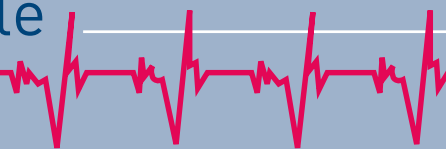




{H.A.D.}

l'hôpital chez vous  
vous entourer chaque jour

## Hospitalisation à domicile



# SOMMAIRE

## L'ADMISSION

4

- ✓ Conditions médicales
- ✓ Conditions sociales
- ✓ Conditions administratives

## DÉROULEMENT DU SÉJOUR

5-7

- ✓ Les soins
- ✓ Les différents rôles des intervenants
- ✓ La prise en charge du matériel
- ✓ L'hygiène
- ✓ Le tableau des prises en charge des prestations

## VOS DROITS

8

- ✓ Informatique et liberté
- ✓ Accès au dossier
- ✓ CRU QPC- Loi du 4 mars 2002
- ✓ Personne de confiance

## VOS DEVOIRS

9

## VOTRE SORTIE

9

## ANNEXES

10-11

- ✓ Charte de la personne hospitalisée
- ✓ Charte de la laïcité dans les services publics





Ce livret d'accueil a été rédigé à votre intention. Il vous guidera dans la compréhension de l'organisation des soins.

L'unité d'Hospitalisation À Domicile vous soigne chez vous comme à l'hôpital, sous la responsabilité de votre médecin traitant.

C'est une structure de soins alternative à l'hospitalisation dont la finalité est d'éviter ou de raccourcir un séjour en établissement de santé. Elle permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé.

**Nous sommes à votre écoute  
24h/24 et 7j/7**

#### **Permanence médicale et administrative**

Le secrétariat de l'unité d'H.A.D. est situé au niveau -2 de l'hôpital des Feugrais. Les bureaux sont ouverts de 8h30 à 16h30. La secrétaire est joignable au : 0232822163.

En dehors de ces horaires et en cas d'urgence, une astreinte paramédicale est assurée par un(e) infirmier(e), qui peut se déplacer si besoin. Vous pouvez la contacter au 06 13400297.

Toutefois, si vous n'obtenez pas de réponse à votre message après 30 minutes, vous pouvez joindre le standard de l'hôpital qui vous mettra en relation avec l'infirmière d'astreinte.



## L'ADMISSION

L'H.A.D. est une hospitalisation sans hébergement soumis aux mêmes obligations qu'un service d'hospitalisation complète : sécurité et qualité des soins, lutte contre les infections nosocomiales, respect de la dignité et de la personnalité du malade, prise en compte de sa douleur physique et psychologique.

La demande d'admission se fait toujours en accord avec :

- ✓ Vous et votre entourage
- ✓ Votre médecin traitant
- ✓ Le médecin spécialiste si la demande émane d'un établissement de soins.

L'admission est prononcée après évaluation des soins à prendre en charge par l'H.A.D., de la faisabilité de la prise en charge à votre domicile en fonction de votre environnement et de vos conditions d'hébergement, des besoins en maté-

riel médical que l'H.A.D se chargera de mettre à votre disposition.

Lors de votre admission, vous devrez fournir votre carte d'identité, votre carte vitale et votre carte mutuelle mises à jour.

Un classeur sera déposé à votre domicile. Il contiendra les informations administratives, paramédicales et médicales permettant à chaque intervenant de noter ses observations. Il constitue une partie de votre dossier médical.

# DÉROULEMENT DU SÉJOUR

## LES SOINS

Les horaires de travail des personnels soignants sont de 8h à 20h. Les horaires de passage des professionnels intervenant à votre domicile varient en fonction des impératifs de soins et des nécessités de service.

En dehors de ces horaires, une astreinte infirmière est assurée de 20h à 8h.

L'infirmier(e) peut intervenir au domicile, demander l'intervention du médecin traitant, du médecin coordonnateur ou du service des urgences.

## LES DIFFÉRENTS RÔLES DES INTERVENANTS

### Le médecin traitant

Il est responsable de votre projet de soins et de votre traitement. Votre admission ne peut se réaliser qu'avec son accord. Il reste votre médecin prescripteur. Il assure son remplacement en cas d'absence.

### Le médecin coordonnateur de l'H.A.D.

Il émet un avis médical en concertation avec le médecin traitant sur votre projet thérapeutique, lors de votre entrée et de votre sortie de l'H.A.D. Il participe régulièrement au suivi de votre état de santé.

### Le cadre de santé

Il est responsable de l'équipe soignante. Il organise le fonctionnement du service et en assure l'optimisation.

### L'infirmier coordonnateur

Il participe avec le médecin coordonnateur à l'évaluation et à l'élaboration de votre projet de soins. Il organise la coordination des soins et assure l'organisation de votre sortie.

### Les infirmiers et aides-soignants

Ils assurent le plus souvent les soins en binôme. Ils participent également à l'élaboration de votre projet de soins. Ils sont joignables sur portable.

### La secrétaire

Elle assure l'accueil téléphonique. Elle fait la liaison entre vous, votre famille et l'équipe soignante. Elle gère la partie administrative des dossiers. Elle organise les rendez-vous prescrits par votre médecin traitant, commande les transports sanitaires nécessaires en rapport avec votre prise en charge H.A.D.

### L'assistante sociale

Elle peut vous apporter une aide et un soutien dans vos démarches auprès des divers services sociaux, aides à domicile, portage des repas, garde de nuit, télé assistance...

### La psychologue

Elle assure un accompagnement psychologique pour vous et votre famille.

### Les intervenants libéraux

Le service H.A.D. peut faire appel à des professionnels de santé libéraux (kinésithérapeute, etc.) avec qui ils auront signé une convention. Ils assureront certains soins, en rapport avec les motifs d'hospitalisation.

### Les stagiaires

L'H.A.D. permet aux stagiaires de poursuivre leur formation. Ainsi, ils sont amenés à se rendre à votre domicile sous la responsabilité de l'équipe soignante.

### L'agent technique

Il assure la livraison et le retrait du matériel de soins.

## Le pharmacien

Les frais de pharmacie (hors parapharmacie) sont à la charge de l'H.A.D. Les différents traitements sont préparés par la pharmacie du C.H.I. Elbeuf-Louviers. Le pharmacien assure un contrôle des prescriptions. Les médicaments seront acheminés par l'équipe soignante.

## Le personnel de laboratoire médical

Les prélèvements sont effectués par l'infirmier(e) de l'H.A.D. Ils sont ensuite acheminés vers le laboratoire du CHI d'Elbeuf-Louviers. Les frais d'examens de laboratoires sont à la charge de l'H.A.D.

## LA PRISE EN CHARGE MATÉRIEL

### Le matériel médical

Le matériel médical nécessaire à votre prise en charge sera livré à votre domicile le jour de l'admission en H.A.D. par le prestataire du C.H.I.E.L.V.R. Le paiement du prestataire sera assuré par l'H.A.D.

### Le transport

L'H.A.D. assure l'organisation et le paie-

ment des transports en rapport avec les motifs d'hospitalisation.

## L'HYGIÈNE

### Précautions standard

L'équipe soignante vous expliquera les consignes relatives à la lutte contre les infections (manu portées), liées aux soins. Il sera indispensable de vous y conformer.

### Hygiène de l'environnement du patient

L'équipe soignante effectuera la décontamination du matériel médical, ainsi que de l'environnement (ex : le lit, la table de nuit, l'adaptable, le fauteuil...), comme en milieu hospitalier.

### Gestion des déchets de l'unité H.A.D.

En vue de l'élimination des déchets de soins, l'H.A.D. met à votre domicile, à disposition de l'I.D.E., des récupérateurs et des containers conformes à la réglementation. Les déchets seront récupérés par l'agent technique et acheminés vers le C.H.I.E.L.V.R.





<b>PRESTATIONS PRISES EN CHARGE PAR</b>	<b>H.A.D.</b>	<b>TIERS PAYANT OU PATIENT</b>
<b>Soins</b>		
Infirmiers, nursing	X	
Médicaux (honoraires conventionnés)	X	
Kinésithérapie (honoraires conventionnés)	X	
Orthophonie (honoraires conventionnés)	X	
Ergothérapie	X	
Psychologie	X	
Pédicure, podologie (honoraires conventionnés)	X patient diabétique	X
<b>Pharmacie</b>		
Médicaments	X	
Compléments alimentaires	X	
Parapharmacie		X
Matériel médical	X	
<b>Examens</b>		
De laboratoire	X	
De radiologie (ainsi que les produits de radiologie) en rapport avec le motif d'hospitalisation	X	
<b>Divers</b>		
Transport en rapport avec le motif d'hospitalisation	X	
Transport sans rapport avec le motif d'hospitalisation		X
Esthétique		X
Aide à domicile		X
Linge		X
Repas et portage de repas		X
Les protections pour incontinence	X	

# VOS DROITS

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Votre séjour à l'H.A.D. donne lieu à la constitution d'un dossier administratif et médical.

L'accès aux informations contenues dans les fichiers informatisés est protégé conformément aux dispositions des lois N° 78-17 du 6 janvier 1978 et N° 2004-801 du 6 août 2004 relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## ACCÈS AU DOSSIER

**Un « dossier patient » est déposé chez vous** le jour de votre admission dans le service d'H.A.D. Il est indispensable à la communication des informations entre les professionnels.

Conformément à la loi N° 2002-303 du 4 mars 2002 et au décret N°2002-637 du 29 avril 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, nous vous informons que les informations relatives à votre santé peuvent vous être communiquées.

Cette demande doit être adressée par écrit à :

M. Le Directeur du Centre  
Hospitalier Intercommunal  
Elbeuf-Louviers-Val de Reuil  
BP 310 - 76503 ELBEUF Cedex.

Dans votre courrier, vous devrez préciser : vos nom, prénoms, date de naissance, adresse, les dates du séjour concerné, ainsi que le motif de votre demande.

Une photocopie de votre pièce d'identité, pour les demandeurs directs et une photocopie du livret de famille pour les ayants droit, devra obligatoirement être jointe.

La copie de votre dossier vous sera adressée à vos frais (frais d'envoi et de photocopie de pièce), si vous le souhaitez.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place dans les locaux hospitaliers. Un accompagnement médical peut vous être proposé.

**La Commission des relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge (CRU QPC)** - *Loi du 4 mars 2002-Décret N) 2005-213 du 2 mars 2005*

La principale mission de la CRUQPC est de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leur démarche : elle consulte l'ensemble des réclamations et des réponses apportées (hors recours gracieux et juridictionnels) et veille à l'information sur les voies de recours et de conciliation.

La CRUQPC est chargée d'émettre des avis et des propositions en vue de l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission est composée au minimum :

- du directeur de l'établissement
- d'un médiateur médical
- d'un médiateur non médical
- de deux représentants des usagers
- du responsable de la politique qualité

## PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance, avec son accord signé, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant ou tuteur.

Si vous le souhaitez, cette personne vous accompagnera dans vos démarches et assistera à vos entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions.



# VOS DEVOIRS

Si votre médecin traitant vient en consultation en dehors du temps de présence du personnel H.A.D., merci de nous en informer, afin de donner suite aux éventuelles modifications de traitement.

Les feuilles de soins seront ramenées au secrétariat de l'H.A.D par le biais de l'équipe soignante et les honoraires seront payés par l'HAD. Il en est de même pour les intervenants libéraux après signature d'une convention.

Vous ne devez pas vous approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux prescrits auprès de votre pharmacie. Toute ordonnance délivrée par n'importe quel praticien doit être ramenée par l'équipe soignante afin de la transmettre à la pharmacie de l'hôpital.



Vous ne prendrez pas de traitement par automédication.

Vous veillerez à la confidentialité de vos données médicales en réservant l'accès de votre dossier médical aux seuls professionnels habilités.

Nous vous demandons d'être présent au domicile lors des soins planifiés. Si vous avez un empêchement, merci de prévenir la structure au minimum la veille pour nous permettre une réorganisation des tournées.

# VOTRE SORTIE

## L'H.A.D. prend fin pour différentes raisons :

- ✓ Le médecin traitant interrompt l'intervention de l'H.A.D.
- ✓ Votre projet de soins est atteint.
- ✓ Les soins dont vous avez besoin ne nécessitent plus l'intervention de l'H.A.D.
- ✓ Vous êtes réhospitalisé(e).
- ✓ Vous pouvez interrompre à tout moment votre hospitalisation à domicile (contre avis médical – donc sous votre responsabilité).
- ✓ Le médecin coordonnateur de l'H.A.D. peut mettre fin pour non respect du règlement de fonctionnement. (consultable, si vous le souhaitez, dans les locaux de l'H.A.D.)

Un **relai** est alors mis en place afin d'assurer la continuité des soins.

Un compte rendu hospitalier est adressé au médecin traitant et au prescripteur hospitalier.

À la fin de votre séjour, l'équipe soignante récupère le dossier de soins.

L'agent technique de l'H.A.D. reprend le petit matériel et le prestataire de matériel médical reprend l'équipement.

Pour recueillir votre avis, un questionnaire de satisfaction vous sera remis.

# CHARTRE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE

## 1. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Le service du malade est au centre des préoccupations de la structure d'hospitalisation à domicile.
- L'hospitalisation à domicile est une prise en charge globale, évolutive, qualitative et coordonnée quel que soit l'âge du malade et pour toute pathologie dont les soins sont compatibles avec le domicile.
- L'hospitalisation à domicile assure une prise en charge avec une équipe pluridisciplinaire :
  - médicale,
  - paramédicale,
  - sociale,
  - administrative et logistique.
- L'hospitalisation à domicile assure des soins d'intensité et de nature hospitalière apportés au domicile du patient.

*Maillon important et fondamental de la chaîne de soins, l'hospitalisation à domicile est capable de s'adapter rapidement aux données épidémiologiques de particularismes locaux.*

## 2. LA PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION À DOMICILE

Elle est subordonnée à :

- Une prescription médicale par le médecin,
- L'accord écrit du malade ou à défaut de sa famille et du médecin traitant,
- Des évaluations suivantes :
  - **médicale**, faite par le médecin coordonnateur du service d'hospitalisation à domicile en collaboration avec le médecin traitant,
  - **paramédicale**, faite par l'équipe soignante d'encadrement qui évalue la charge en soins et qui définit en accord avec les médecins le projet de soins,
  - **sociale**, réalisée par son service social qui étudie avec le malade, sa famille et les différents intervenants au domicile, le projet de soutien à domicile pour garantir une bonne qualité de vie. Ce service effectue, pour le compte du malade, les démarches utiles et nécessaires,
  - **logistique**, avec les services qui assurent la mise en place des matériels utiles et nécessaires,
  - **administrative**, avec le concours des services administratifs qui assurent la gestion du dossier auprès des organismes d'Assurance-Maladie

- **financière**, veillant à l'utilisation optimale des moyens alloués pour dispenser les soins de qualité.

## 3. LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DU SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE

- **Le service d'HAD s'engage** à dispenser les soins curatifs et palliatifs ainsi que les actions préventives et éducatives que requiert l'état du malade comme ils veillent à la continuité des soins,
- **Le service d'HAD s'engage** à apporter au domicile du malade des soins dispensés avec tact et mesure autant qu'il est nécessaire et dans la mesure de ce qu'il est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé. Il répond aux impératifs du bon usage des soins médicaux conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.
- **Le service d'HAD** est particulièrement attentif à toute évolution technologique permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à favoriser la formation continue de son personnel.
- **Le service d'HAD s'engage** à fournir toutes les informations nécessaires lors de la prise en charge du patient et à lui remettre, à son admission, un livret d'accueil.
- **Le service d'HAD s'engage** à favoriser l'écoute du malade.
- **Le service d'HAD s'engage** à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD veillant à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
- **Le service d'HAD s'engage** à fournir à l'entourage du patient aux informations attentives afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte quotidiennement au malade.
- **Le service d'HAD** apporte une attention toute particulière au strict respect des règles déontologiques en vigueur concernant en particulier le secret médical et le secret professionnel.
- **Le service d'HAD** réseau de soins par définition, s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, toutes les formes de coopération utiles avec tous les intervenants du système sanitaire et social.
- **Le service d'HAD s'engage** à gérer les moyens budgétaires qui lui sont alloués dans le respect des règles juridiques, financières et comptables en vigueur et à fournir aux autorités de tutelle les données économiques et médicales requises afin d'obtenir la valorisation de son activité.

# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

## LA RÉPUBLIQUE EST LAÏQUE

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a le devoir de suivre avec neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité et l'interdiction de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, qu'elles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles qui régissent les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, il ne peuvent réclamer un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Environ la vérification de l'identité des intervenants, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers peuvent à toute époque dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires qui jouent au regard de leurs croyances et d'observer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# Hospitalisation à domicile



**H.A.D. CHIELVR**

Rue du Docteur Villers Saint Aubin-Les-Elbeuf

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Tél. : 0232822163

**Astreinte infirmière 24h/24h - 7j/7**

Tél. : 0613400297



Coordination : Service communication et H.A.D. du C.H.I.E.L.V.R.  
Conception graphique : Nathalie Arnau [www.lacidule.fr](http://www.lacidule.fr)  
Crédits photographiques (ordre d'apparition) : Ocskay Bence - koszivu - Zahar2000 - Ingo Bartussek - Yunava1 - Gina Sanders © fotolia.fr

**CH**  
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL  
Elbeuf - Louviers - Val de Reuil

Mise à jour : 17/10/22