

LIVRET D'ACCUEIL

# HAD ATLANTIQUE 17

Hospitalisation **À Domicile**



**05 46 45 67 28** (secrétariat)  
secretariat.HAD@ght-atlantique17.fr



Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels libéraux ou salariés de l'Hospitalisation à Domicile (*HAD*) œuvre au quotidien pour prendre soin de vous et assurer une prise en charge adaptée à vos besoins. Nous espérons répondre à votre souhait de recevoir des soins équivalents à ceux délivrés en milieu hospitalier traditionnel, chez vous, dans votre lieu de vie.

Ce livret a été rédigé à votre attention et à celle de vos proches, pour vous permettre de comprendre les modalités de fonctionnement de l'hospitalisation à domicile, vos droits et obligations. Si vous avez des interrogations ou des remarques, nous vous encourageons à en faire part aux professionnels qui vont s'occuper de vous.

Nous vous remercions pour votre confiance.

**Valérie BENEAT-MARLIER**

*Directrice générale  
Groupe Hospitalier Littoral Atlantique*

# L'HOSPITALISATION À DOMICILE



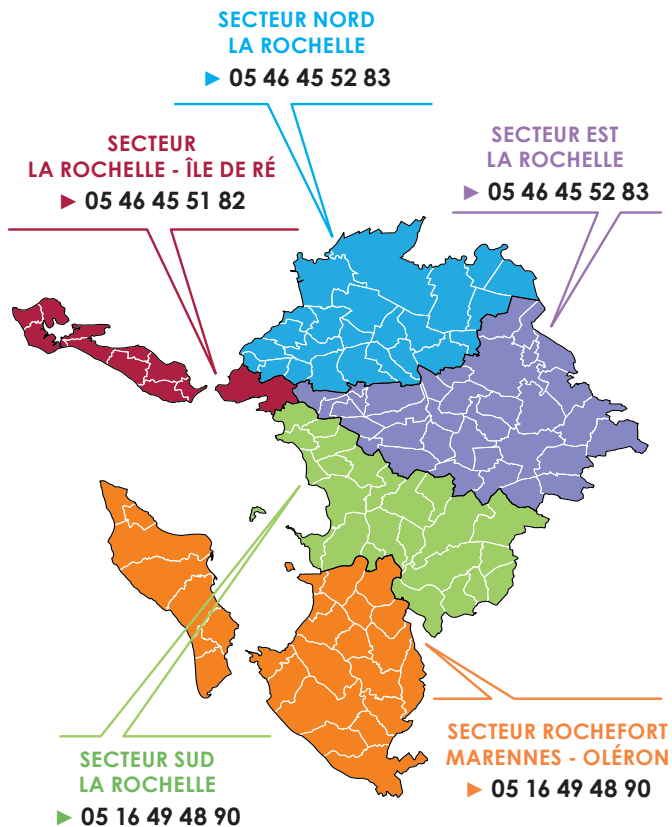
Le service d'Hospitalisation à Domicile (*HAD*) est un établissement de santé autorisé par l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine (*ARS*) et qui a été créé à La Rochelle en 1996.

Il intervient sur le territoire nord de la Charente-Maritime (*La Rochelle, Marans, Châtelailon, Île de Ré, Surgères, Rochefort, Marennes et Oléron*).

L'HAD est un mode d'hospitalisation qui permet d'assurer à domicile et **sous la responsabilité de votre médecin traitant**, des soins médicaux et paramédicaux complexes par leur technicité et leur fréquence. Il concerne des malades de tout

âge, atteints d'une pathologie aiguë ou chronique. C'est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle qui permet, lorsque cela est possible, d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation en service de soins aigus ou de suite et de réadaptation.

# Répartition territoriale de l'HAD ATLANTIQUE 17



## ADRESSE POSTALE & E-MAIL COMMUNS

**HAD ATLANTIQUE 17**  
1 rue du Docteur Schweitzer  
17019 La Rochelle Cedex  
[HAD-LR@ght-atlantique17.fr](mailto:HAD-LR@ght-atlantique17.fr)

# UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE

L'HAD coordonne votre prise en charge à domicile. Elle organise les passages de professionnels de santé, la mise en place de moyens matériels et en assure le suivi.

## **LES MÉDECINS PRATICIENS D'HAD**

Ils partagent avec les médecins traitants et hospitaliers l'élaboration du projet thérapeutique personnalisé vous concernant, préalablement à votre entrée en HAD. Ils contribuent à l'échange d'informations nécessaires à votre prise en charge globale et ont un rôle de conseil pour certains traitements. Vous les rencontrez lors de ses éventuelles visites à votre domicile et sur simple demande auprès de l'équipe HAD.

## **LES CADRES DE SANTÉ**

Ils sont responsables de l'organisation, de la qualité et de la continuité des soins délivrés, de la sécurité des patients et des activités paramédicales. Ils se tiennent à votre disposition ainsi qu'à celle de votre entourage et des intervenants du domicile.

## **LES INFIRMIERS COORDONNATEURS**

Ils vous rencontrent pour présenter l'HAD, s'assurent de votre accord, de celui de votre famille, et évaluent vos besoins. Ils organisent et coordonnent les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge. Ils assurent les relations avec les professionnels libéraux. Ils sont, au sein de l'HAD, votre contact privilégié ainsi que celui de votre entourage et se tiennent à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.



## **LE KINÉSITHÉRAPEUTE COORDONNATEUR**

Il assure les relations avec les kinésithérapeutes libéraux. En cas de besoin, il partage avec les kinésithérapeutes, libéraux et hospitaliers, votre projet de rééducation.

## **LE PERSONNEL DE SOINS**

Certains soins spécifiques et ponctuels sont assurés par un infirmier de l'HAD (*chimiothérapie, traitements intraveineux particuliers...*). Il accompagne les infirmiers libéraux pour un complément de formation à des soins techniques spécifiques. Dans certaines situations, une équipe d'aides-soignants réalise vos soins d'hygiène et de confort. Leur intervention est organisée par l'infirmière de liaison.

## **LES ASSISTANTES SOCIALES**

Elles participent à l'évaluation des possibilités d'un maintien à domicile sécurisé. Pour cela, elles peuvent être amenées à rencontrer votre entourage avant même votre entrée en HAD.

Elles vous aident à définir vos besoins sociaux et vous informent de vos droits. Elles vous accompagnent dans les démarches administratives et peuvent parfois solliciter certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile.



## **LES PSYCHOLOGUES**

Elles vous proposent un soutien ponctuel ou un accompagnement psychologique pour vous et/ou votre entourage, à domicile ou à l'HAD. Elles travaillent en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire.

## **LES SECRÉAIRES**

Elles assurent l'enregistrement des prescriptions d'admission en HAD et le suivi des dossiers patients. Elles réceptionnent les factures des partenaires.

## **LES AIDES-SOIGNANTS LOGISTIENS**

Ils acheminent les médicaments, dispositifs médicaux, petit matériel à votre domicile et récoltent les déchets liés aux soins, au moins tous les 14 jours. Ils restent attentifs à vos besoins et à ceux de votre entourage, et sont un lien important entre vous et l'équipe HAD.

## **LA PHARMACIE HOSPITALIÈRE**

Elle dispense l'ensemble des traitements et dispositifs médicaux, sauf situations exceptionnelles.



# PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE EN HAD

## LES DÉPENSES LIÉES À VOS SOINS SONT ACQUITTÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT D'HAD

- ▶ Les **consultations** ou **visites** de votre **médecin traitant**.
- ▶ Les **consultations médicales** (*honoraires et transports*) en lien avec le motif de l'HAD.
- ▶ Les **soins infirmiers**.
- ▶ Les **soins d'hygiène** réalisés par des aides-soignants de l'HAD.
- ▶ Les **interventions** de **kinésithérapeutes**, d'**orthophonistes**, de **diététicien(ne)s** et de **sages-femmes**.
- ▶ Les **entretiens** avec la **psychologue** de l'HAD.
- ▶ Les **médicaments** et **dispositifs médicaux (DM)** nécessaires aux soins, ainsi que les **compléments alimentaires** prescrits.
- ▶ Le **matériel nécessaire aux soins** et loué par l'HAD.
- ▶ Les **examens** de **laboratoire** et d'**imagerie**.

Pendant votre séjour en HAD,  
vous ne devez pas utiliser votre CARTE VITALE.

Vous devez systématiquement prévenir l'HAD  
de toute NOUVELLE ORDONNANCE  
et ne devez pas acheter ou louer de matériel  
SANS ACCORD PRÉALABLE DE L'HAD.

## L'HAD NE PREND PAS EN CHARGE FINANCIÈREMENT

- ▶ Les **actes sans rapport avec votre HAD** (*honoraires de certains médecins spécialistes, transports...*).
- ▶ Les **transports** en lien avec des **séances** de **chimiothérapie**, de **dialyse** ou de **radiothérapie** (*qui doivent donc être prescrits par les médecins spécialistes sur des bons Cerfa spécifiques*).
- ▶ Les **médicaments non remboursés** par la Sécurité Sociale.
- ▶ Les **aides à domicile** (*aide-ménagère, auxiliaire de vie, garde de nuit*) et la **téléalarme**. Néanmoins, l'assistante sociale peut vous renseigner sur les démarches vous permettant de recevoir des aides financières pour ce type de prestations.
- ▶ Les **frais d'hôtellerie**: repas, draps et vêtements.
- ▶ Les **frais** de **pédicure**, **podologue** (*à l'exception des patients diabétiques*).

Le **financement de l'HAD** est assuré directement par les organismes d'Assurance Maladie comme un séjour hospitalier classique, à la différence qu'aucun forfait journalier n'est dû. Au niveau administratif, vos droits sont vérifiés par enregistrement de votre carte vitale et, le cas échéant, vous nous remettez une copie d'attestation d'assurance complémentaire.



# MODALITÉS D'ORGANISATION

## LA DEMANDE D'ADMISSION EN HAD

L'HAD est demandée soit par le **médecin traitant** pour un patient qui souhaite rester à domicile, soit par un **médecin hospitalier** dans les suites d'une hospitalisation.

**Votre consentement** et celui de votre entourage est **indispensable**, ainsi que celui de votre **médecin traitant**.

**Une évaluation est nécessaire pour organiser votre admission**: dans ce cadre, un **infirmier coordonnateur** vous présente l'HAD et son fonctionnement et vous explique le déroulement de votre prise en charge. Il définit avec

vous vos besoins en matériel médical.

Selon le projet thérapeutique, une **assistante sociale** évalue la faisabilité de la prise en charge en se déplaçant à votre domicile. Elle identifie avec vous ou votre entourage vos éventuels besoins.

En accord avec votre médecin traitant, le **médecin coordonnateur** définit et valide votre projet de soins personnalisés. Ensuite, l'équipe HAD recherche les professionnels nécessaires en sollicitant préférentiellement vos intervenants habituels.

## LE PREMIER JOUR D'INTERVENTION

Le jour de votre entrée en HAD, nos **prestataires conventionnés** livrent et installent le **matériel adapté**. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il peut parfois être nécessaire d'installer des dispositifs médicaux encombrants.

Un **infirmier** et/ou un **logisticien** sont présents à votre domicile. Pendant ce temps d'échanges, en présence éventuelle des infirmiers libéraux, nous vous expliquons le déroulement de vos soins et répondons à vos questions. Un **classeur de soins** vous est remis et **doit vous suivre** tout le long de votre séjour en HAD, y compris lors des consultations et hospitalisations. **Ce dossier permet la coordination entre les divers intervenants de votre prise en soins**. Il rassemble les informations en lien avec votre protocole de soins. Il sera récupéré par l'équipe à la fin de votre séjour en HAD puis archivé au niveau du service et conservé selon la réglementation en vigueur.

*La meilleure qualité des soins possible  
est toujours recherchée,  
dans des conditions optimales  
de SÉCURITÉ et de CONFORT.*



## DÉROULEMENT DU SÉJOUR EN HAD

Votre **médecin traitant** est votre **médecin référent**, véritable pivot de la prise en charge au domicile.

Les **infirmiers libéraux** dispensent les soins sur prescription médicale selon une planification établie par l'HAD et exercent une surveillance de votre état de santé.

**Selon vos besoins**, le service d'HAD peut faire appel à d'autres **professionnels de santé libéraux**: kinésithérapeute, orthophoniste, sage-femme, diététicien...

Le choix des heures de soins se fait en fonction de votre **état de santé**, de votre **traitement**, tout en tenant

compte des **impératifs d'organisation**. Ainsi des changements d'horaire de passage des soignants peuvent avoir lieu d'un jour sur l'autre.

L'équipe d'HAD, en lien avec vos professionnels de santé, réajuste votre **protocole de soins** une fois par quinzaine en concertation pluridisciplinaire ou lors de nouvelles prescriptions.

La **commande des transports** est faite par les **infirmiers coordonnateurs** de l'HAD. Nous vous remercions de bien vouloir nous transmettre vos dates de rendez-vous médicaux.

## PERMANENCE MÉDICALE & PARAMÉDICALE

### LE SERVICE D'HAD ASSURE LA PERMANENCE & LA CONTINUITÉ DES SOINS 24H/24 - 7 J/7.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup>30 à 18<sup>h</sup> sans interruption. Au-delà de ces horaires, un infirmier HAD assure une **astreinte téléphonique, de jour comme de nuit**. Les conventions signées avec les infirmiers libéraux garantissent la possibilité de déplacement au domicile.

Lors de votre admission en HAD, un dossier résumant le motif d'entrée en HAD est transmis au **SAMU-CENTRE 15** qui dispose également d'un accès à notre logiciel informatisé. Ceci permet la dispensation d'un avis médical par le **médecin régulateur** en dehors des heures d'ouverture si cela était nécessaire. Pour ces situations d'urgence qui nécessiteraient un recours au **SAMU-CENTRE 15**, veuillez à bien **rappeler que vous êtes suivis en HAD**.

La 1<sup>re</sup> page du **dossier de soins** restant à votre chevet reprend la liste des **NUMÉROS UTILES** à contacter **en cas de besoin**.



## LE MATÉRIEL & LES DÉCHETS

Le **matériel technique nécessaire aux soins** est fourni par divers prestataires choisis par l'HAD selon un **cahier des charges spécifique** afin notamment d'assurer une **assistance 24h/24** en cas de problème médico-technique.

Le rangement des dispositifs à votre domicile est indispensable. Nous vous remercions de **prévoir un emplacement propre** pour que nous puissions **stocker le matériel** que nous fournissons et d'en **réserver l'utilisation** aux seuls professionnels intervenants dans le cadre de votre hospitalisation.

Certains **déchets d'activité de soins** (*aiguilles, objets piquants ou tranchants, déchets de soins en contact avec des liquides biologiques, des germes multi-résistants ou certains médicaments*) doivent être **éliminés** dans des **emballages spéciaux**. Ceux-ci vous seront fournis par notre équipe et seront déposés à votre domicile en fonction des besoins. Les déchets sont enlevés au minimum tous les 14 jours afin d'être éliminés, selon les normes en vigueur.

## LA FIN DE VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE

La fin de votre hospitalisation à domicile est décidée conjointement par votre **médecin traitant** et le **médecin coordonnateur**. La sortie d'HAD est généralement prononcée lorsque les **objectifs fixés par le protocole de soins** sont **atteints**, en **fin de traitement** ou en cas de **réhospitalisation**. Vous pouvez également sortir de l'HAD à votre initiative ou à celle de votre représentant légal.

L'établissement prépare votre sortie et informe tous les intervenants à domicile. Si votre état de santé le nécessite, l'infirmier organise la **continuité des soins** (*relais vers une prise en charge libérale*). Vous recevrez un **compte-rendu d'hospitalisation** qui sera également adressé à votre

**médecin traitant**.

Il vous est demandé de remplir le **questionnaire de satisfaction** joint à ce livret afin de nous donner votre **avis** sur l'ensemble de la **prise en charge** qui nous permettra ainsi d'améliorer la qualité de nos services.

Un **membre de l'HAD** viendra à votre domicile récupérer **une partie du matériel**, votre **dossier de soins** et le **questionnaire de satisfaction**. Le ou les prestataires vous contacteront pour venir retirer le **matériel restant**. Cependant, en cas de besoin et sur prescription médicale, certains types de matériel (*lit médicalisé, fauteuil roulant...*) peuvent être conservés au domicile.



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

**La douleur n'est pas une fatalité.** Il est possible de la prévenir et la traiter. Parlez-en aux médecins et aux soignants. Ils ont été formés à prendre en compte la dimension douloureuse, physique ou psychologique, découlant de votre maladie. **Des traitements peuvent être mis en œuvre lors de votre hospitalisation.**

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière. Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante. En parler, c'est aider les professionnels à mieux vous soulager, en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas.

## DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Le service d'HAD met tout en œuvre pour assurer les soins que votre état nécessite et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Tout au long de votre prise en charge, n'hésitez pas à nous communiquer tout ce qui vous paraît être un dysfonctionnement : identifier un événement indésirable, c'est déjà éviter qu'il se reproduise.

### LUTTER CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX

L'établissement participe à la mise en place de **protocoles d'hygiène**, afin de **lutter contre les infections** associées aux **soins** ou aux **bactéries multi résistantes aux antibiotiques**. L'hygiène est l'affaire de tous et chacun, patient, professionnel, entourage peut jouer un rôle dans la prévention des infections

en suivant les **mesures d'hygiène** et les **recommandations préconisées par l'HAD**. Vous disposez notamment de **solutions hydro alcooliques** favorisant la prévention des infections manuportées. **N'hésitez pas à les utiliser.**

### PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS

L'équipe HAD assure le suivi de vos **traitements médicamenteux**, depuis leur dispensation par la pharmacie hospitalière, jusqu'à la **surveillance des effets indésirables**. Il convient que vous nous communiquiez votre **traitement habituel** ainsi que les **médicaments prescrits** pendant l'hospitalisation à domicile.

**Ne prenez aucun médicament sans en informer l'équipe HAD. Tout effet secondaire ou intolérance au traitement doit être signalé.** Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des mallettes sécurisées fournies par l'HAD le temps de votre prise en charge.



# VOS DROITS

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise et énonce les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins. La **Direction des Droits, des Usagers et de la Qualité (DDUQ)** a pour mission de veiller au respect de vos droits et examine vos plaintes et réclamations. Elle est destinataire des résultats des enquêtes de satisfaction dont l'analyse permet d'apporter corrections et améliorations dans notre organisation.

Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, nous vous remettons un formulaire vous permettant de désigner une personne de confiance. Cette personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu s'imposent aux médecins sauf dans deux cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du

patient ou lorsque ce dernier est en situation d'urgence vitale. Les directives anticipées sont valables indéfiniment mais peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Lors de votre admission, nous vous demandons de nous informer si vous avez rédigé des directives anticipées. Si oui, il vous sera conseillé de les confier à l'équipe qui assurera votre prise en charge pour qu'elles soient conservées dans votre dossier médical. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

## À VOTRE ÉCOUTE

Afin d'améliorer continuellement la qualité des soins et services qu'il dispense, le GHLA a mis en place un **dispositif de recueil de l'avis des personnes hospitalisées et de leurs proches** qui s'appuie notamment sur l'analyse des **questionnaires de sortie** et des motifs des réclamations. Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au service d'HAD.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la **personne chargée des relations avec les usagers**. Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)**. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Il vous recevra vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

## LES AUMÔNIERS

---

L'**aumônerie catholique** et l'**aumônerie protestante** vous proposent à vous et/ou à vos proches une écoute bienveillante, un accompagnement spirituel à la demande, que vous partagiez ou pas la même religion.

Les aumôniers peuvent également faire le **lien** avec les **autres cultes**; ils sont en collaboration avec une équipe pluridisciplinaire.

- **Aumônerie catholique**  
des **Hôpitaux de La Rochelle-Ré-Aunis** ..... **05 46 45 50 10**
- **Aumônerie catholique**  
du **CH de Rochefort** ..... **05 46 88 52 83**
- **Aumônerie protestante** La Rochelle-Rochefort ..... **05 46 45 88 12**

## L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

---

Un **dossier médical** est constitué au siège de l'établissement d'HAD. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. La réglementation prévue par le code de santé publique précise les pièces qui peuvent vous être communiquées et la durée de conservation d'un dossier médical. Pour consulter votre dossier, vous devez adresser votre demande écrite à :

**Madame le directrice**  
**à l'attention de la personne chargée des relations avec les usagers**  
**Groupe Hospitalier Littoral Atlantique**  
1 rue du Dr Schweitzer  
17019 La Rochelle Cedex 1

## INFORMATIQUE & LIBERTÉ

---

À l'occasion de votre séjour en HAD, des **données administratives et médicales** vous ont été demandées pour assurer le **suivi**, la **coordination** et la **continuité des soins**. Elles contribuent à la **qualité** et à la **sécurité** de votre **prise en charge**. Certaines de ces données sont utilisées à des fins d'analyses statistiques, de valorisation de l'activité ou à des fins de recherche clinique. Ces données peuvent être **partagées** ou **échangées de façon sécurisée** entre **professionnels de santé** participant à la **prise en charge**. Vous disposez à tout moment d'un **droit d'opposition** pour des motifs

légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez également d'un **droit de rectification**. Pour cela, vous pouvez vous adresser au Directeur du Groupe Hospitalier Littoral Atlantique (*GHLA*).

Vous avez le droit au **respect de votre vie privée** et au **secret des informations qui vous concernent**. Notre équipe sera particulièrement attentive à respecter ce droit, et ce d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile. Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel.





Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis  
Centre Hospitalier de Rochefort  
Centre Hospitalier de Marennes  
EHPAD "Val de Gères" à Surgères  
Centre Hospitalier de l'île d'Oléron

1 rue du Docteur Schweitzer  
17019 La Rochelle Cedex 1  
Standard > 05 46 45 50 50

[www.ch-larochelle.fr](http://www.ch-larochelle.fr)    

---

Établissements membres du **Groupement Hospitalier de Territoire Atlantique 17**