



HOSPITALISATION À DOMICILE

FONDATION ŒUVRE DE LA CROIX SAINT-SIMON

# LIVRET D'ACCUEIL

HAD Croix Saint-Simon  
6 avenue du P<sup>r</sup> André Lemierre  
75980 Paris Cedex 20  
Tél. : 01 49 93 64 64 - Fax : 01 49 93 64 65  
Courriel : [had@croix-saint-simon.org](mailto:had@croix-saint-simon.org) - Site : [www.croix-saint-simon.org](http://www.croix-saint-simon.org)



Madame, Monsieur,

Vous allez bénéficier des services de l'hospitalisation à domicile Croix Saint-Simon ; nous vous remercions de votre confiance et de nous accueillir chez vous où vous pourrez être soigné entouré de vos proches.

Ce livret a été réalisé à votre intention, pour vous expliquer en quoi consiste une hospitalisation à domicile, pour vous présenter notre établissement, nos missions, les valeurs qui nous sont chères, et pour répondre aux questions que vous pouvez vous poser. Bien sûr, notre équipe, et en particulier votre cadre de santé référent, restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

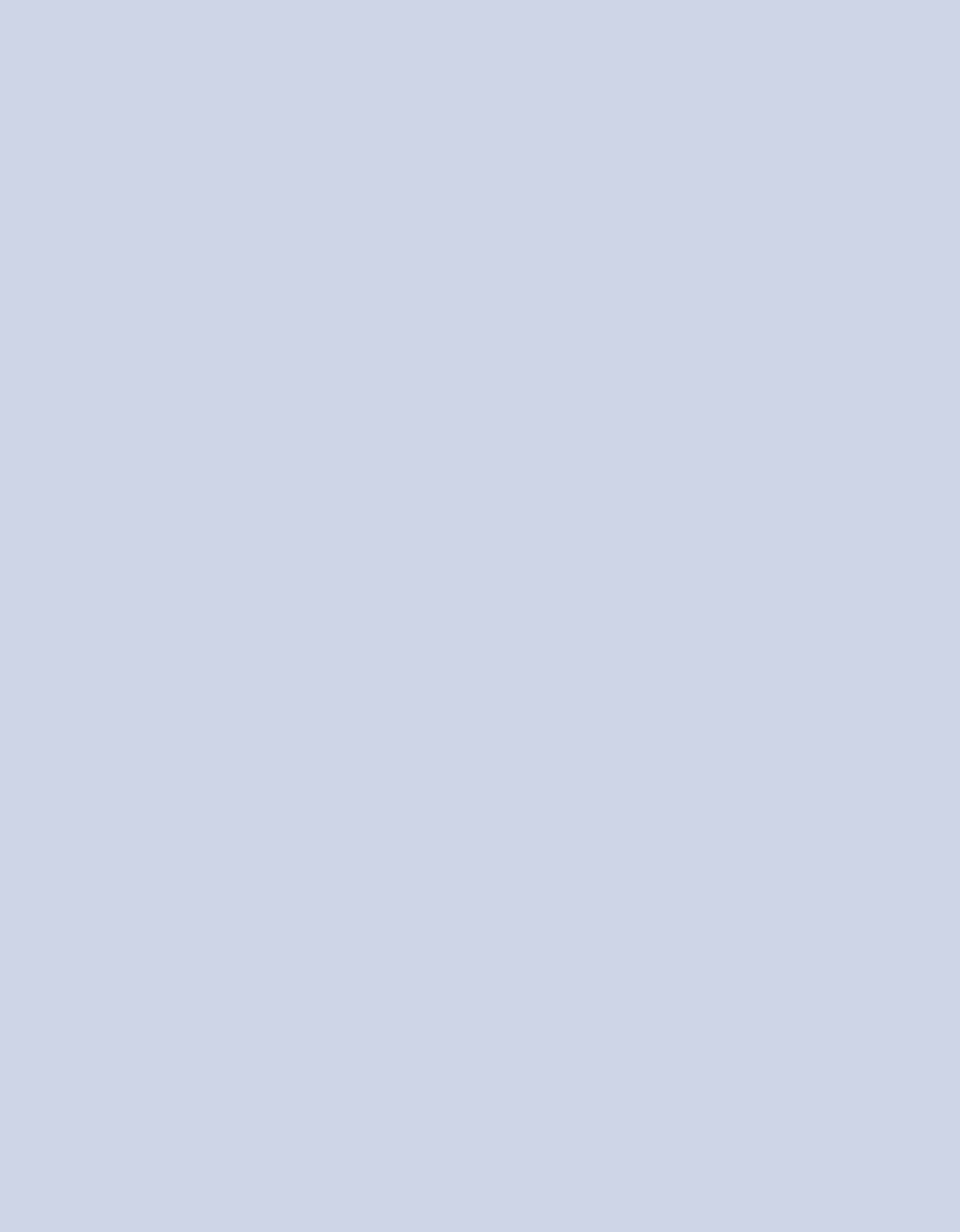
Nous souhaitons vous offrir une prise en charge globale, adaptée à votre situation et dans des conditions de continuité, de qualité et de sécurité optimisées.

En lien avec l'équipe qui vous a suivi(e) à l'hôpital et en partenariat avec votre médecin traitant qui demeure votre médecin prescripteur, l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD est à votre disposition pour vous apporter les soins que votre état de santé nécessite.

Soucieux d'améliorer en permanence la qualité des soins et des services que nous proposons et pour répondre au mieux à votre attente, nous vous invitons à exprimer vos appréciations et vos suggestions en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé par courrier.

Soyez assuré(e) que les équipes administrative et soignante de l'HAD mettront tout en œuvre afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions.

Pierrette COMPAIN  
Directrice Générale



L'HAD ou l'hospitalisation à domicile est un établissement de santé qui permet de prendre en charge les malades nécessitant des soins médicaux et paramédicaux, pour une durée limitée mais révisable selon l'évolution de leur état de santé. L'HAD est une alternative à l'hospitalisation : elle permet d'éviter une hospitalisation traditionnelle ou d'en raccourcir la durée.

## 1. L'Hospitalisation à Domicile de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon

Etablissement de santé participant au Service Public hospitalier, l'Hospitalisation à domicile a été créé en 1967 à Bagnolet (93), puis intégré à la **Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon** en 1997. Reconnue d'utilité publique, celle-ci pilote depuis près d'un siècle un ensemble d'établissements sanitaires et médico-sociaux dans les domaines de l'enfance, de la santé et de l'action sociale.

### Nos repères éthiques

Des repères éthiques guident l'esprit auquel se réfère l'ensemble des équipes de l'HAD.

Les professionnels de l'HAD reconnaissent que chaque malade, quel que soit son âge, sa situation socio-économique et sa maladie, est une personne digne d'être respectée dans sa globalité et sa singularité. Ils veillent notamment à la respecter dans son corps, dans son psychisme, dans ses croyances, dans ses relations familiales et sociales, dans ses habitudes de vie et dans son histoire.

En adéquation avec la « Charte du patient hospitalisé » (annexée à ce livret), ces repères généraux sont mis en œuvre dans l'accompagnement du malade et de son entourage. Ils nécessitent un effort constant d'information et de communication associant une écoute attentive et une attitude de franchise, tout en s'adaptant à la singularité de chaque situation.

### Notre démarche qualité

Notre structure s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé fédérée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Il s'agit d'une d'évaluation externe et obligatoire pour chaque établissement de santé qui a pour but :

- ✓ d'améliorer la qualité des soins délivrés au patient,
- ✓ de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration,
- ✓ de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

L'hôpital à domicile Croix Saint-Simon a été accrédité en mai 2005. Une nouvelle visite de certification est prévue en octobre 2008.

## **2. Votre admission**

### **La demande d'admission**

La demande d'admission en HAD est prescrite :

- ✓ soit par votre médecin traitant,
- ✓ soit par votre médecin hospitalier au cours d'une hospitalisation ou d'une consultation.

L'hospitalisation à domicile requiert l'autorisation du patient, éventuellement de ses proches, ainsi que l'accord du médecin traitant.

### **Les modalités administratives**

L'HAD est financée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Si vous êtes assuré(e) social(e) (régime général ou autre), votre séjour en HAD sera totalement ou partiellement pris en charge, selon la réglementation. Vous devrez fournir les justificatifs de couverture sociale : carte vitale actualisée et attestation qui l'accompagne, attestation de CMU de base, carte d'adhérent à jour pour une mutuelle ou autre organisme complémentaire, attestation de

CMU Complémentaire, ou tous documents justifiant d'une situation spécifique (étudiant, titulaire d'une pension d'invalidité, résident de l'Union Européenne, accident du travail...).

Certaines consultations, les radiographies et certains transports ne sont pas à la charge de l'HAD.

La rétribution des auxiliaires de vie n'est pas prise en charge par l'HAD.

Le linge (draps, serviettes de toilette), le petit matériel personnel et non médicalisé (bassin, urinal, seau hygiénique, thermomètre, essuie mains,...) sont à votre charge.

### 3. Votre prise en charge

#### L'installation à la maison

La sortie de l'hôpital est organisée par l'équipe hospitalière en lien avec l'infirmière coordinatrice de l'HAD.

Des professionnels de notre équipe se rendront à votre domicile le premier jour de votre prise en charge. Ils étudieront avec vous les modalités d'organisation tant au niveau des soins, du matériel, de la pharmacie que des intervenants extérieurs (médecin traitant, kinésithérapeute, ...).

#### L'ÉQUIPE

##### L'équipe médicale

Les partenaires extérieurs concourant à votre prise en charge :

Votre **médecin traitant** ou votre **pédiatre** est votre référent médical.

Il (elle) assure et prescrit votre suivi médical en liaison avec votre médecin hospitalier, le médecin coordonnateur de l'HAD et l'équipe soignante.

Il (elle) vous rendra visite régulièrement pour prendre connaissance de votre état de santé, surveiller et réajuster votre traitement.

**Votre pharmacien de ville** délivre les médicaments sur prescription médicale pour 8 jours.

**Votre infirmier(e) libéral(e)** peut éventuellement être associé(e) aux soins au sein de l'équipe soignante de l'HAD.

Le matériel à usage unique (compresses, pansements, seringues, etc.) est fourni par l'HAD.

### **Les intervenants de l'HAD :**

**Le médecin coordonnateur** s'assure de la cohérence du projet thérapeutique en lien avec le médecin traitant et le médecin hospitalier. Il (elle) s'assure de l'adéquation de vos traitements avec votre état de santé, en particulier dans le domaine de la douleur. Il peut être amené à vous rendre visite à domicile.

**Le pharmacien de l'HAD** est le garant de la mise en place et du suivi de votre traitement, en lien avec l'équipe soignante, votre médecin traitant et votre entourage.

### **L'équipe soignante :**

**L'infirmier coordinateur** est le lien entre l'hôpital et l'HAD. Il (elle) prépare à l'hôpital votre retour à domicile, constitue votre dossier de prise en charge en HAD et évalue vos besoins en matériel. Il (elle) s'assure de la bonne transmission entre l'hôpital et l'HAD des informations vous concernant.

**Le cadre de santé** a la responsabilité de votre accueil dont il (elle) coordonne les différentes étapes. Responsable de la qualité des soins et de leur organisation, il (elle) planifie le travail de toute l'équipe en fonction des nécessités du service et de vos besoins. Il (elle) reste votre interlocuteur direct tout au long de votre séjour.

**L'infirmier(e)** du secteur de soins dont vous dépendez vous rend visite, le jour de votre retour au domicile, pour faire connaissance et compléter votre information sur le fonctionnement de l'HAD. Il (elle) élabore votre dossier de soins : support des transmissions de tous les acteurs de soins médicaux et paramédicaux ; évalue vos besoins tout au long de votre séjour et organise la planification des soins dont il (elle) assure l'exécution.

**La puéricultrice** est une infirmière spécialisée qui effectue les soins spécifiques de votre enfant. Elle participe, à vos côtés, à son éducation thérapeutique et assure une surveillance régulière qui permet à votre enfant de rester à la maison.

**L'aide-soignant(e)** assure, par délégation de l'infirmier(e), vos soins d'hygiène et de confort. Il (elle) aide à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne : toilette, habillage, changements de position, déplacements, réfection du lit, etc. Dans tous ces domaines, il (elle) saura prendre en compte vos habitudes de vie, vos valeurs.

#### **L'équipe psychosociale :**

**L'assistant(e) social(e)** peut évaluer en collaboration avec l'équipe paramédicale et le service social hospitalier, les conditions de votre retour à domicile.

Afin de prévenir et d'aider à la résolution des difficultés liées à la maladie, il (elle) peut vous rencontrer pour analyser les possibilités d'aides à domicile (port des repas, télé-alarme, aides ménagères, auxiliaires de vie, APA,...).

Il (elle) assure également un soutien relationnel.

**Le (la) psychologue** vous propose dans certaines situations, un espace de parole et d'écoute afin que vous puissiez exprimer vos inquiétudes, votre souffrance, démêler certaines questions ou encore parler de ce que vous traversez. Ce soutien s'adresse aussi bien à vous qu'à votre entourage.

#### **L'équipe administrative et logistique :**

Elle est à votre écoute et à votre service du lundi au vendredi.

**Les chargés d'accueil** vous renseignent ou vous orientent.

**Le service des admissions** assure le suivi de votre dossier administratif.

**Le service des prestataires** gère le suivi des remboursements médicaux.

**Le service logistique** gère la location du matériel.

#### **Le dossier de soins**

Le dossier de soins vous sera remis par le cadre ou l'infirmière du secteur à votre domicile. Vous trouverez dans ce dossier le nom et les coordonnées des différents intervenants ainsi que votre numéro d'admission.

Il centralise toutes les informations concernant votre état de santé : transmissions, ordonnances et résultats d'examen. Il sert aussi de lien entre les différents partenaires, plus particulièrement le médecin traitant et le médecin hospitalier. Pour ce faire, il reste à votre domicile. Il est souhaitable de vous en munir lors des consultations hospitalières.

### **La permanence des soins**

La permanence des soins est assurée 24h sur 24 et 7 jours sur 7 : vous pouvez contacter l'HAD à tout moment au numéro qui figure en première page de votre dossier de soins. Un cadre de santé est toujours joignable, de jour comme de nuit, et tous les jours de l'année.

### **Nous sommes partenaires**

Pour vous permettre d'être soigné chez vous dans les meilleures conditions, nous souhaitons que puisse s'établir une relation entre vous-même, votre entourage et l'équipe de l'HAD.

Quelques recommandations :

Votre présence au domicile est indispensable pour la réalisation de vos soins et lors des livraisons de matériel.

Dans la mesure du possible, il est souhaitable d'aménager un espace pour le rangement du matériel (renouvellement hebdomadaire du matériel).

Pour votre sécurité, il vous sera demandé de respecter les conseils et consignes afin d'éviter tout problème infectieux.

## **4. La sortie de L'HAD**

L'hospitalisation à domicile prend fin pour différentes raisons :

- ✓ l'objectif thérapeutique est atteint,
- ✓ les soins dont vous avez besoin ne nécessitent plus l'intervention de l'HAD.

Un relais est alors mis en place par le cadre de santé avec une autre structure, un cabinet d'infirmiers libéraux, un service de maintien à domicile, par exemple.

Cette décision est prise en commun par vos médecins, l'équipe de l'HAD et vous-même.

La fin de l'HAD peut être prononcée également :

- ✓ En cas de ré-hospitalisation dans un autre établissement de santé. À l'issue de cette hospitalisation, si votre état de santé le nécessite vous serez de nouveau admis en HAD,
- ✓ En cas d'impossibilité de pratiquer des soins à domicile dans des conditions de sécurité satisfaisante pour vous-même ou pour les soignants, par décision conjointe du responsable des soins et du directeur de l'HAD,
- ✓ Enfin, vous pouvez, si vous le souhaitez, à tout moment, interrompre votre prise en charge. Cependant, l'accord écrit de votre médecin traitant est obligatoire, cette interruption pouvant porter préjudice à votre santé. À défaut de cet accord, vous devez envoyer un courrier au directeur de l'HAD ou signer une décharge.

À la fin de votre prise en charge, le dossier de soins sera repris par votre infirmier(e).

**Un compte-rendu de votre prise en charge sera transmis à l'ensemble des partenaires.**

## 5. Vos droits

### **La prise en charge de la douleur**

L'HAD est attentive à la prise en charge de la douleur. Elle met en place un suivi approprié en lien avec votre médecin traitant. L'ensemble des soignants de l'HAD bénéficie d'une formation dans ce domaine.

## **La désignation d'une personne de confiance**

Lors de votre admission en HAD et en référence à l'article L IIII-6 de la Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle peut vous assister dans vos entretiens et votre parcours médical mais elle ne peut pas prendre de décision à votre place. Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il est indispensable que vous l'informiez de ce choix et obteniez son consentement.

## **Votre participation aux décisions et votre droit de refus d'un traitement**

La nouvelle loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie reconnaît désormais aux malades le droit de refuser tout acharnement thérapeutique. Chaque malade peut donc demander à son médecin d'arrêter ou de ne pas entreprendre un traitement (ou un examen, une opération) qu'il estime être inutile ou conduisant à une obstination déraisonnable.

La loi a également introduit la notion de directives anticipées : il s'agit d'instructions que donne par avance une personne consciente sur la conduite à tenir au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

## **La confidentialité des informations vous concernant**

Pour que votre prise en charge se passe dans les meilleures conditions, il est nécessaire que les professionnels de santé échangent entre eux des informations portant sur votre état de santé. Ces intervenants sont tous soumis au secret professionnel.

## **Les modalités d'accès à votre dossier médical**

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité d'accéder librement, ou par l'intermédiaire de votre médecin, à votre dossier médical. Les informations contenues dans votre dossier vous seront communiquées sur demande écrite de votre part adressée à la direction de l'HAD selon la procédure décrite dans la loi.

### **Conservation de votre dossier médical par l'établissement**

« la durée et les modalités de conservation du dossier médical sont conformes aux dispositions de l'article R 1112-7 du code de la santé publique modifié par le décret 2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel » :

- ✓ Pour les adultes : minimum 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient.
- ✓ Pour les mineurs : si la conservation de 20 années s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.
- ✓ En cas de décès : si la personne titulaire du dossier décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement : le dossier doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de son décès.

### **Informatique et libertés**

Votre hospitalisation à domicile donne lieu à la constitution d'un dossier administratif et médical. Sauf opposition motivée de votre part, certaines informations recueillies pendant votre prise en charge feront l'objet, dans le strict respect du secret médical, d'un traitement statistique.

Vous avez un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données administratives vous concernant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)**

Cette commission a pour mission de veiller au respect de vos droits, de régler les litiges qui pourraient survenir lors de votre hospitalisation, et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Elle est chargée de vous orienter et de vous assister dans vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos remarques auprès des responsables de l'HAD. Vous pouvez saisir cette commission par courrier adressé à la direction.

## **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).**

La mission majeure du CLIN est de lutter contre les infections nosocomiales (infections liées à une hospitalisation) et d'éviter autant que possible leur survenue.

Pour ce faire, le CLIN met en place des protocoles et des recommandations conformes aux règles d'asepsie et d'hygiène que doivent respecter les professionnels de santé.

## Notes personnelles

**Livret d'accueil - HAD Croix Saint-Simon - Édition mars 2008**