avec votre médecin traitant pour définir le projet thérapeutique.

L'infirmière coordinatrice effectuera une visite hospitalière pour évaluer les besoins en soins et coordonner l'ensemble des prestataires pour votre retour à domicile. L'assistante sociale se mettra en contact avec vous-même ou vos proches pour effectuer une visite à domicile afin d'améliorer vos conditions de vie et vous accompagner au quotidien.

L'admission :

Une date de retour à domicile sera fixée en accord avec la structure hospitalière, votre médecin traitant et vos proches.

L'équipe aura préalablement préparé l'installation du matériel médicalisé et commandé les thérapeutiques nécessaires à votre retour. Vous devrez fournir des documents administratifs pour la constitution de votre dossier de soins.

La prise en charge :

Elle est globale, similaire à celle dispensée en structure hospitalière. Elle est effective dès la date fixée par l'infirmière coordinatrice.

Le jour même, l'équipe soignante se présentera à votre domicile et engagera des soins continus, déterminés par votre médecin référent.

Les soins :

Tous les soins peuvent être réalisés : du soin de nursing, aux soins avec injections intraveineuses, pansements complexes, nutrition, prise en charge de la douleur, surveillance de chimio ou radiothérapie et accompagnement en soins palliatifs. Les rendez vous sont organisés avec vous et pris en charge par l'HAD, ainsi que les prélèvements de laboratoire.

La pharmacie :

La délivrance de votre traitement se fera exclusivement par l'équipe soignante de l'HAD. Il vous suffit de lui remettre l'ordonnance de votre médecin et la feuille maladie de sa visite à domicile.

La pharmacie hospitalière vous délivrera les médicaments et le matériel nécessaire aux soins de nursing.

Le matériel :

Le matériel mis à votre disposition fait l'objet d'un contrat de location avec deux prestataires. La secrétaire de l'HAD est à votre disposition en cas de dysfonctionnement et/ou pour organiser la livraison.

La sortie :

Votre sortie est décidée conjointement avec votre médecin traitant. Si besoin, un relais avec des infirmiers ou services de soins à domicile sera organisé. Vos médecins recevront un compte-rendu de prise en charge à votre sortie.

INFORMATIONS :

En cas d'urgence :

Vous pouvez contacter 24h/24 un membre de l'équipe d'HAD. Par le standard du Centre Gériatrique Départemental : 04 91 12 74 00.

Une infirmière est d'astreinte et disponible 24h/24.

En journée, vous pouvez également contacter le secrétariat, l'infirmière coordinatrice ou l'assistante sociale.

Si vous avez besoin d'un prélèvement de laboratoire :

Vous informez l'infirmier(e) qui prendra rendez-vous avec le laboratoire pour votre prélèvement ou vous pouvez contacter la secrétaire de l'HAD également.

Les résultats seront communiqués, par le laboratoire à votre médecin traitant et au service d'HAD.

Si vous avez un rendez-vous pour un examen médical :

Vous informez l'infirmier(e) de l'HAD ou la secrétaire qui prendra ou confirmera le rendez-vous et organisera le transport.

Si votre médecin vient de modifier votre ordonnance :

Vous informez l'infirmier(e) qui ajustera avec la pharmacie de l'hôpital votre traitement.

Si vous êtes en EHPAD (maison de retraite) :

Le service d'HAD peut intervenir en EHPAD. Il prend en charge les soins techniques infirmiers définis par votre médecin et les infirmières coordonnatrices. En aucun cas, le service d'HAD ne se substitue à l'EHPAD pour les soins habituels.

LES DROITS DU PATIENT :

Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Désignation d'une personne de confiance

Il est recommandé de désigner auprès de son médecin traitant une personne de confiance de votre choix, soit un proche, un ami, un parent ou même votre médecin traitant. A cette fin, il vous sera proposé de signer une fiche où le nom de votre personne de confiance apparaîtra. Vous pouvez à tout moment la révoquer. Cette personne de confiance sera nécessairement informée de votre état de santé et des thérapeutiques envisagées. Elle pourra vous assister dans vos démarches et les entretiens avec votre médecin.

Dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne sera réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que votre

personne de confiance n'ait été consultée. Son rôle est consultatif

Fin de vie : comment exprimer votre volonté ?

En phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, vous pouvez décider de limiter ou d'arrêter votre traitement. Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision sera mentionnée dans votre dossier médical. Dans le cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté, le médecin peut, après avoir consulté votre personne de confiance ou à défaut, votre famille ou l'un de vos proches, décider de limiter ou d'arrêter un traitement inutile, disproportionné ou n'ayant que pour seul objectif de prolonger artificiellement votre vie. La décision du médecin sera motivée et inscrite dans votre dossier médical.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées, pour le cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté. Il s'agit d'un document écrit, daté et signé dans lequel vous pouvez préciser, vos souhaits quant à votre fin de vie, notamment sur la question de l'arrêt ou de la limitation de vos traitements.

Ce document doit dater de moins de 3 ans.

Les informations vous concernant sont-elles protégées ?

L'accès, la conservation et l'utilisation des données médicales sont réglementés. C'est pourquoi l'établissement dispose d'un Département d'Information Médicale (DIM) et d'un système d'information qui garantissent la cohérence des données. Ces services sont placés sous le contrôle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Concernant la partie informatisée de votre dossier, vous pouvez, après avoir justifié de votre identité, exercer un droit d'accès et de rectification soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné à cet effet.

Accès au dossier par le patient ou ses ayant droits :

Article L. 1111-7 modifié par la loi n° 2007-131 du 31 janvier 2007 :

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à

quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne. (...) »

En pratique, toute demande d'accès au dossier patient doit être adressée au Directeur par courrier.

Les différentes étapes :

1 • le patient, le tuteur, les ayants droits (en cas de décès), ou bien le médecin désigné par l'une de ces trois personnes en tant qu'intermédiaire, et eux seuls, adressent leur demande par écrit au Directeur de l'établissement.

La loi prévoit un délai de 48H, délai de réflexion durant lequel le patient peut se rétracter. Celui-ci est nécessaire à la vérification de l'identité du demandeur.

2 • Les informations sont mises à la disposition du demandeur dans les 8 jours ou dans les 2 mois (pour les informations datant de plus de 5 ans), à partir de la date de réception de la demande.

Le demandeur est informé des différentes modalités de communication.

En cas d'imprécision de sa part dans sa demande et si au terme d'un délai de 8 jours (ou dans les 2 mois), le demandeur n'a pas précisé sa volonté, il y aura mise à disposition des informations par consultation sur place. Pour aider lors de la consultation du dossier, un accompagnement sous certaines conditions est possible.

3 • La consultation se fait soit sur place avec le cas échéant remise de copies payantes des documents, soit par l'envoi de copies des documents (coût limité aux frais de copies et d'envois).

La communication des informations est faite par le médecin chef de service ou par toute personne qu'il aura désignée à cet effet.

L'établissement n'a en aucun cas l'obligation de fournir toutes les pièces du dossier médical, lorsque celui-ci est dans l'incapacité matérielle et technique de produire ces pièces. Il est rappelé que l'original ne peut être donné.

AYANTS DROITS :

Sauf opposition de la part du patient avant son décès, l'accès aux informations concernant le défunt n'est possible que dans trois cas :

- pour connaître la cause du décès
- pour défendre la mémoire du défunt
- pour faire valoir les droits des ayants droits.

Toute demande doit être par ailleurs réellement motivée et une vérification de l'identité sera effectuée.

DROIT A L'IMAGE :

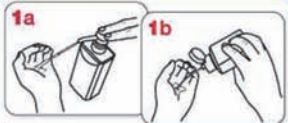
Un document sera remis à votre signature lors de votre admission pour recueillir votre consentement concernant la captation d'image. L'établissement s'engage à utiliser les photos dans le strict respect de la vie privée et dans les situations suivantes : finalité médicale, de recherche, pédagogique.

FICHES CONSEILS :

Hygiène des mains

Friction hydro-alcoolique – Comment ?

AVEC UN PRODUIT HYDRO-ALCOOLIQUE



Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



Paume contre paume par mouvement de rotation,



le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



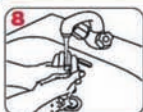
les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains, opposées avec un mouvement d'aller retour latéral,



le pouce de la main gauche par rotation dans la paume reformée de la main droite, et vice et versa,



la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa,



Rincer les mains à l'eau,



sécher soigneusement les mains avec une serviette à usage unique,



fermer le robinet à l'aide de la serviette,



20-30 secondes



Une fois sèches, les mains sont prêtes pour le soin.



40-60 secondes



Les mains sont prêtes pour le soin.

WORLD ALLIANCE
for PATIENT SAFETY

L'OMS remercie les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), en particulier les collaborateurs du service de Prévention et Contrôle de l'Infection, pour leur participation active au développement de ce matériel.

Octobre 2006, version 1.



Organisation mondiale de la Santé

Toutes les parts actions ont été prises par l'OMS pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le document est diffusé sans garantie, explicite ou implicite, d'aucune sorte. L'interprétation et l'utilisation des données sont de la responsabilité du lecteur. L'OMS ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des dommages qui pourraient en résulter.

Effets indésirables d'un médicament

FICHE POUR LES PATIENTS ET LES FAMILLES

**Vous êtes un patient pris en charge par le HAD,
un membre de la famille ou la personne de confiance,
cette fiche vous concerne**



Le bénéfice attendu d'un médicament est de prévenir, soulager ou guérir. Tout médicament présente cependant des risques. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer dans le **bon usage de vos médicaments**

Ce que vous devez faire :



- ⇒ Communiquez votre traitement habituel au médecin et aux équipes de soins du HAD
- ⇒ Avant chaque prise, relisez attentivement le nom du médicament et la dose à prendre
- ⇒ Prenez connaissance des consignes pour prendre correctement votre traitement : heure de prise, à jeun ...
- ⇒ En cas d'injection, demandez quel médicament vous est administré et à quelle dose
- ⇒ Si vous ressentez des démangeaisons, des difficultés à respirer ou rougeurs après avoir pris un médicament, contactez immédiatement l'IDE du HAD
- ⇒ Prenez votre traitement, même si vous vous sentez mieux
- ⇒ Ne reprenez pas systématiquement un médicament
- ⇒ Conserver vos médicaments à l'abri de la lumière, de l'humidité et de la chaleur et dans un endroit hors de portée des enfants

Ce que vous ne devez pas faire :



- ⇒ Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'IDE du HAD. Vous avez peut être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, parlez en au médecin et à l'infirmière
- ⇒ Ne pas prendre les médicaments qui vous sont prescrits sans le dire. Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, informez l'équipe du HAD de votre décision et parlez-en au médecin
- ⇒ Modifier une dose de votre propre initiative sans accord préalable du



➔ **En respectant ces règles, vous participez à améliorer l'efficacité et la sécurité de votre traitement médicamenteux**

Votre médecin et l'infirmière du HAD sont à votre disposition, posez-leur toutes vos questions :

- ⇒ Pourquoi je dois prendre ce traitement ?
- ⇒ Pourquoi le nom du médicament n'est pas le même que sur la prescription (générique) ? Puis-je le prendre ?
- ⇒ Quelle est la dose que je dois prendre, combien de fois par jour, pendant combien de temps ?
- ⇒ Dans quoi et à quelle heure dois-je prendre mon médicament ?
- ⇒ Comment dois-je prendre mon traitement (à jeun, au moment des repas, etc...) ?

Tri des déchets à domicile



TRI DES DECHETS A DOMICILE

Déchets à Risques
Infectieux et assimilés
(DASRI)



Déchets ménagers

PIQUANTS ET TRANCHANTS

- *Toutes les aiguilles
- *Agrafes
- *Lames de bistouri
- *Rasoirs
- *Lancettes
- *Seringues montées
- *Perfuseurs



Collecteurs



MOUS ET RIGIDES

- *Dispositifs pour aérosol et Oxygène
- *Crachoirs
- *Gants, masques, tabliers à usage unique
- *Tubulures de perfuseurs
- *Pansements, compresses
- *Poches de perfusion, de nutrition, de transfusion
- *Poches à urines vides, poches de stomie, d'aspiration
- *Seringues, sonde
- *Tout déchet provenant des précautions particulières
- *Protections pour adulte incontinent si précaution particulière ou Bactérie Multi Résistante identifiée
- *Collecteurs d'aiguilles

Respecter le niveau de remplissage
et fermer temporairement le carton



Sacs et cartons jaunes DASRI

- *Déchets de bionettoyage
- *Protections pour adultes incontinents
- *Emballages du matériel stérile et alimentaire
- *Essuie-mains
- *Flacons des produits d'entretien
- *Fleurs, journaux
- *Coiffes, surchaussures
- *Papiers
- *Reliefs de repas
- *Déchets alimentaires



Sacs noirs - poubelles classiques



CENTRE GERONTOLOGIQUE
DÉPARTEMENTAL

Service
d'Hospitalisation
à Domicile

Secrétariat :

M^{me} Ferreres 04 91 12 75 63
mferreres.cgd13@e-santepaca.fr

Médecin :

Dr Potard : 04 91 12 75 63

Infirmière Coordinatrice :

M^{me} Amania : 04 86 57 81 29
idecohad.cgd13@e-santepaca.fr

Assistante sociale :

M^{me} Tomasini : 04 91 12 75 64
vtomasini.cgd13@e-santepaca.fr

Adresse :

176, avenue de Montolivet
BP 50058
13375 Marseille cedex 12
Standard : 04 91 12 74 00

**Permanence
des soins infirmiers :**

04 91 12 74 00
24h sur 24

En cas d'urgence médicale :

Prévenir votre médecin
ou composer le 15