



FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE



LIVRET D'INFORMATIONS

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**



FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE

LES PROFESSIONNELS INTERVENANT CHEZ VOUS

ÉDITO DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon pour bénéficier des soins que nécessite votre état de santé. Nos équipes médicales, de soins, administratives et logistiques mettent leurs compétences et leur savoir-faire à votre service pour vous dispenser des soins de qualité dans des conditions de sécurité et de confort.

La direction de l'HAD et l'ensemble des équipes qui assurent votre prise en soin s'engagent à vous apporter un accompagnement adapté à vos besoins tout au long de votre parcours à nos côtés dans le respect des valeurs de la Fondation :

- le respect de la dignité de la personne ;
- l'excellence portée par une exigence professionnelle toujours plus élevée ;
- le sens de l'écoute et du service à autrui ;
- le droit à l'accès aux soins de qualité pour tous.

Soucieux de la qualité de votre information, ce livret a été rédigé à votre attention. Il a pour objet de vous informer sur les missions et le fonctionnement du service et de décrire notre organisation. Les informations qu'il contient vous guident dans vos démarches et vous permettent d'exercer vos droits.

La Fondation est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité et attache une grande importance à votre satisfaction. Un questionnaire vous sera transmis afin de connaître votre avis sur votre prise en charge et nous permettre de continuer à nous améliorer.

Les professionnels qui vous accompagnent restent à votre disposition durant votre séjour pour répondre à vos questions et vous apporter les compléments d'information dont vous auriez besoin.

En vous remerciant de votre confiance.
Bien cordialement,

Mme Isabelle Bouvier,
Directrice Générale

LA FONDATION A LE SOUCI DU BIEN-ÊTRE DE LA PERSONNE : DE LA NAISSANCE À LA FIN DE SA VIE.

Au sein de chaque établissement nous veillons :

- à l'écoute et au respect des usagers ;
- à l'amélioration constante de nos pratiques professionnelles ;
- à une bonne coordination avec l'ensemble de nos partenaires (établissements, associations, réseaux, bénévoles...).



FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

SOMMAIRE

Qu'est-ce que l'hospitalisation à domicile (HAD) ?

• L'Hospitalisation À Domicile (HAD) :	5
• Où ?	5
• Pour qui ?	6
• Pour quels types de soins ?	6
• Comment ?	6
• Quelles garanties ?	7

01 VOTRE PARCOURS 9

Votre admission : mieux vous impliquer 11

- Si vous êtes pris(e) en charge
à 100% par l'assurance maladie. . . . 12
- Si vous n'êtes pas pris(e) en charge
à 100% par l'assurance maladie. . . . 13

Votre séjour : mieux vous accompagner 14

- Projet de soins 15
- L'organisation des soins au domicile 15
- Vos interlocuteurs : une équipe
pluridisciplinaire à votre service 16
- Respect réciproque. 18
- Votre sécurité à domicile 18

Votre fin de prise en soin : mieux vous informer 20

- La reprise du matériel
et des médicaments 20
- La reprise de votre dossier
de soins 20
- HAD obstétrique 21
- HAD pédiatrique 22

02 VOS DROITS 25

- Consentement libre et éclairé 26
- Désignation de la personne
de confiance 27
- Directives anticipées. 27
- Respect des libertés 27
- Confidentialité. 27
- Principe de minimisation
des données 28
- Évaluation de votre satisfaction 30

03 NOS ENGAGEMENTS 33

- La Démarche Qualité
et gestion des risques. 34
- En cas d'insatisfaction 35
- La charte de la personne
hospitalisée. 36
- La charte européenne des droits
de l'enfant hospitalisé. 37

QU'EST-CE QUE L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD) ?



LA DIRECTION ET LES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS SONT PRÉSENTS
POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER À DOMICILE.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

- Permet d'éviter ou raccourcir une hospitalisation avec hébergement.
- Assure au domicile du malade des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés, en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire.
- Vous garantit la qualité et sécurité des soins.

Les soins délivrés en HAD se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par **leur complexité, leur durée et la fréquence des actes**. Les établissements d'HAD sont des établissements de santé soumis aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers avec hébergement.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE, OÙ ?

L'HAD de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon bénéficie d'une autorisation d'activité sur l'Île-de-France.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE, POUR QUI ?

- Quel que soit votre âge.
- Si vous êtes atteint d'une maladie grave, aiguë ou chronique.
- Que vous soyez chez vous, en EHPAD ou dans un établissement social ou médico-social.



L'HOSPITALISATION À DOMICILE, POUR QUELS TYPES DE SOINS ?

- Soins palliatifs.
- Traitement de lutte contre la douleur.
- Alimentation artificielle.
- Pansements complexes.
- Surveillance post-chirurgicale complexe.
- Suivis de grossesse à risque.
- Suite de couches pathologiques.
- Assistance respiratoire.
- Chimiothérapie.
- Antibiothérapie.
- Rééducation neurologique/orthopédique.
- Tous types de soins longs et complexes.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE, COMMENT ?

- Sur prescription du médecin traitant ou hospitalier.
- Après une évaluation de votre état de santé par les professionnels de l'HAD.
- Réalisation des soins au domicile par une équipe soignante (infirmières, puéricultrices, aides-soignant, sages-femmes) et une équipe de soins de support intégratifs (assistantes sociales, psychologues, diététicienne, socio-esthéticienne, coordinatrice d'éducation).
- Suivi médical par les médecins praticiens d'HAD.



FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE

L'HOSPITALISATION À DOMICILE, QUELLES GARANTIES ?

→ Continuité des soins **24h/24** et **7j/7** :

L'HAD de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon toujours à votre écoute :

0 800 009 839

Service & appel
gratuits

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

→ Soins pris en charge par l'Assurance Maladie.

→ Qualité et sécurité des soins certifiées par la Haute Autorité de Santé (HAS).





FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE



L'HAD engagée dans **la qualité**





01

**VOTRE
PARCOURS**

La demande d'HAD est une prescription médicale. **Elle requiert votre consentement, écrit et signé. Un formulaire est prévu pour recueillir votre accord. L'accord de votre médecin traitant est recommandé.**

Afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions, l'accord de vos proches et de votre entourage est également souhaitable.

La direction promeut le respect des droits des patients et de leurs familles, prône la bientraitance dans ses valeurs.

Dès votre admission et jusqu'à la fin de votre prise en charge, nous nous engageons à respecter votre intimité et à préserver votre autonomie.

Notre objectif est de vous informer et vous accompagner pour vous permettre de vous impliquer dans votre parcours de soins.



VOTRE ADMISSION MIEUX VOUS IMPLIQUER



L'HAD est sollicitée par un service hospitalier ou un médecin traitant : votre pré-admission est assurée par un infirmier coordinateur (IDEC) qui se déplace pour vous rencontrer.

- Il vous présente l'HAD ainsi que son fonctionnement.
- Il effectue une évaluation globale de vos besoins de soins, d'accompagnement, de matériel.
- Il précise le projet thérapeutique avec vous, vos proches, l'équipe hospitalière et le médecin traitant avant l'admission en HAD.
- Il recueille toutes les informations administratives et médicales nécessaires à votre admission.
- Il répond à vos questions.

Documents administratifs nécessaires à votre prise en soin en HAD :

- ☒ attestation de sécurité sociale ou AME ;
- ☒ attestation de CMU ou mutuelle ;
- ☒ pièce d'identité ou carte de séjour.



**VOTRE CARTE VITALE
NE DOIT PAS ÊTRE UTILISÉE
PENDANT VOTRE SÉJOUR
EN HAD AU RISQUE
D'EXPOSER L'ÉTABLISSEMENT
À UNE REFACTURATION.**



SI VOUS ÊTES PRIS(E) EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

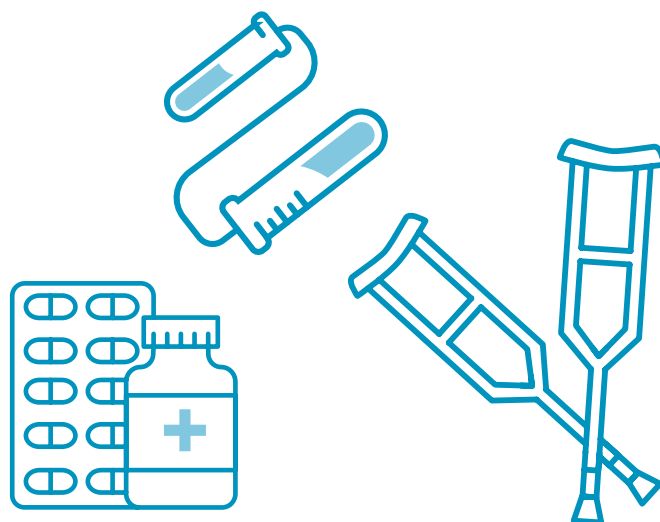
✓ CE QUE L'HAD PREND EN CHARGE :

- **les médicaments, les dispositifs médicaux stériles et non stériles** : pansements, seringues, produits diététiques prescrits... Les fournitures d'hygiène sont livrées en quantité déterminée quotidiennement ;
- **le matériel médical** : lit médicalisé, fauteuil... L'HAD met à votre disposition le matériel adapté à votre état de santé et prend en charge la location. Si vous devez conserver un matériel préexistant à l'entrée en HAD, veuillez en parler à l'IDEC. Le prestataire récupère le matériel en fin d'HAD. Cependant, vous pouvez le conserver après entente avec ces derniers ; selon le matériel, des frais peuvent rester à votre charge ou être remboursés par la sécurité sociale ;
- **les actes des professionnels de santé** (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes...), qu'ils soient libéraux ou salariés ;
- **les honoraires de votre médecin traitant** ;
- **les examens de laboratoire prescrits dans le cadre de l'HAD** ;
- **les transports en lien avec votre projet de soins**. Le moyen de transport approprié est déterminé en fonction de votre état de santé (ambulance, véhicule sanitaire léger, taxi) ;
- **la gestion des déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI)**.

✗ CE QUE L'HAD NE PREND PAS EN CHARGE :

- **les honoraires des médecins spécialistes** (→ pris en charge par l'assurance maladie sur présentation carte vitale) ;
- **les dépassements d'honoraires** ;
- **les médicaments non remboursés** (ex : vitamine C) ;
- **les examens d'imagerie médicale** (radiologie, scanner, etc.) ;
- **les frais dentaires** ;
- **les aides à domicile** ;
- **la fourniture et l'entretien de votre linge** ;
- **la réalisation de vos repas** ;
- **les transports** :
 - liés à une hospitalisation de jour (chimiothérapie, radiothérapie, dialyse),
 - liés à votre sortie de l'hôpital ou un retour à domicile suite à un passage aux urgences en cours de séjour HAD.

Dans ces deux situations, c'est l'hôpital qui vous remet la prescription du transport.



SI VOUS N'ÊTES PAS PRIS(E) EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

→ Vous avez une mutuelle

L'HAD se charge de récupérer le ticket modérateur auprès de votre mutuelle.

→ Vous n'avez pas de mutuelle

Les frais correspondant au ticket modérateur (20 % du prix de journée) sont à votre charge.

Quelle que soit votre situation, nos assistantes sociales seront à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos démarches administratives.





VOTRE SÉJOUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER

L'hospitalisation à domicile vous permet de retrouver votre environnement habituel et de recevoir des soins adaptés à votre état de santé.

Des professionnels de notre équipe se rendront à votre domicile le premier jour de votre prise en charge et étudieront avec vous les modalités d'organisation de soin et d'accompagnement, la gestion du matériel, des médicaments et des interventions des partenaires (médecin traitant, infirmière libérale, kinésithérapeute, ...).

Afin de répondre à vos besoins de santé, l'HAD assure une permanence téléphonique

24h/24 et 7j/7

au

0 800 009 839

Service & appel
gratuits

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Pour toute demande sans caractère d'urgence ou d'ordre administratif, merci de privilégier les horaires suivants : 9h00 à 18h00. Afin de nous permettre de vous identifier plus facilement, nous vous demandons d'utiliser préférentiellement une ligne de téléphone non masquée.

Si la ligne est occupée, n'hésitez pas à nous laisser un message vocal en suivant les instructions du répondeur. Précisez votre nom et prénom ou ceux du patient ainsi qu'un numéro de téléphone où nous pouvons vous rappeler.

Votre dossier médical

Un dossier médical (ou dossier patient) est constitué au sein de l'HAD. Il permet de **sécuriser toutes vos informations de santé** : traitements, résultats d'examens, projet thérapeutique. Il est partagé entre les différents professionnels concourant à votre prise en charge.

VOTRE DOSSIER EST COMPOSÉ D'UN DOSSIER INFORMATISÉ ET D'UN CLASSEUR, PRÉSENT À VOTRE DOMICILE.

CE CLASSEUR EST CONFIDENTIEL, IL DOIT ÊTRE CEPENDANT ACCESSIBLE AUX PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS VOTRE PRISE EN CHARGE.

IL EST ÉGALEMENT UTILE EN CAS DE CONSULTATION MÉDICALE EXTÉRIEURE OU LORS D'UN APPEL À UN SERVICE D'URGENCE.

DE CE FAIT, VOUS DEVEZ L'EMPORTER AVEC VOUS.

PROJET DE SOINS

Votre prise en charge résulte d'une évaluation globale et s'articule autour du projet thérapeutique et du protocole personnalisé de soins.

- Votre projet thérapeutique est construit avec vous, votre entourage, l'équipe de l'HAD et en accord avec le médecin.
- Vos besoins spécifiques sont pris en compte et évalués tout au long de votre séjour.

L'ORGANISATION DES SOINS AU DOMICILE

Elle se caractérise par :

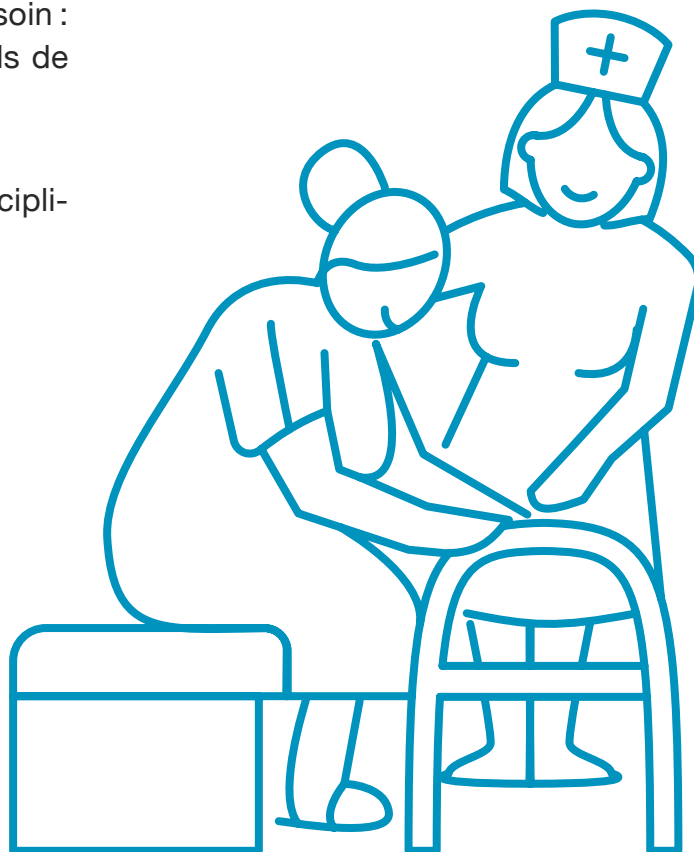
- une coordination de votre parcours de soin : lien entre l'hôpital et les professionnels de la ville ;
- une prise en charge personnalisée ;
- une expertise par une équipe pluridisciplinaire.

Au cours du séjour, l'équipe de l'HAD coordonne les différents professionnels, salariés et/ou libéraux, et organise leurs interventions pour assurer la continuité des soins. Les réunions pluriprofessionnelles participent à cette coordination.

La continuité des soins est assurée sur deux roulements d'horaires :

- une **équipe de jour** intervenant **de 8h à 16h** ;
- une **équipe du soir** intervenant **de 16h à 23h**.

Une astreinte paramédicale est assurée toutes les nuits. Un médecin d'HAD d'astreinte peut être sollicité en cas de besoin.



VOS INTERLOCUTEURS : UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE

Votre **médecin traitant** est le référent de votre prise en charge médicale. Il travaille en lien avec le médecin de l'HAD et le médecin hospitalier.

Le médecin praticien d'HAD évalue la demande de prise en charge en HAD avec le médecin prescripteur et le médecin traitant. Il assure la continuité médicale hôpital-ville, le suivi des objectifs thérapeutiques. Il peut être amené à réaliser des visites au domicile.

L'infirmier de coordination (IDEC), suite à la prescription d'HAD, évalue l'ensemble des ressources nécessaires à votre retour à domicile. Il explique les modalités de fonctionnement de l'HAD et participe à l'élaboration initiale de votre projet de soins.

Le cadre de coordination assure le suivi de la prise en charge. Il coordonne les différents professionnels intervenant à votre domicile pour vos soins. Il est l'interlocuteur privilégié pour vos proches et aidants.

Le cadre de santé est garant de la qualité et la sécurité des prises en charge. Il encadre les équipes soignantes, il évalue les compétences et contrôle les indicateurs qualité.

Le personnel de la cellule de régulation planifie au quotidien les interventions des soignants.

L'infirmier de l'HAD ou l'infirmier libéral réalise les soins sur prescription médicale. Ces soins peuvent être de nature préventive, curative ou palliative.

L'infirmière puéricultrice intervient dans les soins apportés aux bébés et aux enfants. Elle assure des missions de prévention, d'éducation et de conseil auprès des parents.

L'aide-soignant assure votre bien-être par la réalisation de soins d'hygiène et de confort.

La sage-femme de l'HAD ou libérale intervient dans le cadre de la surveillance de votre grossesse et/ou après votre accouchement.



L'assistante sociale vous accompagne et vous soutient. Elle informe sur vos droits. Elle effectue une évaluation sociale de votre situation et élabore avec vous un plan d'aide personnalisé.

Le psychologue vous apporte ainsi qu'à votre entourage une écoute, un soutien psychologique dans ce contexte de bouleversements liés à la maladie.

La socio-esthéticienne intervient dans certaines situations. Elle propose des soins esthétiques et du toucher-massage favorisant la détente et le bien-être.

La diététicienne dispense des conseils nutritionnels et participe, sur prescription médicale, à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle. Elle réalise avec vous un bilan diététique personnalisé.

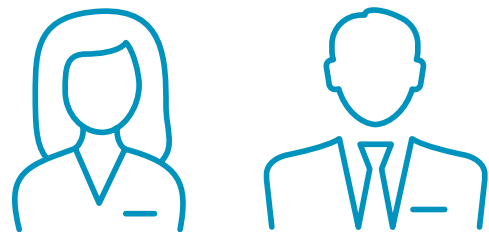
La coordinatrice d'éducation conçoit des actions ludiques et pédagogiques, favorise la cohérence des programmes d'Éducation Thérapeutique du Patient mis en œuvre.

Le pharmacien de la PUI (pharmacie à usage interne) valide votre prescription médicale et délivre vos médicaments, les dispositifs médicaux et fournitures d'hygiène

L'ensemble du personnel administratif et logistique contribue à la gestion de votre dossier. Il est impliqué dans la mise à disposition des moyens logistiques.

Les prestataires de matériel médical livrent à domicile le matériel adapté à votre état de santé. Votre présence ou celle d'un tiers est indispensable pour sa réception.

Étudiants et **stagiaires** participent à votre prise en charge au domicile ; ils sont sous la responsabilité des professionnels et interviennent avec votre consentement.



L'HAD peut être amenée à réaliser des études dans le cadre de recherches cliniques. Vous pouvez être sollicité pour participer à un protocole de recherche. **Votre consentement est indispensable.** Vous pouvez bien entendu refuser de participer à l'étude qui vous est proposée.

RESPECT RÉCIPROQUE

» Nos engagements :

Lors de votre hospitalisation à domicile, vous êtes en droit d'exiger des prestations de qualité. Une attention particulière sera portée au respect de votre vie privée, votre dignité ainsi qu'à la qualité et à la continuité de vos soins.

» Vos engagements :

Nous vous demandons d'accepter le passage des professionnels sans discrimination et de faire preuve de bienveillance à leur égard.

Il vous est demandé de ne pas fumer pendant la réalisation des soins.

Par ailleurs, vous êtes en droit d'installer un système de vidéosurveillance à votre domicile. Cependant, selon l'article 9 du code civil, l'article 226-1 du code pénal et le Règlement Général sur la Protection des Données, aucune atteinte ne peut être portée à la vie privée des salariés de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon. De fait, vous êtes tenu :

- d'informer chaque salarié intervenant à votre domicile de la présence de ce système de vidéosurveillance ;
- de recueillir le consentement du salarié et par conséquent, ne pas capter l'image du salarié qui a manifesté son opposition.

Contrevenir à ces dispositions vous exposerait à des sanctions pénales en cas de poursuites. En cas de refus du salarié à la captation de son image, vous devez désactiver votre système de vidéosurveillance.

VOTRE SÉCURITÉ À DOMICILE

Identitovigilance

Conformément au code de la Sécurité Sociale (art. L 162.21), tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester son identité (...) à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la présentation d'un titre d'identité comportant sa photographie.

Une bonne identification des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins.

Les professionnels de l'HAD seront amenés à vérifier votre identité tout au long de votre prise en charge, merci de les y aider.

Prise en charge médicamenteuse

» Nos engagements :

L'HAD met à votre disposition le nécessaire pour assurer vos soins (médicaments et dispositifs médicaux). Certains médicaments devront être stockés dans un coffre sécurisé, fourni par l'HAD.

» Vos engagements :

Vous remettez l'ensemble de vos prescriptions médicales à l'infirmier durant de votre séjour et vous informerez l'HAD de toute nouvelle prescription. L'objectif est de réduire le risque d'erreur médicamenteuse. Toutes vos ordonnances doivent être conservées dans votre dossier de soins HAD. Les médicaments nécessaires à votre prise en charge doivent être stockés dans un contenant dédié et tenu hors de portée des enfants

Hygiène et Sécurité

Hygiène : les précautions standard sont un ensemble de mesures visant à réduire le risque infectieux. Elle sont à appliquer pour tout soin, en tout lieu, pour tout patient et par tout professionnel de santé.

Élimination des déchets : en fonction des soins, un tri sélectif des déchets résultant de votre prise en charge est effectué par les soignants.

→ Certains déchets sont éliminés avec vos ordures ménagères car sans risque de contamination : le soignant met ces déchets dans un sac poubelle noir. Cartons et papiers sont à éliminer par la filière de recyclage adaptée si elle existe dans votre commune.



→ D'autres déchets à risque infectieux sont éliminés par une filière spécifique : le soignant met obligatoirement ces déchets dans des conteneurs de couleur jaune, fournis par l'HAD et réservés aux professionnels de santé.



Pour votre sécurité, vous ne devez en aucun cas toucher au contenu de ces conteneurs. Ils doivent être stockés dans un lieu sûr.

Gestion du matériel médical

Selon votre état de santé, du matériel médical sera mis à votre disposition, par l'intermédiaire de prestataires choisis par l'HAD comme partenaires. Si vous détectez un quelconque dysfonctionnement, merci de le signaler.

Une fiche de déclaration d'événement indésirable est mise à votre disposition dans ce livret d'information.

IL VOUS EST DEMANDÉ DE
**RÉSERVER UN ESPACE POUR
L'INSTALLATION DU MATÉRIEL
DÉDIÉ À VOTRE PRISE EN
CHARGE : TYPE COLONNE DE
RANGEMENT, ÉTAGÈRE DÉDIÉE.**

Oxygénothérapie

Du matériel à oxygène peut être nécessaire à votre prise en charge. Nous vous rappelons le risque d'explosion et d'incendie, aussi dans ce contexte, il est impératif de ne pas fumer, ni d'utiliser de flamme (bougie, cigarette, briquet, allumette...) dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel.

Les animaux

Ils seront maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché pour que le professionnel réalise les soins en toute sécurité. Le propriétaire de l'animal peut voir sa responsabilité mise en cause en cas de dommage.

— VOTRE FIN DE PRISE EN SOIN — MIEUX VOUS INFORMER

La fin de prise en charge en HAD est une décision collégiale, prise par le médecin praticien d'HAD et l'équipe de soin en lien avec le médecin traitant et le médecin prescripteur.

Une fin d'HAD est prononcée :

- lorsque les soins prescrits sont terminés ou se sont allégés. Le cadre de coordination et l'assistante sociale organisent avec vous les relais pour assurer la continuité des soins si nécessaire : infirmiers libéraux, centre de soins, service d'aide à domicile, hébergement en structure ;
- lors d'une hospitalisation. L'HAD peut être réactivée si besoin à votre sortie ;
- en cas de départ temporaire ou définitif de votre domicile vers un lieu de résidence où l'HAD ne pourra pas intervenir ;
- en cas d'impossibilité de pratiquer des soins à domicile dans des conditions de sécurité satisfaisante pour vous-même, pour les soignants ou par décision de l'encadrement sous couvert de la direction de l'HAD ;
- en cas d'absences répétées ne permettant pas d'assurer les soins ou non-respect de toutes règles mentionnées dans ce livret ;
- à tout moment, sur votre décision et en accord avec votre médecin traitant.

Un courrier de sortie reprenant la synthèse de votre séjour est adressé à votre médecin traitant.

EN CAS D'HOSPITALISATION
NON PROGRAMMÉE, MERCI
D'EN INFORMER AU PLUS VITE
L'HAD AU **0 800 009 839** Service & appel
gratuits

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

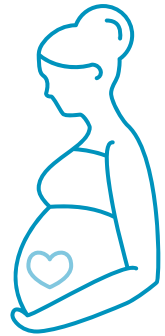
**AFIN DE PRÉVENIR LES
DIFFÉRENTS ACTEURS DE
VOTRE PRISE EN CHARGE.**

LA REPRISE DU MATÉRIEL ET DES MÉDICAMENTS

À la fin de votre prise en charge, l'HAD organise la reprise du matériel médical, des médicaments et des déchets. Si votre état de santé justifie la poursuite de l'utilisation de certains matériels, les professionnels vous expliqueront les démarches à effectuer.

LA REPRISE DE VOTRE DOSSIER DE SOINS

À la fin de votre prise en charge, votre dossier de soins doit obligatoirement être rendu en vue de son archivage réglementaire. Vous pouvez accéder à celui-ci sur demande écrite (cf. paragraphe relatif au droit d'accès au dossier médical).



HAD OBSTÉTRIQUE

PENDANT LA GROSSESSE ET APRÈS
L'ACCOUCHEMENT, L'HAD OBSTÉTRIQUE
VOUS ACCOMPAGNE.

Les personnes concernées

Les mères et leur bébé.

Notre accompagnement

- Surveillance et soins de la mère, surveillance et soins de l'enfant.
- Aide et conseils pour l'allaitement au sein et/ou biberon.
- Soutien psychologique et social.
- Accompagnement de la famille dans sa globalité.

L'admission

- La sage-femme de l'HAD évalue la faisabilité de votre retour ou votre maintien au domicile.
- L'admission est prononcée sur la base d'un projet thérapeutique qui tient compte des aspects médicaux, sociaux et psychologiques.
- La prise en charge est réalisée sur prescription médicale.

Le séjour

Le séjour est pris en charge à 100% pour les patientes ayant une couverture sociale et ce jusqu'au 12^e jour après l'accouchement.

La sage-femme organise les visites au cours desquelles s'effectue votre surveillance médicale et celle de votre bébé.

» En ante-partum

Votre prise en charge s'adapte à votre situation médicale.

» En post-partum

Au moins 3 visites à domicile sont prévues :

- le lendemain de la sortie ;
- la deuxième 24h après la première ;
- puis toutes les 24h à 48h.



HAD PÉDIATRIQUE

APRÈS L'HOSPITALISATION DE VOTRE ENFANT,
L'HAD PÉDIATRIQUE VOUS ACCOMPAGNE.



Les personnes concernées

Les enfants à la suite d'une hospitalisation.

Notre accompagnement

Il est assuré et encadré par notre équipe pluridisciplinaire (pédiatres, puéricultrices, psychologues, assistantes sociales, diététicienne, éducatrice...) :

- **néonatalogie** : prématurité, hypotrophie, infection, ictère... ;
- **pédiatrie** : diabète, maladies rares, hémato-oncologie, soins palliatifs... ;
- **éducation thérapeutique** ;

complété par :

- **un accompagnement psychologique et social** de l'enfant et sa famille ;
- **un accompagnement dans les démarches scolaires et extra-scolaires** (Projet d'Accueil Individualisé...).

L'admission

À l'hôpital, l'équipe soignante évalue avec la coordinatrice/puéricultrice de l'HAD la faisabilité du retour de votre enfant à la maison. L'admission est prononcée sur la base d'un projet thérapeutique qui tient compte des aspects médicaux, sociaux et psychologiques.

La prise en soins est réalisée sur prescription médicale, par le médecin hospitalier ou le médecin traitant, avec l'accord de la famille. Elle est réalisée selon les mêmes modalités que celles des hôpitaux.

Le séjour

Les interventions de l'équipe pluridisciplinaire s'adapteront à la situation médicale de votre enfant.





FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE



Être soigné,
c'est aussi
être informé



02

VOS DROITS

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

L'activité de l'HAD implique le recueil puis le suivi de vos données de santé (examens, traitements, actions de prévention) qui sont des données sensibles encadrées par le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et modifie la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Votre consentement libre, éclairé et univoque au traitement de ces données nous est indispensable à la validation de votre admission ainsi que tout au long de votre prise en charge. Celui-ci sera recueilli sous la forme d'un formulaire à compléter et à signer. La prise de photographies à usage strictement médical durant le séjour en HAD fait également l'objet de votre consentement sur ce même formulaire.

Vous avez la possibilité de retirer votre consentement à tout moment en faisant la demande écrite à :



**HAD Fondation Œuvre
de la Croix Saint-Simon
À l'attention du Responsable
d'établissement de l'HAD,
35 rue du plateau — CS 20004
75958 PARIS Cedex 19.**

Cependant, nous vous informons que ce retrait entraînera de fait la fin de votre prise en charge au sein de l'HAD.



DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) et/ou une personne à prévenir. La désignation de la personne de confiance est valable pour toute la durée du séjour sauf si vous en décidez autrement. Elle se fait par écrit. La co-signature de la personne de confiance est obligatoire. La personne de confiance peut vous assister dans votre parcours de soins et reçoit l'information sur votre état de santé pour vous aider à prendre des décisions. Elle sera systématiquement consultée par les professionnels de santé si votre état ne vous permet pas d'exprimer votre volonté.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure, si elle le souhaite, peut rédiger une déclaration écrite afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Valables sans limite de temps, ces directives peuvent être modifiées totalement, partiellement ou annulées à tout moment. Pour être prises en compte, veuillez à les communiquer aux professionnels qui vous prendront en charge.

Droit de refuser un traitement : vous pouvez demander à votre médecin d'arrêter ou de ne pas entreprendre un traitement que vous estimez inutile ou conduisant à une obstination déraisonnable.

RESPECT DES LIBERTÉS

- **Respect des habitudes de vie :** les professionnels intervenant au domicile préviennent, le patient ou son entourage, d'un créneau horaire de passage. Nous vous remercions d'être compréhensifs quant aux éventuels changements pouvant survenir dans la planification des interventions et horaires.
- **Sécurité des personnes en cas de contention physique :** la contention physique est un dispositif médical. Elle nécessite une prescription médicale qui ne doit intervenir qu'en dernier recours, après l'échec de toutes les alternatives plus sûres et moins contraignantes et après une évaluation pluridisciplinaire du bénéfice-risque. La contention présente un caractère exceptionnel et doit être limitée dans le temps. Elle a pour objectif de garantir la sécurité du patient et de lui procurer les soins adaptés. Elle ne peut être utilisée en réponse à un défaut de surveillance ou choisie par l'entourage du patient.

CONFIDENTIALITÉ

Pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions, il est nécessaire que les professionnels échangent entre eux des informations portant sur votre santé. Ces intervenants sont tous soumis au secret professionnel partagé. Vous disposez d'un droit d'opposition au partage et à la transmission d'informations. Pour l'exercer, nous vous invitons à contacter le cadre de l'équipe.

PRINCIPE DE MINIMISATION DES DONNÉES

À l'occasion de votre séjour en HAD, des données administratives et médicales vous ont été demandées et sont intégrées dans votre dossier informatisé. Votre dossier sera enrichi tout au long de votre séjour avec des informations renseignées par les personnels de l'établissement et des informations provenant de professionnels ou d'établissements externes intervenant dans votre prise en charge (médecin traitant, pharmacien, laboratoires, centre hospitalier...).



La collecte de ces informations est limitée à ce qui est nécessaire à votre prise en charge et à la coordination des soins.

Les informations sont traitées dans les conditions fixées par la loi sur la protection des données du 20 juin 2018, qui transpose le RGPD.

Le traitement de ces informations a plusieurs finalités :

- la gestion de votre prise en charge sur le plan médical et paramédical ;
- la gestion des plannings et la coordination des intervenants ;
- la gestion administrative de votre dossier en lien avec l'assurance maladie et les caisses complémentaires ;
- le calcul des indicateurs de qualité et de sécurité des soins recueillis par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ces traitements sont réalisés sous la responsabilité de l'HAD, représentée par le responsable de l'établissement.

Votre dossier est accessible à l'ensemble des personnels internes et externes participant à votre prise en charge. Certaines informations seront transmises à des partenaires externes, notamment à l'assurance maladie et aux caisses complémentaires dans le cadre de la gestion administrative des soins, et en cas de besoin à des établissements impliqués dans votre prise en charge pendant le séjour (ex : services d'urgence) ou en fin de séjour (ex : établissement de soins de suite et réadaptation). Ces destinataires sont tous localisés en France. Vos principaux comptes-rendus médicaux pourront être ajoutés à votre dossier médical partagé (DMP).

Votre dossier informatisé et le dossier papier tenu à votre domicile sont conservés pendant une durée de 20 ans après votre séjour, conformément à la réglementation en vigueur.

En pédiatrie, si le dossier comporte des informations recueillies avant les 18 ans de l'enfant, le dossier sera conservé jusqu'à son 28^e anniversaire.

Si le dossier comporte des informations concernant une personne décédée moins de 10 ans après son dernier passage en HAD, le dossier sera conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

Vous disposez de plusieurs droits destinés à protéger votre vie privée et à garantir l'exactitude des données vous concernant :

→ **Droit d'accès** : il vous suffit d'envoyer votre demande écrite au responsable d'établissement de l'HAD. Votre courrier devra comprendre les éléments d'information suivants :

- photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- mode de consultation souhaité : sur place ou par envoi postal ;
- demande de l'intégralité ou d'une partie du dossier ;
- motivations de la demande (uniquement lorsque celle-ci émane des ayant droits).

Le dossier médical est accessible à réception de la demande conforme au plus tôt dans les 48 heures et au plus tard dans un délai de 8 jours (2 mois lorsque les informations remontent à plus de 5 ans ; article L.1111-7 du code de la santé publique). Les informations vous seront communiquées, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix :



HAD Fondation Œuvre de la Croix Saint Simon,
35 rue du plateau - CS 20 004,
75958 PARIS Cedex 19

→ **Droit de rectification** : en cas d'inexactitude des données vous concernant.

→ **Droit d'opposition** dont le recours n'est accepté que si le traitement des données nominatives mises en cause ne répond pas à une obligation légale. Le patient peut notamment s'opposer à l'utilisation de son dossier médical pour le calcul des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

→ **Droit d'effacement** des données (ou « droit à l'oubli »), qui s'applique seulement aux données qui ne seraient plus nécessaires au traitement.

→ **Droit à la limitation** du traitement si l'exactitude de certaines informations est contestée ou si elles ne sont plus nécessaires au traitement des données.

→ **Droit à la portabilité** des données que vous avez fournies (et limité à ces seules données), qui consiste à vous remettre ces données ou à les remettre à un autre organisme de votre choix, sous un format structuré courant et lisible de manière informatique (ce format sera fonction des caractéristiques du logiciel utilisé par l'HAD).

→ **Droit de réclamation auprès de la CNIL** si vous estimez que le traitement de vos données personnelles met en cause votre vie privée ou n'est pas conforme à la réglementation.

Pour tout complément d'information ou pour toute demande relative à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection de données (DPD), soit par courrier adressé à l'HAD et mis à l'attention du DPD, soit via l'adresse mail rgpd@lafocss.org.

ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

À la fin de l'HAD, un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé pour vous exprimer sur votre séjour et vous inviter à faire part de votre expérience. Si durant votre séjour vous avez des remarques ou des critiques à formuler, il est préférable de se rapprocher en

premier lieu de l'encadrement afin de trouver une solution adaptée. Vous avez la possibilité de compléter et de nous adresser la fiche de déclaration d'événement indésirable présente dans votre dossier. Vous avez également la possibilité de prendre contact avec la direction de l'HAD qui recueille et instruit les réclamations des usagers ou des familles :



Direction HAD Fondation
Œuvre de la Croix Saint-Simon,
35 rue du plateau - CS 20 004,
75958 PARIS Cedex 19

ensuite des éléments de réponse qui lui ont été apportés par les personnes sollicitées. Votre réclamation sera traitée en lien avec la Direction et la Commission des Usagers (CDU) qui a pour mission de veiller au respect de vos droits.

La Direction peut également être destinataire des lettres de remerciements émanant des patients et des familles.

Après avoir recueilli les doléances, la direction instruit une enquête auprès des responsables des services concernés. Elle vous informe



Pour en savoir plus sur vos droits :

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé :



01 53 62 40 30





**Vous écouter
est notre
priorité**



03

**NOS
ENGAGEMENTS**

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'HAD de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

La démarche qualité est évaluée par la Haute Autorité de Santé (HAS). L'HAD de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon est certifiée par l'HAS. Vous pouvez retrouver les rapports de certification et le recueil des indicateurs relatifs à la qualité et à la sécurité de la prise en charge sur l'espace d'informations dédié de la HAS.

Dans cette dynamique, les professionnels de l'HAD sont impliqués dans la déclaration des événements indésirables afin d'analyser leurs pratiques et mettre en œuvre des actions d'amélioration continue.

Plusieurs instances de travail concourent à l'amélioration de la qualité, notamment :

→ **La lutte contre les infections associées aux soins** : le respect des bonnes pratiques dans le domaine de l'hygiène hospitalière contribue à la prévention du risque infectieux. Conformément à la législation et à sa politique de prévention et de suivi des infections associées aux soins, notre établissement dispose d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN), d'un médecin hygiéniste et d'une cadre hygiéniste. Le comité organise, planifie et anime la lutte contre les infections nosocomiales en étroite collaboration avec le directeur d'établissement, le président de la commission médicale d'établissement (CME), et

la direction des soins (DS). Il définit la politique que l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et l'ensemble du personnel de l'HAD mettent en application.

→ **La prise en charge de la douleur** : la douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes de l'HAD. Elles mettront en œuvre tous les moyens à disposition pour soulager votre douleur. **Le Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) définit une politique en matière de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs. Les équipes médico-soignantes sont régulièrement formées à la prise en charge de la douleur.

→ **Le respect de vos droits** : la **Commission Des Usagers** (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre prise en charge. Elle veille au respect de vos droits. Dans le cadre de ses missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent. Chaque année, la CDU évalue l'impact des actions menées au cours de l'année écoulée et transmet un rapport aux instances régionales (Agence Régionale de Santé) qui l'utilisent pour définir la politique régionale de santé. En 2018, l'HAD a reçu le Label Droits des usagers de la Santé par l'ARS.

La commission est composée notamment des personnes suivantes :

- **le représentant légal de l'établissement** ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- **2 médiateurs et leurs suppléants**, désignés par le représentant légal de l'établissement :
 - le **médiateur médical** : si vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de l'activité de soins, vous pouvez lui demander assistance et conseils,
 - le **médiateur non-médical** : il reçoit toutes les plaintes qui ne sont pas liées à l'organisation des soins et au fonctionnement médical ;
- **2 représentants des usagers, et leurs suppléants**, désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) : ils peuvent faciliter l'expression des patients et les relations avec les professionnels. Ils ont été nommés par des associations agréées qui représentent les intérêts des patients et des familles. Ils interviennent dans les différentes instances et groupes de travail de l'HAD : CDU, CLUD, CLIN, groupe droits des patients, patient traceur.

EN CAS D'INSATISFACTION

- 1 Vous formulez votre mécontentement verbalement ou par courrier à la direction de l'établissement.
- 2 Vous recevez une réponse de la direction de l'établissement et parallèlement une enquête est menée et des actions correctives sont envisagées.
- 3 Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez solliciter les représentants des usagers et/ou être mis en relation avec un médiateur.
- 4 Votre rencontre avec le médiateur, chargé de vous écouter et vous accompagner, doit avoir lieu dans les 8 jours.
- 5 La CDU se réunit pour examiner votre réclamation.
- 6 Vous êtes informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation ou plainte sous 8 jours.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



CHARTÉ EUROPÉENNE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

VERSION FRANÇAISE

“ LE DROIT AUX MEILLEURS
SOINS POSSIBLES EST UN DROIT
FONDAMENTAL, PARTICULIÈREMENT
POUR LES ENFANTS – UNESCO. ”

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5 Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

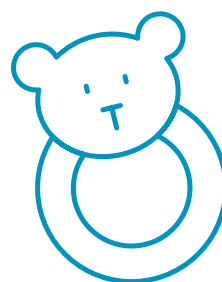
7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette Charte a été adoptée par la 1^{re} conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital », à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.





HOSPITALISATION À DOMICILE

NOTES



FONDATION ŒUVRE DE
LA CROIX SAINT-SIMON

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE LE 26 DÉCEMBRE 1922

HOSPITALISATION À DOMICILE

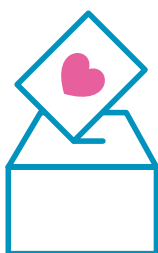
**Établissement hospitalier
« hors les murs »**

24h/24 - 7j/7

0 800 009 839

**Service & appel
gratuits**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



**Votre soutien est essentiel
à nos actions**

FAITES UN DON

Plus d'infos sur www.croix-saint-simon.org

www.croix-saint-simon.org