

**HÔPITAL
À DOMICILE**
HAD SAUMUROIS



Des soins hospitaliers de haute technicité à domicile

—
02 41 83 12 30
24H/24 - 7J/7

Nous prenons soin de votre santé, chez vous

Votre état de santé nécessite des soins et un accompagnement personnalisés.

Pour éviter l'hospitalisation ou écourter autant que possible votre séjour en établissement de santé, vous avez choisi l'hospitalisation à domicile avec LNA Santé.

L'Hôpital à Domicile (HAD) répond aux mêmes exigences que les établissements hospitaliers. Vous recevez des soins médicaux et paramédicaux dispensés par des professionnels de santé, à une différence près : vous êtes chez vous.

Notre équipe pluridisciplinaire vous propose un projet de soins personnalisé et veille à vous accompagner au quotidien, pour construire et réussir ce parcours avec vous. Quels que soient vos besoins de santé, elle est à votre disposition et s'attache à vous offrir les meilleurs soins dans le plus grand respect de votre intimité et de vos habitudes.

Dans ce livret, vous trouverez toutes les informations importantes concernant votre hospitalisation avec l'HAD Saumurois : notre mission, votre séjour, notre fonctionnement ainsi que toutes les démarches à suivre.

Toute l'équipe de l'HAD Saumurois se tient à votre disposition et vous remercie de votre confiance. Ensemble, nous allons prendre soin de vous et de votre santé.

La Direction

Sommaire

4. L'HAD EN 10 QUESTIONS
6. VOTRE PRISE EN SOINS
9. AIDES ET ACCOMPAGNEMENT
11. VOS DROITS, DEVOIRS ET INFORMATIONS
14. LA SORTIE D'HOSPITALISATION À DOMICILE
16. BIEN-TRAITANCE ET RESPECT DES PROFESSIONNELS
17. NOS ENGAGEMENTS
18. CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Pour faciliter la lecture, nous avons simplifié l'écriture des contenus. Les professions sont présentées au masculin mais se déclinent également au féminin.

Notre HAD répond à 3 missions de santé

- 1 Réduire la durée de séjour en établissement conventionnel en prodiguant des soins à domicile de même intensité et de même technicité
- 2 Éviter ou retarder l'hospitalisation en établissement conventionnel en favorisant le maintien à domicile par des soins d'égale complexité
- 3 Coordonner et dispenser des soins médicaux et paramédicaux complexes

Les atouts de notre HAD pour répondre aux besoins des patients

Permanence médicale 24h/24 - 7j/7

Sécurité et continuité des soins dans le cadre de vie habituel

Des soins de qualité assurés par des professionnels formés à la technicité des soins hospitaliers

Coordination des différents intervenants au domicile (lien entre l'hôpital, la clinique, la médecine de ville, etc.)

Organisation logistique au domicile (matériel médical, médicaments, etc.)

Éducation thérapeutique du patient et de son entourage

Soutien psychosocial

Une équipe pluridisciplinaire

L'équipe de l'HAD Saumurois est composée de professionnels médicaux et d'une équipe paramédicale. Elle est complétée par une pharmacie à usage intérieur (PUI), d'un pôle administratif et de la direction.

- Direction, direction adjointe
- Pôle administratif
- Pharmacie à usage intérieur
- Pôle médical
- Pôle de soins
- Pôle psychosocial



L'HAD en 10 questions

1 QU'EST-CE QUE L'HAD ?

L'Hôpital à Domicile (HAD) permet de bénéficier à votre domicile de soins médicaux et paramédicaux continus et complexes. À cet effet, nous mobilisons nos équipes internes (médecins, infirmiers, psychologues...) et coordonnons les interventions de professionnels extérieurs.

3 QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

Toute personne résidant dans le territoire d'intervention de l'HAD, quels que soient l'âge, la pathologie ou le lieu de résidence (domicile, EHPA, EHPAD, hôtel, FAM, MAS, EEAP, etc.).

5 POUR QUELS TYPES DE SOINS ?

Cette liste présente les principaux soins réalisés par notre HAD mais n'est pas exhaustive.

- Soins palliatifs
- Pansements complexes et soins spécifiques (thérapie par pression négative, stomies compliquées, etc.)
- Prise en charge de la douleur
- Assistance respiratoire
- Nutrition entérale, parentérale
- Traitement intra-veineux
- Chimiothérapie anticancéreuse
- Autres traitements (ponction d'ascite, drainage pleural ou péritonéal, etc.)
- Surveillance post-chimiothérapie, de radiothérapie et d'aplasie
- Rééducation orthopédique et neurologique
- Éducation du patient et de son entourage
- Post-traitement chirurgical et interventionnel
- Sortie précoce de chirurgie
- Pédiatrie
- Transfusion sanguine
- Soins de nursing lourds

➕ Une prise en charge psychosociale

2 QUI RÉALISE DES PRESCRIPTIONS DURANT L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

Lors d'une prise en charge HAD, c'est le médecin traitant, les médecins praticiens de l'HAD et les médecins spécialistes qui peuvent faire des prescriptions médicales.

4 AVEC QUELS INTERVENANTS ?

L'ensemble des soins est réalisé par l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD Saumurois. Elle intègre les professionnels paramédicaux salariés et libéraux. La coordination des équipes qui se relaient à votre domicile permet d'assurer une permanence des soins 24h/24 et 7j/7.

6 POUR QUELLE DURÉE ?

La prise en charge est établie pour une durée limitée mais renouvelable par votre médecin traitant ou le médecin praticien HAD selon la nature des soins et l'évolution de votre état de santé.

8 QUELS ACTES SONT PRIS EN CHARGE ?

L'HAD Saumurois est conventionné avec tous les organismes d'assurance maladie (CPAM, MSA, RSI, etc.) et les mutuelles (complémentaires santé).

L'intégralité des frais est facturée directement aux caisses de Sécurité sociale dans les cas suivants :

- Affection de Longue Durée (ALD)
- Accident du travail

Dans les autres cas, le ticket modérateur (20% du prix de la journée) est soit à la charge de votre complémentaire, soit à votre charge.

À compter du 31^e jour d'hospitalisation continue (séjour à l'hôpital ou clinique + HAD), la prise en charge est assurée à 100% par la CPAM.

10 ET LA COORDINATION ?

C'est le cœur de métier de l'HAD Saumurois. L'équipe de coordination assure le lien quotidien entre le patient, son entourage et l'ensemble des professionnels de santé salariés et libéraux qui interviennent au domicile dans le cadre de sa prise en soin. L'équipe de coordination est responsable du projet thérapeutique, qui est élaboré de façon personnalisée et concertée entre le médecin hospitalier, le médecin traitant et les médecins praticiens de l'HAD Saumurois. À ce titre, l'établissement est organisé afin d'assurer une permanence et une continuité des soins 24h/24 et 7j/7.

7 QUELS DOCUMENTS FOURNIR POUR L'ADMISSION ?

- Votre Carte Vitale
- Votre attestation de mutuelle
- Votre carte d'identité
- Votre accord d'hospitalisation signé
- Le carnet de santé (pour la pédiatrie)

9 QUELLES MODALITÉS D'AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE ?

Dans le cadre de dispositifs légaux et extra-légaux de prise en charge, et selon votre situation et vos ressources, nos assistants sociaux peuvent vous aider à engager des démarches d'aides financières. De plus, suivant vos soins, l'HAD Saumurois se coordonne avec les autres intervenants à domicile : auxiliaire de vie, garde-malade, aide à domicile, portage de repas, etc.

Votre prise en soins

Dès le début de votre prise en soins, le médecin praticien et l'infirmier coordinateur reprennent l'ensemble de vos données médicales en vue de la personnalisation de votre projet de soins.

Ils coordonnent l'ensemble de vos soins et définissent avec l'équipe pluridisciplinaire les objectifs de votre séjour en HAD sur la base des évaluations réalisées par chaque professionnel médical et paramédical. Votre projet thérapeutique est évolutif et s'adapte à vos besoins pour vous garantir des soins de qualité.

Les traitements

Sur autorisation de l'Agence Régionale de Santé et conformément au code de la santé publique, l'établissement est doté de sa propre pharmacie hospitalière, dénommée Pharmacie à Usage Intérieur (PUI).

La PUI de l'HAD Saumurois réalise la préparation de l'approvisionnement en dispositifs médicaux et consommables ainsi que la dispensation des spécialités pharmaceutiques (médicaments) sous forme de pilluliers personnalisés.



Vous ne devez donc pas présenter les prescriptions médicales et votre Carte Vitale à votre pharmacien d'officine, puisque vos produits médicamenteux, en lien avec votre prise en soin en hospitalisation, sont fournis et pris en charge par l'HAD Saumurois.

Toute nouvelle ordonnance réalisée par une personne extérieure à l'HAD doit impérativement être transmise aux professionnels de l'HAD Saumurois.

Ne prenez aucun traitement en automédication en dehors des traitements prescrits dans le cadre de l'Hospitalisation à Domicile, sans avis et prescription médicale et ce, dans un souci de pharmacovigilance et en prévention des interactions médicamenteuses.

RISQUES MÉDICAMENTEUX

Vous et votre entourage êtes concernés par l'administration des médicaments. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer : vous (le Bon patient) participez à recevoir le Bon médicament, à la Bonne dose, selon la Bonne voie d'administration et au Bon moment. Une meilleure compréhension de vos médicaments (effets attendus, effets secondaires possibles, modalités d'administration, bon usage, surveillance) facilite votre implication dans la gestion de vos traitements et de votre santé, en améliorant les résultats thérapeutiques.



DURÉE DE SÉJOUR LIMITÉE DANS LE TEMPS

Comme tout établissement hospitalier, le séjour est limité dans le temps. En fonction de l'évolution de votre état de santé, la décision de fin d'hospitalisation à domicile est déterminée par les médecins praticiens après échange et avis de votre médecin traitant. Vous êtes ensuite informé(e), ainsi que votre médecin traitant, de la date présumée de fin de votre hospitalisation à domicile.

L'infirmier coordinateur et l'assistant social peuvent organiser avec vous les relais pour assurer la continuité des soins. Votre sortie d'hospitalisation sera accompagnée par les professionnels de l'HAD.

Prise en charge de la douleur

Les équipes s'engagent à respecter l'article L.1110-5 du Code de la santé publique :

"Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire au regard des connaissances médicales avérées. [...] La procédure suivie est inscrite dans le dossier médical".

NOUS POUVONS VOUS AIDER À GÉRER VOTRE DOULEUR :

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire
- En utilisant les moyens thérapeutiques adaptés correspondants à vos besoins : antalgiques, soutien psychologique, physiothérapie, relaxation
- En mettant en place des interventions non médicamenteuses : hypnose, casques de réalité virtuelle, etc.

Aidez-nous à traiter votre douleur en nous le signalant. Les professionnels de l'établissement sont formés à l'évaluation de la douleur et à prendre les dispositions nécessaires pour vous soulager.

MATÉRIEL À METTRE À DISPOSITION DES SOIGNANTS :

- Savon liquide
- Serviette propre
- Bassine pour les soins
- Papier absorbant
- Sac poubelle noir
- Linge habituel du patient pour les soins d'hygiène quotidiens (serviettes, gants propres, brosse à dents, savon, etc.)



Pour permettre une prise en soins dans des conditions optimales, l'HAD met à votre disposition du matériel qui sera laissé à votre domicile pendant toute la durée de votre HAD. Ce matériel peut être amené à évoluer à la suite des évaluations de l'équipe HAD.

Le Clud

(Comité de Lutte Contre la Douleur)

Le Clud réunit des professionnels pour apporter des axes d'amélioration sur la prise en charge de la douleur et coordonner leurs mises en œuvre. Il réfléchit aux différentes thérapeutiques permettant de soulager la douleur.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de notre établissement est disponible sur simple demande. Il décrit les bases de fonctionnement de la structure.

CONFIDENTIALITÉ, INTIMITÉ

Dans certains cas, il peut être demandé à l'entourage de respecter l'intimité du patient et quitter la pièce durant les soins.

ASSOCIATIONS ET RÉSEAUX DE SOINS

Des associations et des réseaux de soins aident l'HAD pour vous accompagner lors de votre hospitalisation. Leurs coordonnées sont disponibles sur demande auprès des équipes de l'HAD. Notre établissement est également partenaire des structures d'appui et de coordination du territoire (MAIA, DAC, PTA, etc.). Il peut être le relais vers ces structures pour coordonner la fin d'hospitalisation.



PRÉSENCE

Nous vous demandons d'être présent au domicile lors des soins planifiés. Si vous avez un empêchement, merci de prévenir l'HAD Saumurois au plus tard 48h en amont pour nous permettre une réorganisation des tournées.

Si vous avez des difficultés à vous lever, vous pouvez confier un double de vos clés à l'équipe soignante.

Les horaires de passages peuvent fluctuer en fonction des priorités de soin fixées par l'HAD et non des exigences personnelles des patients.

CONVICTIONS RELIGIEUSES

L'HAD Saumurois prend des dispositions dans les limites du possible et de la déontologie médicale pour respecter vos croyances et convictions religieuses.

Une liste des ministres des cultes est disponible sur demande auprès de l'équipe.



CONSULTATIONS

Vous devez avertir l'HAD des consultations médicales, paramédicales externes pour que nous puissions planifier vos soins en fonction et commander les transports le cas échéant (ambulance).

Aides et accompagnement

Au delà de votre prise en soins, notre équipe vous aide et vous accompagne, en partenariat avec différents professionnels afin d'assurer une prise en charge complète et adaptée à vos besoins.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire, en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Si votre situation relève des soins palliatifs, il est possible de vous accompagner à votre domicile, selon votre souhait et l'accord de vos proches, jusqu'en toute fin de vie.

Avec l'appui d'une équipe référente et formée en soins palliatifs au sein de l'HAD et en étroite collaboration avec les réseaux de soins palliatifs locaux ainsi que votre médecin traitant, nos équipes soignantes s'engagent à répondre au plus juste à vos besoins au quotidien.

Nous proposons par ailleurs des soins de support aux patients (réflexologie, sophrologie, etc.) ainsi qu'un accompagnement psychologique pour le patient et ses proches.

Éducation thérapeutique

Pour vous aider, ainsi que votre entourage, à vivre au mieux avec votre traitement, nos équipes vous informent et vous aident à acquérir les compétences nécessaires.

Ces apprentissages vous permettront d'être plus autonome, d'améliorer votre qualité de vie et augmenteront l'efficacité des soins. Les professionnels sont formés ; nos programmes éducatifs respectent les recommandations de la Haute Autorité de Santé et le cahier des charges national défini par la loi. Ils sont soumis à déclaration et à l'évaluation de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

PSYCHOLOGUE ET AIDE SOCIALE

Durant votre séjour vous pouvez bénéficier d'un suivi psychologique ainsi que d'une aide sociale dans le cadre de vos démarches pour les suites de votre hospitalisation. Les coordonnées des personnes ressources sont disponibles auprès de l'équipe soignante.



Lutte contre le risque infectieux

Les infections associées aux soins sont des infections qui sont contractées lors d'une hospitalisation. Les germes responsables de ces infections peuvent avoir plusieurs origines :

- Vos propres germes (présents sur la peau par exemple)
- Des germes véhiculés par les professionnels de santé
- Des germes liés à l'environnement et à l'entourage (grippe, Covid, etc.)

Notre établissement d'hospitalisation à domicile met en œuvre une démarche active pour lutter contre l'émergence de ces infections conformément à la législation en vigueur. L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) ainsi que d'une équipe de référents hygiène bénéficiant de l'appui du Réseau Territorial d'Hygiène (RTH).

Retrouvez la synthèse du programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins en annexe de ce livret d'accueil.

L'HYGIÈNE ET L'ENVIRONNEMENT

- Aérer les pièces au moins une fois par jour pendant 10 minutes
- Entretien quotidiennement le sol et le mobilier avec un produit ménager courant
- Éviter que les animaux domestiques montent sur le lit et les maintenir à distance lors des soins
- Éviter de toucher aux dispositifs médicaux mis en place (perfusions, sondes urinaires, drains, pompes) afin d'éviter la transmission de germes et une infection

PATIENT NÉCESSITANT LA MISE EN PLACE DE PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE COMPLÉMENTAIRES

Sur avis médical, des mesures d'hygiène complémentaires peuvent être prescrites par mesures de prévention. Vos proches seront informés par le service de soins des précautions à prendre lors de leurs visites. Afin de vous tenir informé des modalités à suivre en cas d'infection, des documents d'informations vous seront remis par les soignants accompagnés d'une information orale.

LA GESTION DES DÉCHETS DE SOINS À RISQUE INFECTIEUX

Ces déchets sont dangereux et ne doivent en aucun cas suivre le circuit de vos déchets domestiques. Un circuit des déchets est mis en place à votre domicile pour que les professionnels de santé de l'HAD puissent gérer l'enlèvement et l'élimination de ces déchets, conformément à la réglementation.

Les objets piquants, coupants ou tranchants (aiguilles, seringues, etc.) sont collectés dans un réceptacle. Par mesure de sécurité, nous vous invitons à ne pas utiliser, toucher et déplacer ces conteneurs, ils seront récupérés par les professionnels de l'HAD.

Dispositifs médicaux, traitements médicamenteux et déchets des soins à risque infectieux sont à tenir hors de la portée des enfants et animaux domestiques.



RAPPEL DES RÈGLES BASIQUES D'HYGIÈNE

Se laver systématiquement les mains dans les situations suivantes :

- Après être allé aux toilettes
- Après s'être mouché
- Avant le repas
- Après s'être sali les mains

La friction hydroalcoolique peut remplacer un lavage hygiénique des mains si celles-ci sont propres. Si vos mains sont souillées, il faut alors effectuer un lavage hygiénique au savon doux.

Vos droits, devoirs et informations

Dans le cadre de votre hospitalisation, vous bénéficiez de droits mais vous êtes également assujettis à certains devoirs. Vous devez notamment respecter le règlement de l'établissement disponible auprès de l'équipe soignante.

Si vous souhaitez remonter une plainte ou réclamation concernant votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement aux professionnels de l'établissement.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Direction ou faire appel à la commission des usagers.

La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de répondre à vos demandes. Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner une plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures, afin d'améliorer la prise en soin des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, remerciements, remarques ou propositions d'améliorations. C'est pourquoi il est important de nous faire part de votre satisfaction ou insatisfaction.

L'annexe 3 - La Commission Des Usagers - précise comment contacter les représentants des usagers ainsi que les différentes étapes d'examen d'une plainte ou réclamation (comme le prévoient les articles R.1112-91, R.1112-93, R.1112-94 du Code de la Santé Publique). Les représentants des usagers peuvent être sollicités par l'intermédiaire du secrétariat de l'HAD Saumurois.



Vos données personnelles

En vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (en vigueur depuis 2016 et applicable depuis le 25 mai 2018), vous disposez d'un droit d'accès (Art.15), de rectification (Art.16), d'effacement (Art.17) des données vous concernant, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement (Art.18) et à la portabilité de vos données. Vous disposez également du droit d'opposition (Art.21) et du droit d'introduire

une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la CNIL (Art.77) si vous considérez que le traitement de vos données n'est pas conforme à la loi sur la protection des données. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment (Art.7) en contactant notre délégué à la protection des données (dpo@lna-sante.com).

Les règles d'accessibilité aux informations personnelles

Les professionnels de santé qui vous ont pris(e) en soins ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé, rassemblées dans votre dossier médical.

MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le dossier médical constitué par l'établissement est conservé sur un logiciel hébergeur de données de santé et en papier le cas échéant dans un local dédié et sécurisé selon les dispositions légales en vigueur. La direction veille à ce que des dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées au sein de l'établissement.

Selon le décret du 29 avril 2002, vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier.

QUI PEUT EN FAIRE LA DEMANDE ?

Vous êtes en droit de demander votre dossier médical. Dans tous les cas, le demandeur doit fournir la preuve de son identité. Vous pouvez également demander à consulter votre dossier sur place et à être accompagné(e) par un médecin de l'établissement afin d'obtenir des explications sur les informations contenues dans ce dossier. Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit divulgué à un tiers habilité, vous devez en informer le secrétariat médical le jour de votre entrée.

DÉLAI DE COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Informations demandées constituées depuis moins de 5 ans > communication dans un délai de 8 jours.

Informations demandées constituées depuis plus de 5 ans > communication dans un délai de 2 mois.

Dans les 2 cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande, délai légal qui nous interdit de vous transmettre les informations immédiatement.

INFORMATION ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Les professionnels délivrent à leurs patients les informations relatives à leur état de santé afin qu'ils prennent ensemble les décisions nécessaires.

Sauf en cas d'urgence vitale, aucun acte de prévention, de diagnostic ou de traitement ne peut être pratiqué sans le consentement, libre et éclairé, du patient ou de son représentant habilité.

Le traitement informatique des données

- Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.
- Ces données administratives ou médicales sont protégées par le secret médical.
- Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale.
- Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données nominatives, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.
- Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que si le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.
- L'établissement alimente votre dossier médical partagé (Mon espace santé) et a accès aux données vous concernant sur ce site sauf opposition. Pour échanger des informations médicales vous concernant, vous pouvez utiliser la messagerie sécurisée de santé sur « Mon espace santé ».

Les directives anticipées

Les directives anticipées, pour qui ? Pourquoi ?

Les directives anticipées permettent de garder une trace de vos souhaits dans le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté quant à la limitation ou l'arrêt des traitements médicaux.

Où mais comment ?

Sur un document écrit, daté avec votre nom prénom, date et lieu de naissance et votre signature. Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire et de signer, vous pouvez faire appel à deux personnes (y compris l'équipe médicale) qui doivent indiquer leur nom, qualité et leur attestation jointe aux directives.

Modèle : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952>

Quelle est sa durée ?

La validité de vos directives est illimitée à partir de la date de rédaction.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre hospitalisation, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner durant les soins et si des décisions sont à prendre. Cette dernière devra être informée par vos soins et devra co-signer le document précité. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure

LE DON D'ORGANES

L'HAD Saumurois met à votre disposition, à votre demande, des brochures d'informations sur le don d'organes. N'hésitez pas à en parler à votre médecin traitant ou à l'équipe de coordination de l'HAD Saumurois.

Et si je change d'avis ?

Modification totale ou partielle des directives sur un nouveau document respectant les mêmes conditions que ci-dessus. Si vous souhaitez annuler vos directives anticipées, il n'y a pas de formalité particulière, pensez seulement à communiquer vos nouvelles directives ou leur révocation aux professionnels de santé de l'établissement.

Et mon médecin ?

Il peut attester également comme les témoins par écrit (nom, prénom et qualité) que vous êtes en état d'exprimer librement votre volonté et qu'il vous a délivré toutes les informations appropriées. Cette attestation est jointe aux directives.

Comment et à qui les communiquer ?

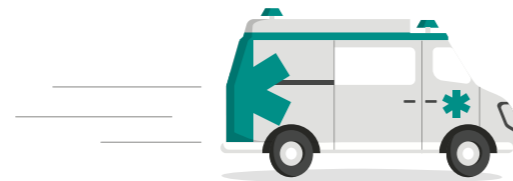
Donnez une copie aux professionnels soignants (médecin, infirmier) ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Les professionnels de l'établissement intégreront votre document dans votre dossier patient.

d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, si vous le souhaitez, vous assister lors des entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale, mais en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

La sortie d'hospitalisation à domicile

EN CAS DE RÉ-HOSPITALISATION DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

Suite à la visite de votre médecin traitant ou sur avis des médecins praticiens HAD, une décision de ré-hospitalisation dans un autre établissement peut être prise, afin d'y effectuer des examens approfondis ou une surveillance spécifique. Dès votre arrivée dans l'établissement hospitalier, signalez au service que l'HAD Saumurois intervient à votre domicile.



Interruption de l'hospitalisation à domicile

CONTRE AVIS MÉDICAL

Les patients peuvent, à leur demande, arrêter leur hospitalisation à domicile. Si le médecin praticien estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour la personne hospitalisée, cette dernière ne sera autorisée qu'après avoir rempli une attestation établissant qu'elle a eu connaissance des risques que cette interruption d'hospitalisation présentait. La fin d'hospitalisation est alors prononcée par le directeur ou son représentant. Lorsque le patient refuse de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus est dressé.

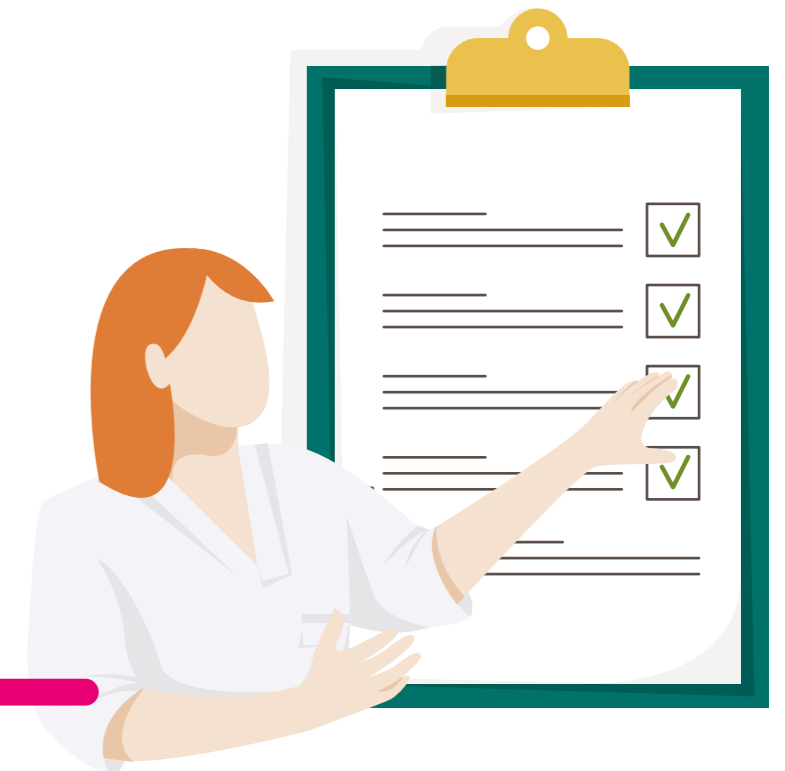
POUR NON-RESPECT DES CONSIGNES ET RÈGLES

Le non-respect de certaines règles et consignes données formellement par les professionnels soignants pour le bien du patient peuvent entraîner la fin de la mise en œuvre de l'hospitalisation à domicile, sur décision du directeur d'établissement. Ainsi, la consommation de substances illicites, d'alcool fort, un comportement agressif, inadapté ou violent, en sont des exemples.

REPRISE DU MATÉRIEL MÉDICAL

Selon vos souhaits, l'équipe de coordination de l'établissement organise, en lien avec le prestataire de services et distributeur de matériel, la récupération du matériel mis en place durant le séjour.

En cas de souhait de conserver le matériel médical après la fin de la prise en soins de l'HAD, nous pouvons organiser la suite de la location du matériel selon votre demande.



L'évaluation de votre satisfaction



Nous avons à cœur de proposer une hospitalisation et des soins de qualité à nos patients. C'est pourquoi nous évaluons la qualité de nos prestations au travers d'un questionnaire qui sera adressé par courrier dans les suites de votre hospitalisation avec une enveloppe T.

Bientraitance et respect des professionnels

La bientraitance et l'amélioration de notre accompagnement

La bientraitance est le fondement des valeurs LNA Santé et est au cœur des préoccupations quotidiennes des équipes. Cette ambition forte permet une remise en question permanente des pratiques ainsi qu'une grande humilité en plaçant la personne dans sa singularité, que ce soit le patient mais aussi le proche aidant et le professionnel. L'amélioration continue fait partie du quotidien de chaque professionnel. Les sujets d'amélioration sont repérés et questionnés en équipe dans le but de progresser collectivement. Comme votre avis est précieux, vous êtes régulièrement associé à des enquêtes, des échanges pour évaluer ce que nous pouvons améliorer.



Respect des professionnels

Afin de garantir un environnement serein et respectueux pour tous, nous vous rappelons les règles essentielles qui régissent le fonctionnement de notre établissement :

Les professionnels soignants sont là pour vous aider et vous accompagner. Traitez-les avec respect et courtoisie. Les insultes, les menaces et les comportements agressifs ou inadaptés envers le personnel ne seront pas tolérés et pourront faire l'objet d'une interruption de l'hospitalisation.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration. Ensemble, contribuons à créer un environnement de soins respectueux et bienveillant pour tous.

Violence zéro :

La violence physique ou verbale ne sera en aucun cas tolérée. Tout acte d'agression fera l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

En cas de problème :

Si vous rencontrez un problème ou si vous avez une question, n'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe soignante. Nous sommes là pour vous aider et trouver une solution ensemble.



Nos engagements



Démarche qualité

L'HAD Saumurois est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), l'établissement est certifié tous les 4 ans. Cette certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS.



Dans ce cadre, des indicateurs nationaux sont renseignés et suivis annuellement. Les résultats sont consultables au sein de l'établissement et sur le site internet de la HAS.

GESTION DES RISQUES

La gestion des risques vise d'abord à améliorer la sécurité des biens et des personnes. Elle est organisée et coordonnée par le service qualité et gestion des risques.

Elle repose sur :

- La définition et la mise en œuvre d'une politique de sécurité
- La prévention des risques
- Le signalement, l'analyse et le traitement des risques avérés

N'hésitez pas à nous faire part de toute situation que vous considérez à risque.

Ne soyez pas étonné qu'à chaque étape de votre prise en soins, nous vérifions votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont prodigués.

Déclaration d'un évènement indésirable au cours des soins

Vous souhaitez nous faire part d'un évènement indésirable qui a eu lieu au cours de vos soins ?

Vous pouvez vous adresser aux professionnels soignants. Il vous est également possible de déclarer un évènement indésirable sur le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables du ministère chargé de la santé :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>



Charte de la personne hospitalisée

Extraits des principes généraux des droits des patients résultant de la Loi du 4 mars 2002.

Le document intégral est accessible en braille et plusieurs langues sur le site internet www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement sur simple demande auprès du service chargé de votre accueil.

1 Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue **et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire au regard des connaissances médicales avérées.**

2 Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. **Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.**

3 **La personne malade a droit au respect de sa dignité.**

4 Aucune personne ne peut faire l'objet de **discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins.**

5 Toute personne malade sera invitée, lors de son admission, en hospitalisation à domicile, à désigner, si elle le souhaite, une personne de confiance qui peut être un proche ou le médecin traitant. **Cette personne de confiance sera consultée au cas où la personne malade serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.** La désignation de la personne de confiance est faite par écrit, et est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

6 **Toute personne hospitalisée à domicile a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant.** Le secret couvre l'ensemble des informations venues à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de l'établissement et de toute autre personne en relation, par ses activités, avec l'établissement. La personne malade doit être avertie des éventuels échanges d'informations la concernant entre professionnels afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible; la personne peut s'opposer à cet échange d'informations. Les informations concernant la personne malade sont confiées à l'ensemble de l'équipe de soins..

7 En cas de diagnostic ou de pronostic grave, **le secret médical ne s'oppose pas à ce que toute la famille, les proches de la personne malade ou de confiance reçoivent les informations nécessaires pour lui apporter un soutien direct.** La personne malade peut s'opposer à cette information.

8 En cas de décès, **le secret médical ne s'oppose pas à ce que les informations concernant la personne décédée soient délivrées à ses ayants droit,** dans la mesure où ces informations sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits. La personne malade peut s'opposer à cette information.

9 **La personne malade a le droit d'être informée sur son état de santé.** Cette information, délivrée au cours d'un entretien individuel, porte sur les différentes investigations, traitements ou actions qui lui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

10 Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, des décisions concernant sa santé.

11 **Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix.** Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre un traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

12 **Toute personne a accès au dossier médical** contenant l'ensemble des informations concernant la santé, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne.

13 Dans chaque établissement de santé, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge **a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la prise en charge.**

Notre équipe se tient
à votre disposition
24h/24 et 7j/7 au **02 41 83 12 30**

**MOYENS D'ACCÈS AUX SERVICES
ADMINISTRATIFS DE NOTRE
ÉTABLISSEMENT :**

1 rue des Récollets, 49700 DOUÉ EN ANJOU
contact.hadsaumurois@lna-sante.com
had-saumurois.lna-sante.com



En voiture :

en provenance d'Angers, prendre la D761 sortie centre ville
en provenance de Saumur, prendre la D69 sortie Centre Ville



En transports en commun :

Bus lignes Angers Doué n°405 ou Saumur Doué n°406
arrêt « Place du Champ de Foire » (10 minutes à pied)

En tant qu'adhérent à la Fédération Nationale des
Établissements d'Hospitalisation à Domicile (FNEHAD)
et signataire de la Charte de l'hospitalisation à domicile,
nous vous proposons de prendre connaissance de notre
engagement sur le site de la FNEHAD :
www.fnehad.fr/la-charte-de-lhad

