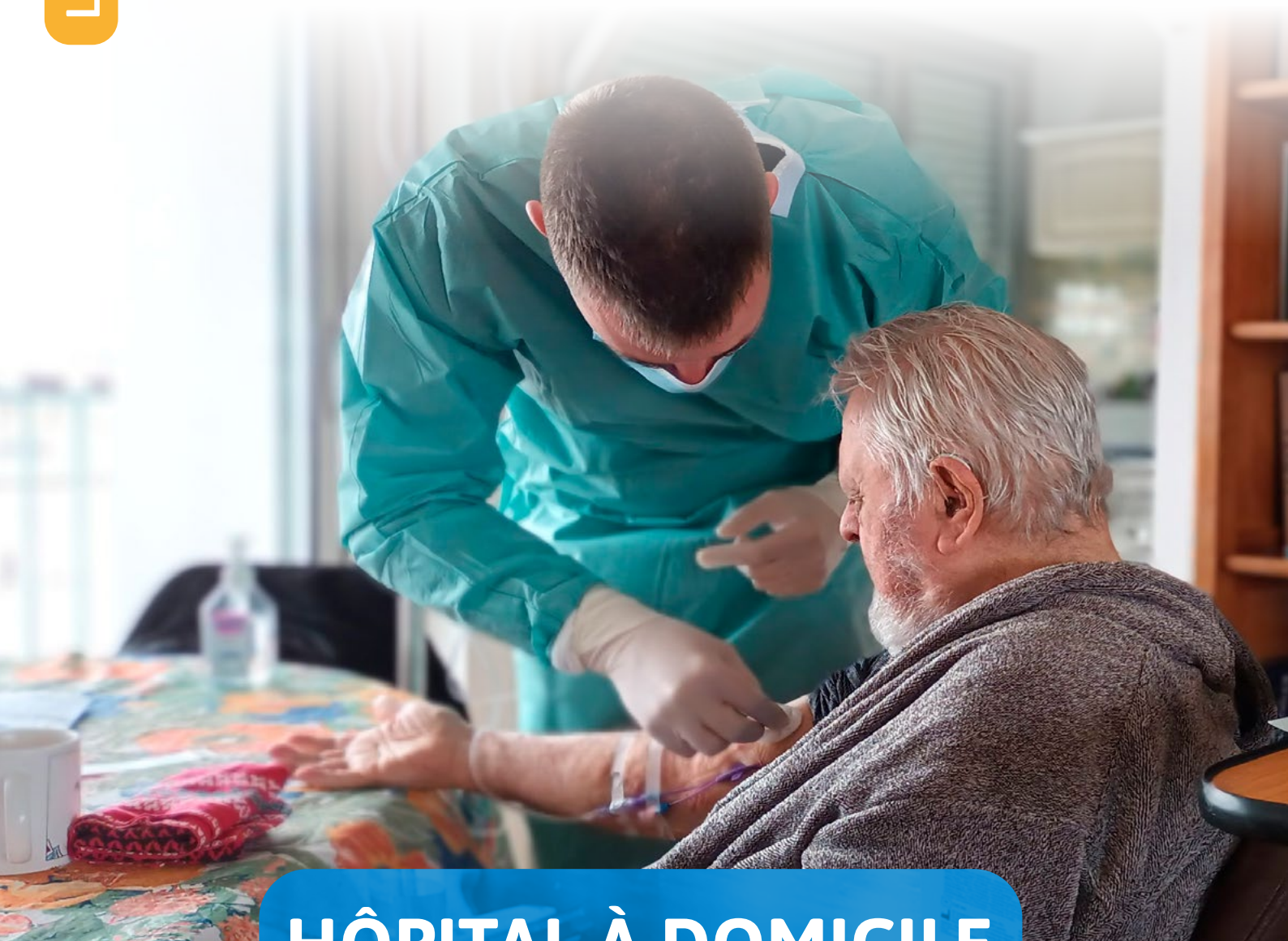


LIVRET D'ACCUEIL

HAD
SAINT-SAUVEUR
HÔPITAL À DOMICILE



HÔPITAL À DOMICILE

Saint-Sauveur

L'Hospitalisation À Domicile,
une offre de soins à part entière !

NUMÉRO UNIQUE 24h/24 et 7j/7 :
02 41 24 60 00
www.hadsaintsauveur.fr





BIENVENUE à l'hôpital à domicile Saint-Sauveur

L'**HAD Saint-Sauveur** est géré par la Communauté des Augustines, qui gère également deux autres structures ; la Clinique des Augustines et le Centre de Formation Saint-Michel. Cette Communauté est à Malestroit dans le Morbihan, lieu de la tradition hospitalière des Sœurs Augustines qui consacrent leur vie aux malades et aux plus démunis.

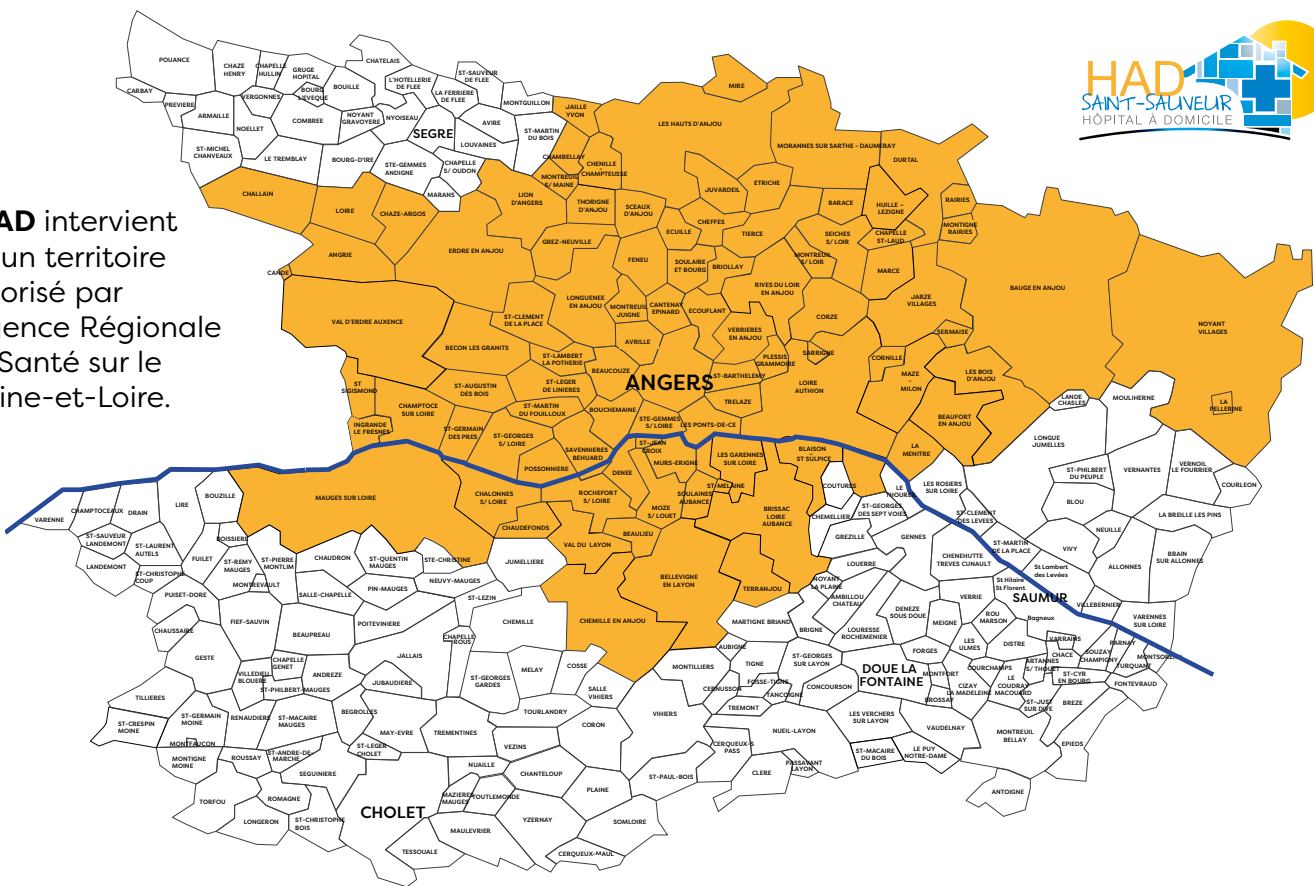
La Clinique Saint-Sauveur a été rachetée en 1997 par la Communauté, et a réorienté son activité de lits de médecine en 2000, pour devenir un établissement sanitaire d'hospitalisation à domicile ; l'**HAD Saint-Sauveur**.

Promoteur d'une prise en charge humanisée et coordonnée, l'**HAD Saint-Sauveur** assure l'accompagnement de patients qui requièrent des soins médicaux pluridisciplinaires, continus et complexes, indépendamment de leur âge et de leur autonomie.

Outre la qualité et la sécurité des soins, il ajoute tout le confort psychologique, social et physique du domicile.

L'Hospitalisation à domicile, une offre de soins à part entière !

L'**HAD** intervient sur un territoire autorisé par l'Agence Régionale de Santé sur le Maine-et-Loire.



LE CONCEPT *de l'had*

■ UNE HOSPITALISATION À PART ENTIÈRE

Dès que l'état du patient et les possibilités d'accueil de son entourage le permettent :

Action complémentaire vis-à-vis des autres intervenants du domicile (infirmiers libéraux, Centres de soins, kinésithérapeutes...), avec possibilité dans la majorité des cas de prise en charge commune.

■ LES INTÉRÊTS DU PATIENT HAD

Un confort physique, psychologique et social pour les patients de tous âges (enfants, adolescents, adultes) et pour des pathologies diverses, voulant rentrer chez eux ou demeurer dans leur environnement :

- Des soins coordonnés ;
- Des durées d'hospitalisation traditionnelle écourtées ;
- Une plus grande facilité de retour à domicile.

■ UN SÉJOUR FINANCÉ PAR L'ASSURANCE MALADIE ET LES MUTUELLES

L'hospitalisation du patient est entièrement pris en charge par sa caisse d'assurance maladie et sa mutuelle. Les seuls frais qui restent à la charge du patient sont les honoraires de son médecin traitant et la consultation éventuelle d'un spécialiste, ainsi que les traitements non agréés aux collectivités.

■ UNE OFFRE MÉDICALE RECONNUE PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

Les établissements d'HAD sont soumis aux mêmes exigences que les structures d'hospitalisation avec hébergement. Ils sont soumis à la certification par la Haute Autorité de Santé (HAS), ce qui garantit au patient l'efficacité, la sécurité et la qualité des soins.

Votre admission EN HAD

1 / PRESCRIPTION



par votre médecin traitant
ou par votre médecin hospitalier

2 / ÉVALUATION



de vos besoins
et de votre domicile
par les professionnels
de l'HAD

3 / MISE EN PLACE AU DOMICILE



après votre accord et/ou
celui de votre entourage
et de votre
médecin traitant

4 / RÉALISATION DES SOINS



par les professionnels de santé,
comme si vous étiez à l'hôpital

5 / RÉÉVALUATION & AJUSTEMENT



des soins tout au long
de la prise en charge

6 / SORTIE



décidée par l'HAD, en lien
avec votre médecin traitant
et/ou votre médecin hospitalier

■ L'ADMISSION SE FAIT SUR PRESCRIPTION DU MÉDECIN TRAITANT, DU MÉDECIN HOSPITALIER OU D'UN PRATICIEN SPÉCIALISTE LIBÉRAL

Le consentement éclairé et écrit du patient et de son aidant familial est indispensable.

Le service demandeur prend contact avec l'infirmière de liaison de l'HAD qui recueille un certain nombre d'éléments concernant le malade. L'infirmière coordinatrice réalise ensuite une visite au chevet du patient afin de collecter les informations nécessaires à la prise en charge (médicales, administratives et logistiques). Elle rencontre à cette occasion l'équipe soignante, le patient et sa famille.



LES DOCUMENTS à fournir



Vous devez fournir à l'HAD :

- Votre consentement à la prise en charge et aux règles qui régissent la structure ;
- Une copie d'un document officiel d'identité (passeport, carte d'identité ou titre de séjour permanent) ;
- Votre numéro d'affiliation d'organisme payeur et carte vitale ;
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance que vous avez renseigné ;
- Un exemplaire de vos directives anticipées, si vous en avez rédigées.

Le médecin prescripteur devra fournir à l'HAD :

- La totalité des prescriptions médicales ;
- Les comptes rendus du séjour précédant l'entrée en HAD.



L'EXPRESSION DE vos volontés

■ LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le patient peut désigner une personne de confiance qui l'accompagnera et l'assistera lors des entretiens médicaux. Ce choix doit impérativement être formulé par écrit. La personne de confiance est consultée lorsque le patient ne peut pas exprimer sa volonté et recevoir l'information.

■ LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Dispositif réglementaire visant à garantir l'expression des patients quant à leurs souhaits, les directives anticipées concernent chacun d'entre nous. Une notice explicative sur ce sujet vous est proposée en fin de livret. N'hésitez pas à en parler à votre médecin.



Q ZOOM

MON ESPACE SANTÉ & DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Cet espace numérique individuel est porté par le ministère de la Santé et de la Prévention et la Caisse nationale de l'assurance maladie, et permet à chaque usager en France de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

Il s'articule autour des différents volets suivants : Mon profil médical, Mes documents de santé, Ma messagerie de santé, Mon catalogue de services numériques de santé et mon Dossier médical partagé.

Pour y accéder, connectez-vous sur :

www.monespacesante.fr

et consultez la fiche pratique en annexe du livret.

Conformément à la réglementation, les équipes de soins alimentent votre dossier médical partagé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge. Si vous souhaitez vous y opposer, merci de les informer. Pour communiquer avec les équipes de soins, merci de le faire uniquement via la messagerie sécurisée de votre Espace Santé.



L'ORGANISATION des soins

■ L'OFFRE DE SOIN EN HAD INCLUT

- L'intervention d'une équipe pluridisciplinaire de salariés et de libéraux : médecins, infirmiers, aides-soignants, assistant social, psychologue, kinésithérapeutes, orthophonistes...
- Une permanence de soins 24h/24.
- La mise à disposition du matériel nécessaire aux soins et au confort du patient (lit médicalisé, lève-malade, pied à perfusion, matériel à usage unique, etc).
- La fourniture des médicaments relatifs à la pathologie prise en charge, sur la base du livret thérapeutique de l'HAD, et uniquement par la pharmacie à usage interne de l'HAD Saint-Sauveur (le recours direct à une officine par le patient n'étant pas autorisé dans ce cas de figure par la CPAM).
- Les examens de laboratoire.



■ LES PASSAGES AU CHEVET DU PATIENT

L'HAD définit avant chaque entrée un plan de soins en collaboration avec les libéraux éventuels du patient (infirmiers, kinésithérapeutes...). Celui-ci ou son entourage a alors connaissance des différents passages organisés selon le plan de soins élaboré par l'infirmière coordinatrice. Les professionnels pourront être amenés à demander à l'entourage de sortir de la chambre pendant les soins.



UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE *à vos côtés*

■ LE MÉDECIN TRAITANT

Il reste le référent médical de la prise en charge du patient. La consultation d'un spécialiste ainsi que les examens radiologiques sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie du patient.

■ LE MÉDECIN PRATICIEN HAD

Il est le référent médical de l'HAD. Il veille au respect de la bonne exécution des soins et entretient des relations avec le médecin traitant du patient, ce dernier restant le médecin prescripteur.

■ LE CADRE DE SANTÉ

Il gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

■ L'INFIRMIER COORDINATEUR

Il se rend dans les services hospitaliers, sociaux ou à domicile pour une prise en charge adaptée dans le cadre de l'HAD. Il prévoit le matériel nécessaire aux besoins du malade. Il coordonne et contrôle les équipes soignantes, planifie les soins et reste à l'écoute du patient tout au long du séjour.

■ L'INFIRMIER & L'AIDE-SOIGNANT

Ils assurent les soins seuls ou en binôme.

■ LES INTERVENANTS LIBÉRAUX

En collaboration avec le personnel salarié, ils prodiguent des soins en fonction des besoins du patient, ainsi que les dispositifs médicaux nécessaires à la prise en charge.

■ LE PHARMACIEN & LE PRÉPARATEUR EN PHARMACIE

Ils analysent les ordonnances et délivrent l'ensemble du traitement du patient, ainsi que les dispositifs médicaux nécessaires à la prise en charge.

■ LE PSYCHOLOGUE

Il s'entretient avec le patient ou son entourage. À leur demande, il se déplace à domicile pour les écouter, les soutenir en période difficile (Ne pas hésiter à contacter l'HAD ou à se renseigner auprès des soignants pour tout besoin de soutien psychologique).

■ L'ASSISTANT SOCIAL

Il évalue les conditions de vie au domicile. Selon les besoins du patient, il engage les démarches nécessaires auprès des organismes sociaux et services à domicile (aide à domicile, portage de repas, etc...).

■ LE SERVICE ADMINISTRATIF

(techniciens d'information médicale, agents administratifs, accueil, comptabilité...)

Il a un rôle d'accueil, d'information et de communication et veille à la gestion et au suivi de votre dossier médical. Il collecte les renseignements auprès des caisses d'assurance maladie et des mutuelles et traite la facturation du séjour.

■ L'ÉQUIPE LOGISTIQUE & INFORMATIQUE

Elle coordonne la mise à disposition du matériel, ainsi que son bon fonctionnement, pour les équipes et les patients, en lien avec les prestataires de l'HAD.

■ LE SERVICE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Il anime au quotidien la politique qualité-gestion des risques de l'établissement, afin de garantir une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins des patients. Il accompagne également l'établissement dans le cadre de ses démarches de certification, en lien avec la Haute Autorité de Santé, et collabore avec l'Agence Régionale de Santé, pour une contribution efficiente et pertinente à la politique de santé nationale et locale.



N'hésitez pas à contacter l'HAD ou à vous renseigner auprès des soignants pour tout besoin psychologique et/ou social.

NOTE D'INFORMATION IMPORTANTE

aux patients & familles



L'équipe de l'HAD, comme tout professionnel du domicile, est dépendante de certains aléas : durée variable des soins, temps de trajet fluctuant en fonction du trafic routier. Aussi l'organisation des passages se fait en fonction des besoins du patient, des prescriptions du médecin traitant et des autres professionnels paramédicaux.

Les créneaux horaires de passage des intervenants sont communiqués à titre indicatif. Pour autant, l'équipe soignante fera tout son possible pour les respecter. Pour cela, l'établissement vous remercie de votre compréhension.

En outre, l'équipe est constituée de nombreux professionnels, ce qui implique des rotations fréquentes au cours de ces passages. De même, ceux-ci sont répartis sur toute la journée (du matin au soir), de façon à permettre à nos équipes d'être auprès de nos patients.

Votre SORTIE

Le médecin praticien HAD, en accord avec le médecin traitant, fixe la date de sortie en fonction de votre état de santé.

Si un relais de soins s'avère nécessaire et que le corps médical a validé la sortie, l'HAD s'occupe de toutes les formalités du départ (administratives, logistiques et médicales). Ainsi le relais pourra être assuré par une infirmière libérale, un centre de soins, un SSIAD, un EHPAD...

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

Si le patient décide d'arrêter l'intervention contre avis médical, l'établissement lui demandera de signer une décharge de responsabilité.

Dans certains cas, un relais vers un établissement de soins de suite ou une hospitalisation en structure conventionnelle pourra être envisagé par le médecin traitant, en accord avec le médecin praticien de l'HAD ou l'infirmière coordinatrice.





VOS droits

■ L'INTÉRÊT POUR LE PATIENT

L'écoute du patient 24h/24 et 7j/7, le dialogue avec elle pendant les passages à domicile, ainsi que la veille à son confort psychologique durant tout le séjour constituent notre façon de lui montrer toute notre attention et de porter ainsi les valeurs de notre établissement.

■ CONSENTEMENT & REFUS DE SOINS

Avant tout acte médical ou prise de traitement, les professionnels de santé apportent au patient les informations suffisantes et nécessaires pour l'éclairer dans sa libre décision de consentir ou de refuser le projet de soins qui lui est proposé.

■ QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'HAD, reconnu comme établissement de santé au sens du Code de la Santé Publique, est soumis aux mêmes exigences de qualité et de sécurité des soins que les établissements hospitaliers conventionnels. À ce titre, l'HAD Saint-Sauveur est soumis à la certification, mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), et a été certifié de niveau A lors de sa dernière évaluation en septembre 2018. Une information complémentaire vous est présentée en fin de livret.

■ LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur du patient. Votre participation est donc essentielle et personne ne peut, ni ne doit se mettre à votre place. Si vous avez mal, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante ; en l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Votre douleur sera évaluée et les moyens les plus appropriés à votre situation seront proposés. À ce propos, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe au sein de l'établissement et souhaite vous faire part de son contrat d'engagement, remis à la fin de ce livret.

■ LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Comme tous les établissements de santé, l'HAD s'organise pour lutter contre les infections associées aux soins. Pour ce faire, cette instance se réunit régulièrement avec nos soignants pour mettre en place des protocoles et des recommandations de bonnes pratiques en matière d'asepsie et d'hygiène.

■ REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU) & COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Des Représentants des Usagers sont à votre disposition et peuvent être contactés pour toute remarque (positive ou non), question, problématique ou réclamation en lien avec votre prise en charge. Ils s'assurent de la prise en compte de vos retours au niveau de la Commission des Usagers (CDU), ainsi que des explications et réponses qui seront apportées à vos demandes par l'établissement. Vous trouverez en fin de livret leurs coordonnées ainsi qu'une information plus détaillée sur cette instance, mise en place pour s'assurer du respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches ainsi que de la qualité de la prise en charge.



■ DEMANDE D'INTERVENTION D'UN STAGIAIRE

Comme tous les établissements de santé, l'HAD Saint-Sauveur a un rôle de formation. Aussi il sera amené à demander l'accord du patient quant à l'intervention de ses stagiaires.

■ ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le patient a accès directement ou par l'intermédiaire d'un médecin à ses informations médicales. Il doit pour cela adresser au directeur une lettre accompagnée d'une pièce d'identité. Cette consultation pourra se faire sur place ou par envoi de copies. Suivant la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 et le décret n°2002-37 du 29 avril 2002, la transmission du dossier doit s'effectuer dans un délai de 8 jours après la demande de communication. Toutefois, le délai de communication du dossier est de 2 mois si les informations médicales demandées datent de plus de 5 ans. Le dossier médical du malade est conservé selon les durées réglementaires applicables à compter de la date de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe.

■ RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Vos données à caractère personnel, administratives et médicales, font l'objet de traitements réalisés dans le respect des dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, du règlement européen sur les données à caractère personnel (RGPD), et du code de santé publique.

Les informations recueillies depuis votre admission sont nécessaires à la prise en charge médicale de votre dossier de soins. Elles font l'objet de traitements informatiques sécurisés et sont destinées aux professionnels habilités de l'HAD Saint-Sauveur mais aussi dans certains cas à des professionnels de santé extérieurs à l'HAD, participant à votre parcours de soins.

Conformément à la réglementation, vous disposez des droits d'accès à vos données personnelles, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation d'un traitement de vos données personnelles. Si vous souhaitez exercer ces droits, adressez votre demande à dpo.had@ghsa.fr en joignant une copie d'un titre d'identité en cours de validité. En cas de réclamation, vous pouvez saisir la CNIL, autorité de contrôle (www.cnil.fr).

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/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.

* 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.



NUMÉRO UNIQUE 24h/24 et 7j/7 :

02 41 24 60 00

www.hadsaintsauveur.fr

