

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous ou l'un de vos proches venez d'être pris en charge par le service d'hospitalisation à domicile pour vous permettre d'éviter ou d'écourter un séjour hospitalier ; et de bénéficier, dans votre cadre de vie, de l'ensemble des soins médicaux et paramédicaux, habituellement dispensés en structure hospitalière, sous la responsabilité de votre médecin traitant.

Alternative à l'hospitalisation traditionnelle, le service d'Hospitalisation A Domicile (HAD) ajoute à la sécurité des soins, le confort psychologique et physique du domicile.

Le service s'engage à dispenser des soins de qualité, de nature technique, relationnelle et éducative ; et à mettre en œuvre une organisation optimale et une évaluation personnalisée de vos besoins.

Sachez que toutes les équipes médicales et soignantes s'efforceront de répondre à vos attentes. Elles étudieront avec vous la solution la plus adaptée tout au long de votre prise en charge en HAD.

Je vous remercie d'avoir choisi l'Hospitalisation A Domicile et de la confiance que vous nous témoignez. Nous sommes bien sûr à votre disposition pour toute information complémentaire.

Ce livret d'accueil a été créé pour vous aider à mieux comprendre le fonctionnement de l'HAD et faciliter votre séjour au sein même de votre foyer.

Toutes vos remarques et suggestions seront les bienvenues, n'hésitez pas à nous en faire part !

Bienvenue dans notre établissement

Karine OBLIN,
Directrice.

L'ASSOCIATION

LE SERVICE D'HOSPITALISATION A DOMICILE

L'HAD en quelques mots	p. 5
Le public accueilli	p. 6
Une équipe pluridisciplinaire coordonnée à votre domicile	p. 6
Démarche Qualité	p. 10
La prise en charge financière de l'HAD	p. 10

LES MODALITES D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

L'organisation des soins	p. 10
Les étapes de la prise en charge en HAD	p. 11
L'hygiène c'est l'affaire de tous	p. 13
La prise en charge de votre douleur	p. 13
Les modalités de prise en charge financière des prestations	p. 14

DROITS & DEVOIRS

Le consentement du patient	p. 15
La désignation de la personne de confiance	p. 15
Les directives anticipées	p. 15
La fin de vie	p. 15
L'accès au dossier médical du patient	p. 16
La confidentialité et l'accès à l'information	p. 16
La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge	p. 17
Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	p. 17
L'information	p. 17
Respect des croyances des patients	p. 17

L'ASSOCIATION

Objectifs de l'association

Le service d'Hospitalisation A Domicile est né en janvier 2002 à l'initiative de plusieurs professionnels de santé, qui ont fondé l'association à but non lucratif « Soigner Ensemble Au Pays d'Alençon ».

Cette association loi 1901, constituée de professionnels de santé hospitaliers et libéraux, a pour but d'assurer le fonctionnement d'un service d'Hospitalisation A Domicile et d'en effectuer toute coordination des soins.

LE SERVICE D'HOSPITALISATION A DOMICILE

L'HAD en quelques mots

L'hospitalisation à domicile est une activité de soins qui a le statut d'établissement de santé, comme un hôpital ou une clinique. A ce titre, cette structure a les mêmes obligations de qualité et de sécurité que les établissements de santé avec hébergement. L'HAD permet d'assurer dans votre cadre de vie habituel, **et sous la responsabilité de votre médecin traitant**, un ensemble de soins médicaux et paramédicaux complexes, souvent longs et pluriquotidiens, délivrés par des professionnels de diverses disciplines dont les interventions doivent être coordonnées.

L'HAD travaille en étroite collaboration avec votre médecin traitant ainsi qu'avec les services hospitaliers.

L'équipe du service d'HAD intervient dans le respect de votre choix de vie et en dispensant des soins de qualité.

Sur prescription du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, le personnel soignant et les professionnels de santé de ville conventionnés avec le service assurent, dans une visée préventive, curative ou palliative, les prestations paramédicales.

Les soins se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile, par la complexité, la fréquence et la durée des actes. Ils peuvent être :

- ▶ **ponctuels** tout en étant techniques et complexes et de durée relativement brève
- ▶ **continus**, associant des soins d'hygiène et des actes techniques, d'une durée indéterminée du fait du caractère évolutif de la maladie
- ▶ **de réadaptation**, pour une durée déterminée, après la phase aigüe d'une maladie sérieuse ayant entraîné un handicap.

Le public accueilli

L'hospitalisation à domicile assure la prise en charge de patients qui souhaitent être soignés chez eux durant une phase aiguë d'une maladie ou d'un handicap et qui nécessitent des soins coordonnés et pluridisciplinaires.

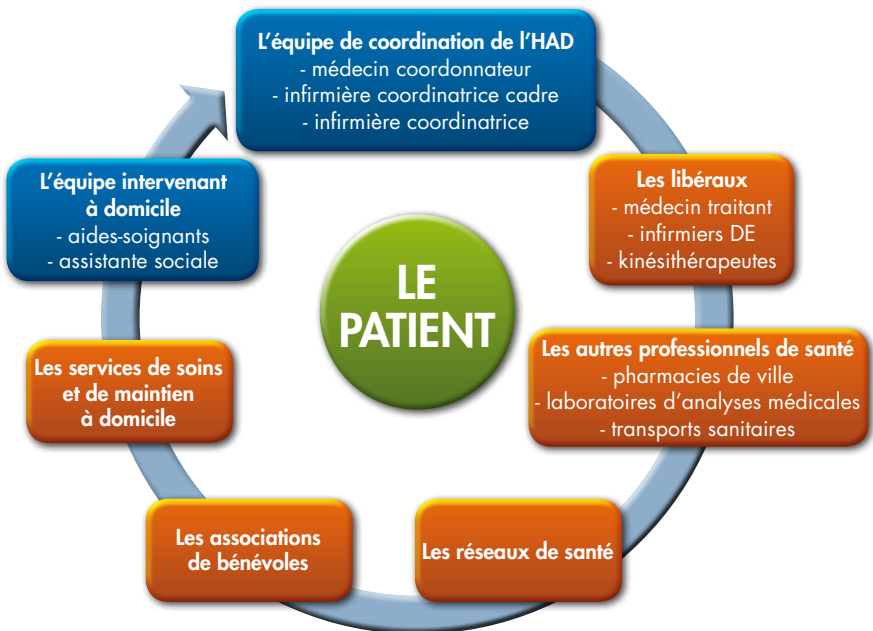
Les pathologies psychiatriques ne peuvent être prises en charges par le service d'HAD.

Il n'y a pas de condition d'âge à la prise en charge en HAD.

Une équipe pluridisciplinaire et coordonnée à votre domicile

L'HAD assure la mise en œuvre de vos soins par une équipe pluridisciplinaire et coordonne toutes les interventions réalisées à votre chevet.

Cette équipe pluridisciplinaire est composée de :



Les professionnels salariés de l'HAD

Les intervenants extérieurs

Le médecin coordonnateur

Il est le référent médical de la structure. Il veille au respect de la bonne exécution des soins et il est en relation avec votre médecin traitant, les médecins hospitaliers éventuels et l'ensemble de l'équipe soignante.

Il veille à l'adéquation des prestations fournies en réponse à vos besoins, garantit la mise en œuvre de votre projet thérapeutique et s'assure de la transmission des informations médicales nécessaires à la continuité des soins.

L'infirmière coordinatrice cadre

Elle est responsable de l'équipe soignante. Elle organise votre prise en charge et coordonne les interventions des professionnels de santé.

Les infirmières coordinatrices

Elles assurent une fonction de liaison avec les établissements de santé et se chargent de recueillir toutes les informations nécessaires à votre admission, notamment le projet médical et les objectifs de soins.

Elles encadrent l'ensemble des activités paramédicales, coordonnent les professionnels de santé, supervisent, évaluent et réajustent si nécessaire l'organisation de votre prise en charge.

Elles prévoient la mise en place du matériel nécessaire à vos besoins.

Elles vous rencontrent régulièrement et restent à votre écoute tout au long du séjour.

Les infirmières coordinatrices sont les référentes dans le domaine des soins.

L'assistante sociale

Durant votre séjour, une assistante sociale est à votre écoute et vous accompagnera pour des questions d'ordre administratif, familial, professionnel, économique ou personnel.

Elle évalue vos besoins et s'assure de la mise en place de toutes les aides qui vous sont nécessaires pour permettre le déroulement optimal de votre hospitalisation à domicile : auxiliaire de vie, télé-assistance, portage de repas...

Elle vous oriente également dans vos démarches de recherche d'aide financière pour répondre aux besoins évalués.

Elle peut intervenir dès l'admission avec le concours de l'infirmière coordinatrice mais également tout au long de votre séjour dans notre service.

Notre service social travaille en partenariat avec les services sociaux (CARSAT, MSA, MDPH, Conseil Général, CAF), les services à domicile, ...

Elle s'occupe de mettre en place le relais nécessaire en vue de l'arrêt de votre hospitalisation.

Les rencontres s'effectuent, sur rendez-vous. Elle peut se déplacer à domicile.

N'hésitez pas à la contacter !

Les aides-soignants

Ils interviennent pour réaliser des soins d'hygiène et de confort et vous apportent des conseils éducatifs et préventifs.

Ils peuvent faire appel à l'entourage pour participer aux soins.

La directrice de l'établissement

Elle assure la gestion de l'HAD et valide les admissions.

Elle est aussi garante du respect de vos droits et se tient à votre disposition pour toutes informations, commentaires ou réclamation sur la prise en charge. Soucieuse de vous satisfaire et de toujours améliorer la qualité de votre prise en charge, elle sera particulièrement attentive aux réponses que vous apporterez au questionnaire de sortie qui vous sera remis.

La secrétaire

Elle assure l'accueil physique et téléphonique et gère les démarches administratives relatives à votre séjour.

Il est fait appel, selon votre choix, à vos intervenants libéraux habituels, après signature d'une convention de partenariat entre eux et l'HAD :

Le médecin traitant

Il est le médecin responsable de votre prise en charge médicale.

Les infirmiers

Ils assurent à votre domicile les soins prescrits par votre médecin traitant ou le médecin hospitalier et les soins relevant de leur fonction.

Le transport des prélèvements vers le laboratoire d'analyses médicales est assuré par l'infirmier libéral.

Les kinésithérapeutes

Ils assurent à votre domicile les soins prescrits par votre médecin traitant ou le médecin hospitalier et les soins relevant de leur fonction.

Le pharmacien

Les dispositifs médicaux et le matériel nécessaires à votre prise en charge sont commandés par le service auprès de votre pharmacien habituel qui vous les livrera ou les tiendra à disposition pour être retirés par votre entourage.

La livraison est effectuée le jour de l'admission. Le réapprovisionnement s'effectue régulièrement en fonction des besoins.



ATTENTION : Pendant votre séjour, n'utilisez pas votre carte vitale
Vous ne devez en aucun cas passer la commande vous-même auprès d'un prestataire de votre choix. Si tel était le cas, vous devriez régler le montant de la location ou achat qui ne pourra vous être remboursé ni par l'HAD ni par votre caisse d'assurance maladie.

L'ambulancier

Il assure votre transport pendant le séjour dans les meilleures conditions et sous sa responsabilité.

Les transports sanitaires prescrits par votre médecin traitant ou par le médecin coordonnateur du service seront pris en charge par l'HAD.

Vous êtes libre du choix de l'organisme de transport sanitaire. Toutefois, si vous le souhaitez nous pouvons vous fournir la liste des transports conventionnés avec le service.

Pour une bonne organisation de la prise en charge, nous vous demandons d'informer le service, lors de tout déplacement sanitaire.

Tous sont en étroite liaison avec l'équipe d'HAD, au travers de temps d'échanges, de rencontres et de transmissions.

La structure d'HAD participe à la formation des étudiants en soins infirmiers et des aides-soignants. Ils seront amenés, avec votre accord à vous prodiguer des soins. La réussite de cet enseignement, grâce à votre aimable compréhension, devrait améliorer la formation des futurs soignants.

Démarche Qualité

Le service d'HAD veille à la qualité des prestations de soins délivrées. Pour cela, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en lien avec les partenaires de proximité et les patients.

Certifié par la Haute Autorité de Santé, les résultats sont accessibles sur le site internet du service et sur www.scopesante.fr

La prise en charge financière de l'HAD

Le service d'hospitalisation à domicile est financé par votre caisse d'assurance maladie.

Votre mutuelle peut éventuellement intervenir en complément.

LES MODALITES D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

L'organisation des soins

Les soins sont organisés selon le projet thérapeutique de chaque patient, qui prévoit notamment le nombre de passages en fonction de son état de santé.

Notre service s'engage à fournir une prise en charge de qualité et à faire intervenir un personnel qualifié.

Les soins sont planifiés chaque jour et les horaires de passage sont définis selon l'évolution de votre état de santé et les consultations ou rendez-vous programmés.

Les relations avec les proches et la famille seront favorisées pour garantir le confort et le bien être qui sont dus aux personnes, tout au long de la prise en charge.

Le personnel soignant participe régulièrement à une réunion pluridisciplinaire animée par le médecin coordonnateur et une infirmière coordinatrice. Cela permet de faire le point sur l'évolution de votre état de santé et des soins qui vous sont nécessaires.

Les étapes de votre prise en charge en HAD

Avant l'admission

A la demande de votre médecin traitant ou de votre médecin hospitalier, et avec votre accord et celui de votre entourage, le service d'HAD prépare et coordonne l'organisation de votre prise en charge à domicile.

Avec votre accord, tous vos intervenants soignants habituels sont contactés (médecin traitant, infirmier, kinésithérapeute, pharmacien) et un projet de soins personnalisé est élaboré conjointement avec eux.

L'infirmière coordinatrice réalise une visite à votre domicile afin de définir les modalités d'installation du matériel nécessaire à la réalisation de vos soins en toute sécurité et qualité pour vous-même et les soignants.

Le premier jour d'intervention

L'infirmière coordinatrice et une aide-soignante se rendent à votre domicile pour veiller à votre installation, vérifier les prescriptions de traitements médicamenteux et effectuer les premiers soins.

Si vous disposez d'un traitement antérieur à votre prise en charge, une copie de l'ordonnance médicale doit nous être remise. Pour toute question relative au maintien ou non de ce traitement, vous devez en référer à votre médecin traitant.

Lors de cette première visite, un dossier patient est déposé à votre domicile et l'infirmière coordinatrice vous explique les règles d'utilisation de ce document de liaison utilisé par toute l'équipe soignante.

Nous vous rappelons que ce dossier contient des données confidentielles vous concernant et qu'il est donc impératif d'être vigilant vis-à-vis du rangement et de l'accès de ce dossier à votre domicile.

Tout au long de la prise en charge

Votre dossier détient un ensemble d'informations liées à votre projet thérapeutique et à la surveillance des soins. Chaque intervenant y notifie les soins réalisés, permettant une coordination entre les différents soignants qui interviennent lors de votre prise en charge. Il sert au partage de l'information.

Il doit être accessible à tous les professionnels, **mais veillez à sa confidentialité**.

Pendant votre séjour, vous êtes tenu d'être présent à votre domicile pour la réalisation des soins et les visites des professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge. Si vous êtes amené à vous absenter de votre domicile, il est indispensable de prévenir le secrétariat.

Pendant les soins, les animaux devront être tenus à l'écart de la pièce où se trouve le malade.

La permanence des soins

La continuité des soins est assurée par les auxiliaires médicaux.

En dehors des horaires de passage, la réponse aux appels d'urgence, la nuit, les week-ends et jours fériés, est assurée par un service d'astreinte suivant un dispositif d'appel qui vous sera expliqué à l'admission.

En cas d'urgence : vous devez contacter l'HAD, 24h/24. L'astreinte de garde organisera les interventions nécessaires.

En cas d'URGENCE VITALE : vous devez appeler le 15.

Afin d'assurer la continuité des soins médicaux en cas d'urgence, des conventions sont prévues avec les services d'Urgences, le SAMU ainsi que les structures hospitalières de proximité.

La fin de votre prise en charge en HAD

La fin de votre hospitalisation à domicile est décidée en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire, en fonction de votre état de santé.

Un courrier de sortie d'HAD sera adressé à votre médecin traitant afin de l'informer des modalités de votre sortie du service.

Si une prolongation de soins est nécessaire, l'HAD organisera le relais avec les professionnels adaptés.

En cas d'hospitalisation en urgence :

Si votre médecin traitant décide votre hospitalisation en urgence, il est nécessaire d'en informer le service au 02.33.32.91.99.

N'oubliez pas de vous munir de votre dossier HAD.

Le dossier patient sera récupéré par l'équipe HAD à la fin de votre prise en charge, archivé au siège social et conservé selon la réglementation en vigueur.

En fin de prise en charge, les produits pharmaceutiques et le matériel non nécessaire au maintien à domicile sont repris.

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la qualité, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie et à le donner à un membre du personnel soignant ou nous le retourner :

- par voie postale à l'adresse suivante : HAD – 63 bis rue d'Alençon – 61250 CONDE SUR SARTHE
- par mail : had.alencon@wanadoo.fr

L'hygiène est l'affaire de tous, et vous pouvez aider le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) dans sa mission.

Créé en 2008, le CLIN est chargé de la lutte contre les infections contractées pendant l'hospitalisation à votre domicile.

Le CLIN valide tous les protocoles appliqués par les intervenants à domicile. Il est responsable de l'organisation des actions de formation, prévention et surveillance en matière de lutte contre les infections nosocomiales.

Au domicile, pour faciliter l'application des protocoles, vous devez respecter les règles élémentaires d'hygiène. Dans le dossier patient, une fiche précise les produits et matériels à tenir à disposition.

L'HAD met à la disposition des soignants du matériel à usage unique, ainsi que des gants, des solutions hydro-alcooliques etc... afin de lutter contre les infections.

Des blouses sont également à disposition du personnel. Celles-ci sont changées chaque semaine par nos soins.

Les déchets de soins sont pris en charge par votre infirmier libéral, sous sa responsabilité.

La prise en charge de votre douleur

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, on peut la traiter.

Le malade est confronté à une souffrance globale où se mêlent plusieurs composantes étroitement imbriquées : psychologique, physique et sociale.

En coordination avec différents professionnels de santé, l'HAD assure sa prise en charge :

- avec le traitement de la douleur physique et ses conséquences (épuiement physique et repli sur soi-même), avec l'intervention possible du centre anti douleur
- avec la prise en compte de la souffrance psychologique (possibilité d'intervention de l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) ou d'un psychologue).
- avec la prise en compte de la composante sociale, à travers un accompagnement dans des démarches administratives, la mise en place d'aides à domicile...

Le service s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

En cas de besoin et **en accord avec votre médecin traitant**, le service HAD se charge d'organiser vos consultations avec l'Equipe de la Douleur ou l'EMSP. Cependant, votre médecin traitant reste le principal prescripteur.

Prise en charge financière des prestations

Désignation de l'acte	Prise en charge financière par l'HAD	Observations
Honoraires du médecin traitant	NON	Le patient n'a pas à faire l'avance des frais. Les feuilles de soins du médecin traitant sont transmises à la caisse d'assurance maladie par l'intermédiaire de l'HAD
Honoraire du médecin spécialiste	NON	
Honoraires des infirmiers libéraux et des kinésithérapeutes	OUI	Les professionnels ayant passé convention avec le service adressent la facture de leurs actes à l'HAD
Médicaments prescrits	OUI	La pharmacie habituelle du patient délivre les médicaments (livrés à domicile ou récupérés par l'entourage)
Les examens de laboratoire d'analyses médicales	OUI	
Transport sanitaire	OUI	Pour toute prescription faite par l'HAD
Matériel de soins, médical, accessoires d'incontinence, ...	OUI	S'il est commandé par l'HAD. Toute commande à la seule initiative du patient restera à sa charge.
Soins de pédicurie	NON	
Aide à domicile	NON	
Equipement et consultation mis en place avant l'intervention de l'HAD	NON	

DROITS & DEVOIRS

Consentement du patient

Avant tout acte médical ou prise de traitement, le médecin traitant vous apporte les informations suffisantes et nécessaires pour vous éclairer dans votre libre décision de consentir ou de refuser le projet de soins qui vous est proposé.

Désignation de la personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information.

Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande au secrétariat.

Les directives anticipées

Elles indiquent les souhaits du patient concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont rédigées par le patient majeur dans l'éventualité où celui-ci se retrouverait, en fin de vie, dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives sont établies pour trois ans et sont révocables à tout moment.

Il appartient au patient d'en signaler l'existence à un proche et de les rendre accessibles au médecin qui le prend en charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande au secrétariat.

La fin de vie

La loi Leonetti du 22 avril 2005 a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie. Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins. Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie.

Vous pouvez vous opposer à toute investigation ou thérapeutique. Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté (en raison d'un coma prolongé par exemple), c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigé, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

Accès au dossier médical du patient

En application de la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (décret n°2002-637 du 29/04/2002), vous pouvez exercer un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix. Vous devez adresser votre demande par écrit à la direction de l'établissement. Vous pouvez consulter votre dossier sur place gratuitement ou vous le faire expédier. Les frais afférents à cet envoi restent à votre charge.

Pour les mineurs, le droit d'accès est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande au secrétariat.

Confidentialité et accès à l'information

Les données concernant le patient font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06 août 2004).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Le patient peut, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui à cet effet, exercer son droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement.

Le patient a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 40 de la Loi du 06 janvier 1978, pour autant que les données mises en cause ne répondent pas à une obligation légale.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité lui est donnée de contacter les personnes habilitées mentionnées précédemment.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRU)

Conformément au décret n°2005-13 du 2 mars 2005 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, cette instance 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 et de leurs proches et de la prise en charge ». En cas de problème ou de réclamation, vous devez envoyer un courrier motivant votre demande à la direction de l'HAD. La commission s'en saisira afin d'y apporter une solution (en référence aux articles R112-91 à R112-94 du Code de la Santé Publique).

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'infirmière coordinatrice ou à la directrice de l'HAD. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous le préférez, vous pouvez envoyer un courrier à la directrice de l'établissement d'HAD ou demander à rencontrer un représentant des usagers.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU). Elle pourra également vous mettre en relation avec un médiateur qui vous recevra, avec votre entourage éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Respect des croyances des patients

La chartre du patient hospitalisé, annexée à la circulaire DGS/DH n°22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients précise « l'établissement de santé doit respecter les croyances et les convictions des personnes accueillies. Un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion ».

L'information

Le service d'HAD veille à la qualité des prestations de soins délivrées. L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et soumis à la certification délivrée par la Haute Autorité de Santé. Les résultats sont accessibles sur le site Internet du service et sur www.scopesante.fr

Extrait de la charte de l'hospitalisation à domicile

Les principaux engagements du service d'HAD

Le service d'hospitalisation à domicile

- s'engage à dispenser des soins curatifs et palliatifs, à développer les actions préventives et éducatives que requiert l'état du malade, et il veille à assurer la continuité des soins.
- 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 qui est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé ou équivalent. 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.
- est particulièrement attentif à toute évolution technologique permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à assurer la formation continue de son personnel.
- 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.
- s'engage à favoriser l'écoute du malade.
- s'engage à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD et à veiller à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
- s'engage à fournir à l'entourage du patient des informations attentives afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte quotidiennement au malade.
- apporte une attention toute particulière au strict respect des règles déontologiques en vigueur concernant en particulier le secret médical et le secret professionnel.
- étant par définition réseau de soins, s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, toutes les formes de coopération utiles avec tous les intervenants du système sanitaire et social, en particulier les professionnels de santé libéraux.
- 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.

HAD

**HOSPITALISATION
A DOMICILE**