FONDATION PARTAGE & VIE

Reconnue d'utilité publique

LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation à domicile - **HAD 23**

HAD 23

Sommaire

Le mot du directeur **3**

L'hospitalisation à domicile **4**

Votre séjour **5**
- L'admission 5
- Les frais d'hospitalisation 6
- Votre identité, c'est votre sécurité 6

Vos interlocuteurs **8**

Qualité de soins, qualité de vie **10**
- Assurer la sécurité des soins 10
- Soulager la douleur 10
- Assurer la prévention des infections 10
- Garantir un suivi nutritionnel adapté 10
- Sécurité des biens et des personnes 10
- Enseignement scolaire 11
- Les gestes écoresponsables 11

Vos droits **12**
- La charte de la personne hospitalisée 12
- La charte de l'HAD 12
- La promotion de la bientraitance 12
- L'écoute 12
- La maîtrise de la qualité et des risques 14
- Le consentement éclairé et la personne de confiance 15
- Les droits des majeurs sous mesure de protection et des mineurs 15
- Les directives anticipées 16
- Votre dossier médical 17
- Votre dossier de soins 17
- Vos droits sur les données informatisées 18
- Mon Espace Santé 18

Préparer votre sortie **19**

Le mot du directeur

Vous venez d'être admis(e) dans le service d'hospitalisation à domicile (HAD) du centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles (CRRF) *André Lalande*, établissement géré par la Fondation Partage et Vie, reconnue d'utilité publique et à but non lucratif.

Ce livret a été spécialement conçu à votre intention afin de vous fournir les informations essentielles au bon déroulement de votre séjour dans l'établissement.

Les valeurs du CRRF sont l'humanisme, le professionnalisme et la vision globale de la prise en charge. L'adhésion au réseau Planetree, où les soins, les services et le management sont centrés sur l'humain, vous assure l'engagement et la mobilisation de l'équipe pluridisciplinaire pour répondre à vos attentes, en collaboration avec les professionnels libéraux qui vous connaissent bien.

L'hospitalisation à domicile

L'hospitalisation à domicile (HAD) offre 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'HAD 23 est un service du Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles (CRRF) *André Lalande* de Noth. C'est le seul service de ce type en Creuse. D'une capacité d'accueil de 35 à 40 places, il assure des soins d'intensité et de nature hospitalières au domicile sur l'ensemble du département.

Le service d'HAD est basé au CRRF *André Lalande* à Noth. Pour répondre à notre vocation de couverture départementale, l'HAD dispose d'annexes à Felletin, Boussac et Guéret.

Votre séjour

L'admission

La demande d'admission est adressée au service de l'HAD par :

- le médecin généraliste ;
- le médecin hospitalier.

Un infirmier coordinateur (IDEC) vous rend visite à l'hôpital ou à votre domicile et évalue vos besoins en soins, en matériel et en accompagnement (intervention de soignants, d'aides à domicile…).

Après étude de tous ces renseignements, si la demande est conforme aux critères d'admission en HAD, elle est prononcée en concertation avec le médecin coordonnateur et le médecin traitant. Elle est ensuite organisée par l'équipe de coordination de l'HAD 23, en accord avec les intervenants libéraux (médecin traitant, infirmier libéral…).

Le jour de votre entrée en HAD, l'équipe de coordination et les intervenants libéraux se réunissent à votre domicile, afin d'établir le plan de soins et le projet thérapeutique. Vous sera également remis un contrat de prise en charge que nous vous remercions de lire attentivement.

Les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier sont les suivantes :

- Documents d'identité officiels en cours de validité (carte d'identité ou passeport ou livret de famille ou extrait d'acte de naissance) ;
- Carte Vitale ou attestation de droits ouverts ;
- Carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- Attestation de couverture maladie universelle (CMU), si vous la possédez.

Dans certains cas particuliers, d'autres documents vous seront demandés :

- Vous êtes travailleur non salarié :
  - le nom et l'adresse de l'organisme assureur ;
  - l'attestation de paiement des cotisations.
- Vous êtes accidenté(e) du travail :
  - le certificat initial d'accident du travail fourni par votre employeur (volet 2).
- Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité ou d'une pension militaire :
  - le carnet de soins gratuits.

- Vous êtes ressortissant(e) d'un État membre de l'Union européenne :
  - le formulaire S2 délivré par l'organisme d'assurance maladie de votre pays de résidence.
- Vous êtes ressortissant(e) étranger(ère) séjournant en France :
  - l'accord de prise en charge par l'organisme d'assurance maladie du pays d'origine ;
  - ou l'attestation d'aide médicale d'État (AME).

Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation de l'HAD comprennent :

- Les soins prodigués par l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD ;
- Les soins prodigués par les intervenants libéraux (infirmier libéral, kinésithérapeute libéral, orthophoniste…), prescrits par le médecin traitant et/ou le médecin hospitalier ;
- Les honoraires du médecin traitant ;
- Les produits pharmaceutiques ;
- Le matériel nécessaire au confort et aux soins ;
- La location du matériel lourd ;
- L'installation et la location d'une téléalarme ;
- Les examens de laboratoire ;
- Les consultations et examens de radiologie demandés par le médecin traitant.

Les frais d'hospitalisation peuvent être pris en charge par vos régimes d'assurances obligatoire et complémentaire, sous conditions. Pour de plus amples renseignements, nous restons à votre disposition. Toutes les démarches administratives sont réalisées par le service de l'HAD 23.

Durant votre séjour, il est primordial de ne pas utiliser votre carte Vitale quel que soit le type de soins et notamment pour la pharmacie ; il convient d'informer vos interlocuteurs que vous êtes pris en charge en HAD et de bien vouloir adresser toute facture au service HAD 23.

Votre identité, c'est votre sécurité

Lors d'une hospitalisation, un appel systématique au téléservice INSi (Identifiant Nationale de Santé intégré) est réalisé par le bureau des admissions. L'Identité Nationale de Santé (INS) est un matricule attribué au bénéficiaire de l'assurance maladie en France. Depuis le 1er janvier 2021, toute donnée de santé doit être référencée avec l'INS constituée de l'identifiant de santé et des traits d'identité de l'usager, tels que connus dans l'état civil.

Vos interlocuteurs

Vous écouter, répondre à vos demandes, vous apporter les soins dont vous avez besoin, vous garantir confort et sécurité, telles sont les missions de l'équipe pluridisciplinaire qui va s'occuper de vous. Celle-ci est composée de membres de l'HAD 23 et d'intervenants libéraux.

L'équipe de coordination de l'HAD 23 comprend :

- **Le directeur du CRRF *André Lalande*** : il définit les axes et critères d'orientation et de fonctionnement de l'HAD.
- **Un médecin coordonnateur** : en partenariat avec le médecin traitant et les autres intervenants libéraux ou hospitaliers, il assure le suivi des objectifs thérapeutiques. Il peut se déplacer à votre domicile.
- **Un cadre de santé** : il est le lien entre la direction et l'ensemble de l'équipe, il s'assure de l'adhésion de cette dernière aux propositions émises. En collaboration avec le médecin coordonnateur et les IDEC, il étudie les demandes d'admission. Il est le garant de l'application du projet thérapeutique.
- **Des infirmiers coordinateurs** : ils évaluent la faisabilité de l'admission. Ils organisent la coordination des soins, de l'admission à la fin de la prise en charge. Ils assurent le suivi et la continuité des soins tout au long du séjour. Ils répondent aux besoins des libéraux (questions, formations...).
- **Des aides-soignantes** : elles assurent les soins d'hygiène et de confort, aident au développement ou au maintien de l'autonomie, accompagnent les personnes en fin de vie. Elles sont le trait d'union entre l'équipe libérale et l'équipe de coordination. Elles acheminent les médicaments et le matériel de soins au domicile.
- **Un pharmacien et un préparateur** : ils gèrent la préparation des médicaments et des dispositifs médicaux. Notre pharmacie fournit l'ensemble des traitements et dispositifs médicaux liés à votre prise en soins.
- **Une assistante sociale** : elle intervient sur votre demande, sur celle de votre famille ou par le biais de l'équipe de coordination. Elle a pour missions de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes prises en charge par le service, ainsi que leur famille. Elle accompagne dans les démarches administratives, instruit les mesures d'action sociale et s'assure de l'accès aux droits des personnes.
- **Une secrétaire médicale** : elle gère le dossier médical, prend note des demandes téléphoniques et assure le suivi administratif de votre séjour.

Elle organise vos transports lors de vos rendez-vous.

- **Un psychologue** : il peut être sollicité par l'équipe, par vous-même ou votre entourage. Ses interventions sont ponctuelles ou s'organisent tout au long du séjour. Il apporte soutien et écoute.
- **Une ergothérapeute :** elle peut se rendre à votre domicile pour une évaluation de votre environnement dans le but d'améliorer votre confort.
- **Une diététicienne :** elle assure votre suivi nutritionnel et propose ses conseils.

Le réseau d'intervenants libéraux choisis par le patient comprend :

- **Un médecin traitant** qui reste le prescripteur principal. Il intervient au domicile sur votre demande ou celle de l'équipe.
- **Des infirmiers libéraux** qui assurent les soins infirmiers prescrits.
- **Des kinésithérapeutes libéraux**. Ils interviennent sur prescription médicale à votre domicile.
- **D'autres professionnels libéraux** peuvent intervenir sur prescription (orthophoniste, psychomotricien, sage-femme…).

Qualité de soins, qualité de vie

Assurer la sécurité des soins

Un comité des Vigilances est en place au sein du CRRF *André Lalande*. Il a pour objectif d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé. Pour prévenir les risques, il assure une surveillance des effets indésirables éventuels liés à leur utilisation.

Soulager la douleur

L'équipe médicale et l'équipe soignante sont à votre disposition pour prévenir et traiter votre souffrance. Nous nous engageons à vous écouter, à en parler avec vous, à définir un traitement, et à tout faire pour la soulager. Si vous souhaitez plus de documentation sur le sujet, reportez-vous au contrat d'engagement contre la douleur annexé à ce livret d'accueil.

Assurer la prévention des infections

Le CRRF *André Lalande* dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Elle met en œuvre l'information et la formation du personnel, les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, ainsi que la surveillance des infections. Des règles simples sont également à respecter par vous-même et votre entourage :

- se laver ou se désinfecter les mains régulièrement ;
- interroger les personnels soignants sur les précautions à prendre lors des visites ;
- respecter les consignes, notamment lors de la prescription de précautions particulières d'isolement ;
- utiliser le conteneur DASRI (jaune) pour éliminer les déchets d'activité de soins à risques infectieux.

Garantir un suivi nutritionnel adapté

Le Comité de Liaison pour l'Alimentation et la Nutrition (CLAN) est garant de la mise en œuvre d'une politique d'alimentation et de nutrition de qualité. Un médecin et une diététicienne peuvent être sollicités en fonction de vos besoins.

Sécurité des biens et des personnes

La réussite de votre prise en charge nécessite votre implication et celle de votre entourage.

Tout au long de notre collaboration, la réflexion bénéfice-risque des soins sera menée avec vous. Si besoin, un service de garde infirmier est joignable sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre à l'aide de la téléalarme installée à votre domicile. Vous pouvez aussi contacter le 15 en cas d'urgence vitale. Le SAMU a connaissance de votre dossier dès votre admission.

Enseignement scolaire

L'établissement a signé une convention avec l'inspection d'académie. Si l'état de santé de l'enfant hospitalisé le permet, le suivi scolaire est assuré grâce à l'intervention de professeurs à votre domicile.

Les gestes écoresponsables

L'établissement est engagé dans une politique de développement durable et de maîtrise des impacts environnementaux et sociétaux de ses activités : gestion des déchets (tri, valorisation), maîtrise des consommations (eau, énergie), qualité de vie au travail… Aidez-nous en respectant vous aussi les écogestes : préservez l'eau, soyez attentifs à votre consommation électrique, limitez les nuisances sonores…

Vos droits

La charte de la personne hospitalisée

L'HAD 23 s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée (loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade et la qualité du système de santé). Les grands principes de cette charte figurent en annexe de ce livret. Le texte intégral est disponible en plusieurs langues sur le site Internet www.sante.gouv.fr ou sur simple demande auprès de la secrétaire.

La charte de l'HAD

L'HAD 23 est adhérent à la Fédération Nationale des Établissements d'Hospitalisation à Domicile (FNEHAD).

À ce titre, l'établissement s'engage à respecter la charte de l'hospitalisation à domicile pour garantir aux personnes malades la qualité, la fiabilité et l'efficacité de la prise en charge. Les principaux engagements de la charte sont annexés à ce livret.

La promotion de la bientraitance

La bientraitance des personnes accueillies est au cœur de nos préoccupations. Les personnels ont l'obligation de signaler toute situation qui apparaîtrait comme anormale et dont ils seraient témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, parlez-en immédiatement aux médecins, au cadre de santé du service ou encore aux infirmiers coordinateurs. La charte interne à l'établissement « Nos valeurs, nos engagements » vous est remise à votre admission et témoigne de l'implication des professionnels à appliquer ces valeurs et engagements au quotidien.

Vous pouvez également contacter le 3977, numéro d'écoute et d'accompagnement mis en place par les pouvoirs publics pour avertir d'une maltraitance à l'encontre d'une personne vulnérable.

L'écoute

Les équipes de l'HAD sont là pour répondre à vos questions et besoins. La Commission des Usagers (CDU) veille au respect de vos droits, facilite vos démarches et contribue à l'amélioration de votre accueil. Elle doit notamment s'assurer que vous pouvez exprimer vos questions ou griefs auprès des responsables de l'établissement, et veiller à ce que vous soyez informé(e) des suites données à votre demande. La liste des membres de cette instance est remise en annexe de ce livret. Vous pouvez rencontrer un représentant de la CDU en cas de problème, réclamation ou insatisfaction. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, adresser un courrier à la direction de l'établissement qui s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

La maîtrise de la qualité et des risques

L'établissement est engagé dans une démarche qualité et gestion des risques centrée sur le patient. Pour s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des personnes accueillies font l'objet d'une amélioration continue, des procédures de contrôle interne et d'évaluation des pratiques sont mises en œuvre. Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser au service qualité. En tant qu'établissement de santé, le CRRF *André Lalande* et son service d'HAD font l'objet de visites de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les quatre ans. Les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet de la HAS (www.has-sante.fr).

Des indicateurs qualité nationaux font l'objet d'un suivi annuel. Ils portent sur la lutte contre les infections nosocomiales et sur la qualité de la prise en charge. Les résultats sont consultables sur le site www.scopesante.fr. Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction. Vos appréciations et observations sont précieuses pour que nous continuions à évoluer selon vos besoins. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour répondre au questionnaire joint en annexe. Une fois rempli, ce questionnaire est à remettre au personnel de l'HAD.

Vous pouvez participer aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante, des actes de soins, de l'accessibilité. Pour cela signalez tout évènement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé. Le professionnel de santé qui vous prend en charge vous expliquera comment faire.

Le consentement éclairé et la personne de confiance

Les professionnels de santé ont l'obligation de vous informer clairement sur votre état de santé et les soins dispensés. Aucun acte médical ne pourra être effectué sans votre consentement libre et éclairé. En cas de refus, le médecin est tenu de vous expliquer les risques encourus et les solutions possibles.

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant…) qui sera consultée à votre place par le médecin au cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer. Cette désignation est faite par écrit. Un formulaire vous sera remis par l'infirmière coordinatrice. Vous pouvez à tout moment changer d'avis et choisir une autre personne.

Les droits des majeurs sous mesure de protection et des mineurs

Les droits des majeurs sous mesure de protection ou des mineurs sont exercés, selon les cas, par le mandataire judiciaire ou par les titulaires de l'autorité parentale. Les majeurs sous mesure de protection ou les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décisions les concernant. Il sera tenu compte de leurs facultés de discernement, s'agissant des majeurs sous mesure de protection, et de leur degré de maturité, s'agissant des mineurs.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger, si vous le souhaitez, des directives anticipées. Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident ou une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Elles peuvent être à tout moment révisées ou révoquées.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur, sauf dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement. Confiez-les-lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez remises.

Votre dossier médical

Votre dossier est strictement protégé par le secret médical. Seuls les membres de l'équipe médicale y ont accès. Aucune information ne peut être communiquée par téléphone. Vous pouvez obtenir l'ensemble des informations vous concernant sur demande écrite adressée à la direction de l'établissement. Le délai de réponse est de huit jours à compter de la date de réception de la demande, et de deux mois si les informations datent de plus de cinq ans. La délivrance de copies et l'envoi de documents sont payants. La consultation sur place est gratuite.

Votre dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe.

Votre dossier de soins

Le dossier de soins est à conserver à votre domicile. Il vous est présenté dès votre admission par l'infirmier coordinateur. C'est un document de liaison, utilisé par les différents intervenants à votre domicile, qui permet d'assurer la continuité et la traçabilité des soins. Il contient des informations sur votre état de santé, il est recommandé de ne pas le laisser à la vue de votre entourage. Il appartient à l'HAD. Nous le récupérons à la fin de votre prise en charge.

Vos droits sur les données informatisées

Vos données médicales font l'objet d'un enregistrement sur un support informatique déclaré auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Elles sont transmises au médecin du Centre responsable de l'information médicale et protégées par le secret médical.

Vos données de santé peuvent être déposées chez un hébergeur externe à l'établissement disposant d'un agrément délivré par le ministre de la Santé. Cet hébergement ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement exprès ou celui de votre représentant légal. Cet hébergement garantit la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données personnelles de santé et assure le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données de santé.

Vous pouvez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accéder à vos données médicales et en demander la rectification, directement ou par l'intermédiaire du praticien, au médecin responsable de l'information médicale. Pour des raisons légitimes, vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement informatique des données vous concernant.

Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est le service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP) dont l'accès par les professionnels et les établissements de santé est subordonné à votre consentement préalable. Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé. En savoir plus sur www.monespacesante.fr.

Préparer votre sortie

Elle est envisagée dès votre admission. Elle est préparée tout au long de votre séjour par le médecin coordonnateur, les infirmiers coordinateurs et l'assistante sociale.

L'HAD peut interrompre la prise en charge en fonction de l'évolution de votre état de santé ou des difficultés d'intervention des soignants.

Vous ou votre entourage pouvez demander à tout moment l'arrêt de la prise en charge. Le service d'HAD devra en être informé le plus rapidement possible. Votre demande peut faire l'objet d'une réunion à votre domicile.

Juin 2025. Crédit photo : Thomas Gogny. Réalisation : tand'M.
En période épidémique, les personnels de Partage et Vie sont équipés de protections adaptées et respectent les gestes barrières.

Moyens d'accès : Coordonnées GPS : lat. : 46.239865, long. : 1.559145
SNCF : gare de la Souterraine (à 10 minutes du CRRF), puis direction Noth.

Hospitalisation à domicile - HAD 23
(CRRF André Lalande)
23300 Noth
Téléphone : 05 55 89 65 12
Courriel : admissions.had23@fondationpartageetvie.org

FONDATION PARTAGE & VIE

Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique et poursuit un but d'intérêt général. Elle agit pour l'autonomie des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap. Avec 136 établissements et plus de 7 000 salariés, elle est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire, et est habilitée à recevoir dons, legs et donations.

fondationpartageetvie.org