



HAD RELAIS SANTÉ  
HOSPITALISATION À DOMICILE  
ONCORESE

+ LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être pris en charge par l'HAD RELAIS SANTÉ-Oncorese et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

L'hospitalisation à domicile vous assure **la qualité des soins prodigués à l'hôpital et, au delà, le confort de votre domicile et la proximité de votre entourage.** De plus, en fédérant les professionnels de santé dont vous avez l'habitude et en vous plaçant au centre de ses préoccupations, l'HAD RELAIS SANTÉ-Oncorese permet **d'améliorer votre qualité de vie.**

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, vous apporte un certain nombre d'informations utiles au **bon déroulement de votre prise en charge**, et, notamment un questionnaire d'appréciation que nous vous remercions de remplir durant votre séjour. **Vos observations et suggestions nous sont précieuses**, car, engagés dans la démarche qualité et la prévention des risques **nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité, à la qualité des soins et à votre satisfaction.**

Le Président, le Directeur et toute l'équipe de l'HAD RELAIS SANTÉ-Oncorese vous assurent de toute leur attention.

Le Président,  
**Dr Bernard LEDUC**

Le directeur,  
**Joëli MAISONNEUVE**

# SOMMAIRE

<b>+ PRÉSENTATION</b> .....	<b>4</b>
• Historique HAD relais santé .....	5
• Objectifs de la prise en charge .....	6
• Les objectifs de l'HAD .....	7
<b>+ FONCTIONNEMENT</b> .....	<b>8</b>
• Formalités administratives .....	10
• L'équipe .....	12
• Permanence des soins .....	13
<b>+ ENGAGEMENTS</b> .....	<b>14</b>
• Qualité et gestion des risques .....	15
• Les engagements .....	16
• L'HAD et la douleur .....	17
• L'HAD et le CLIN .....	17
<b>+ INFORMATIONS</b> .....	<b>18</b>
• Votre dossier .....	19
• Commission des relations avec les usagers .....	19
• Charte de la personne hospitalisée .....	20
• Associations partenaires .....	22
<b>+ COORDONNÉES</b> .....	<b>24</b>



PRÉSENTATION

## HISTORIQUE HAD RELAIS SANTÉ

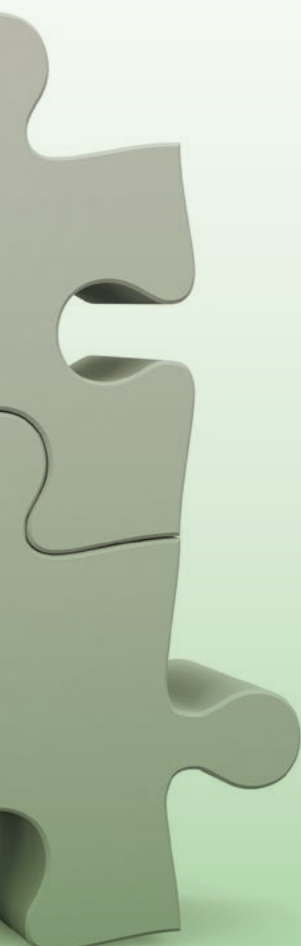
L'HAD relais santé est le fruit d'un **réseau expérimental** (association oncorese) créé en 2000 pour développer les **chimiothérapies à domicile** et les prises en charge de **soins palliatifs** de patients atteints de cancer.

En 2005, l'ARS (Agence Régionale de Santé), consciente de la reconnaissance du public et des professionnels associés au **réseau Oncorese**, nous incite à devenir un établissement privé d'Hospitalisation à Domicile à part entière. **L'HAD ONCORESE voit donc le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2006** (toujours sous la forme associative loi 1901).

Une des conséquences de ce changement de statut est l'engagement de notre structure à **développer des prises en charge polyopathologiques**, tout en gardant notre spécificité d'organiser des **chimiothérapies à domicile**.

Dans le but d'exprimer clairement au public et aux professionnels de santé cette évolution, l'**HAD Oncorese** a changé de nom au 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour désormais être **HAD RELAIS SANTÉ**.

**L'HAD RELAIS SANTÉ prend en charge des patients souffrant de pathologies graves, aiguës ou chroniques. Dorénavant, ces prises en charge permettent aux patients, quelque soit leur âge, de bénéficier de soins de qualité à leur domicile, en alternative d'un séjour en établissement hospitalier.**



## OBJECTIFS DE LA PRISE EN CHARGE

**L'Hospitalisation à domicile a pour objet d'éviter une hospitalisation en établissement de santé ou d'en diminuer la durée.**

L'HAD RELAIS SANTÉ intervient dans le cadre d'une prise en charge de **soins relatifs à différentes pathologies, quelque soit l'âge du patient**, par exemple, pour des soins :

- Ponctuels
- Palliatifs
- De chimiothérapie
- De réadaptation
- Continus
- Autres ...

sur prescription du médecin traitant ou du médecin spécialiste.

**Le patient est alors pris en charge à son domicile par ses intervenants libéraux habituels (son médecin, son pharmacien, son infirmier(e) libéral(e)...).**



OBJECTIFS

# LES OBJECTIFS DE L'HAD RELAIS SANTÉ

L'HAD RELAIS SANTÉ poursuit deux objectifs :

**+ Permettre au malade hospitalisé dans un établissement de santé de regagner plus rapidement son domicile en bénéficiant des soins nécessaires à son état de santé.**

>> L'HAD en liaison étroite avec le service hospitalier **organisera la prise en charge du malade à son domicile** afin de lui garantir la **qualité**, la **continuité** et la **sécurité** des soins. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin hospitalier.

**+ Eviter une hospitalisation.**

>> L'HAD peut intervenir directement au **domicile du malade** pour lui **éviter une hospitalisation**. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin traitant.



● L'HAD RELAIS SANTÉ permet d'assurer au domicile du patient, pour une période limitée mais révisable en fonction de son état de santé, **des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés** et ce quelque soit l'âge du patient.

● L'HAD RELAIS SANTÉ est **une équipe de professionnels qui recueille et transmet les informations** nécessaires pour l'organisation des soins à domicile par vos soignants (médecins traitants, infirmières libérales, pharmaciens...).

● L'HAD RELAIS SANTÉ est **une hospitalisation à domicile libérale**, c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur un partenariat avec les médecins libéraux, les infirmières libérales, les pharmaciens, les kinésithérapeutes... **Ce statut permet au patient d'être pris en charge globalement par les intervenants dont il a l'habitude.**

● LE ROLE DE L'HAD RELAIS SANTÉ est alors de **coordonner l'action de ces différents intervenants** auprès du patient et d'assurer la qualité de la prise en charge. Dans le prolongement de cette démarche, l'HAD se veut aussi **une équipe de soutien**, et met au service du patient les **compétences internes** de sa propre équipe (équipe soignante, assistante sociale).



FONCTIONNEMENT





## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Toutes les démarches administratives sont faites par l' HAD RELAIS SANTÉ.

Lors de votre admission, il vous sera demandé les pièces suivantes :

- Carte vitale
- Attestation de droits
- Carte de mutuelle
- Carte d'identité

Un protocole de prise en charge vous a été remis. Il devra nous être **retourné renseigné et signé par vos soins.**

**Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les divers organismes payeurs et sans avance de frais. La prise en charge peut être soit à 100 % soit à 80 %.** Dans ce dernier cas, le complément sera fait par un organisme complémentaire, par l'aide médicale, ou par vous même si vous n'avez pas de mutuelle.

**L'HAD s'engage à prendre en charge le paiement des honoraires des professionnels libéraux intervenant à votre domicile en rapport avec les motifs de l'hospitalisation à domicile.**

**Prestations prises en charge sur prescription médicale** (pendant votre séjour et si en lien avec le motif d'hospitalisation à domicile)



Tiers payant ou le patient

SOINS	• Infirmiers libéraux	X	
	• Hygiène (nursing)	X	
	• Médicaux	X	
	• Kinésithérapie	X	
	• Diététicienne	X	
	• Psychomotricienne - Ergothérapeute	X	
	• Orthophoniste	X	
	• Pédicure, Podologue	X	
PHARMACIE	• Médicaments	X	
	• Compléments alimentaires	X	
	• Matériel Médical	X	
	• Parapharmacie		X
EXAMENS	• Laboratoire d'analyse médicale	X	
	• Radiologie		X
DIVERS	• Transport en rapport avec le motif d'hospitalisation à domicile	X	
	• Transport sans rapport avec le motif d'hospitalisation à domicile		X
	• Aide à domicile		X
	• Esthétique		X
	• Linge		X
	• Portage des repas		X

## L'ÉQUIPE MÉDICALE ET PARA-MÉDICALE DE L'HAD RELAIS SANTÉ :

● **LE MEDECIN COORDONNATEUR**, évalue la demande de prise en charge dans l'HAD avec le médecin prescripteur et le médecin traitant. Il ne prescrit pas, ne se substitue pas au médecin traitant sauf en cas d'urgence absolue. Il assure la continuité médicale hôpital-ville, le suivi des objectifs thérapeutiques, et il est le garant de la bonne exécution du protocole de soins. Il s'engage à faciliter la transmission des informations entre les différents acteurs de soins. Le médecin coordonnateur est médecin généraliste et diplômé en soins palliatifs et douleur.



● **LE CADRE DE SANTÉ**, assure la bonne organisation et le bon fonctionnement de l'équipe para-médicale. Il participe à la décision de prise en charge et au suivi du séjour du patient. Il est diplômé en Soins Palliatifs.

● **L'INFIRMIÈRE COORDONNATRICE**, a un rôle d'enquêtrice et organise en étroite collaboration avec les intervenants extérieurs votre prise en charge à domicile. Elle gère le parcours des ordonnances auprès de chacun et planifie un suivi téléphonique à votre domicile. Elle a un rôle formateur qui peut l'amener à seconder l'infirmier libéral s'il le désire. De même, elle met en place et s'assure du suivi des bonnes pratiques et procédures professionnelles des libéraux. Elle est à votre disposition pour répondre à vos questions ou vos besoins.

● **LE COURSIER**, assure la livraison à votre domicile de traitement de chimiothérapie ou de produits médicamenteux hospitaliers, en respectant les consignes de transport et de sécurité.

● **L'ASSISTANTE SOCIALE**, à votre demande, vous fera part de vos droits, et vous aidera dans la mise en place d'aides les plus adaptées à votre retour au domicile. Elle se chargera et vous guidera pour toutes les démarches utiles à votre maintien à domicile.

● **LE QUALITICIEN**, est en charge du **respect et de l'amélioration de la qualité des prestations** mises à votre disposition, ainsi que de la **démarche de certification** engagée par notre établissement.

### ● **LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS :**

Nous intervenons avec les prestataires de votre choix :

- **Votre médecin traitant** est votre médecin référent et son accord est indispensable pour votre prise en charge dans l'HAD.
- **Votre infirmier(e) libéral(e)** sera sollicité(e) pour effectuer les soins prescrits.
- **Votre pharmacie** sera l'officine qui vous délivrera médicaments et matériels nécessaires à votre domicile.
- **Votre laboratoire** s'engage à nous transmettre le jour même les résultats de vos bilans sanguins.
- **Le kinésithérapeute, le psychologue, l'orthophoniste** ou **tout autre intervenant** dépendent de votre libre choix.
- Nous travaillons également en partenariat avec des **organismes agréés de collectes** de déchets associés aux soins.

## LA PERMANENCE DES SOINS

**Les professionnels de santé** et, en premier lieu,  **votre médecin traitant et votre infirmière**, sont à votre disposition si vous avez un problème ou si vous souhaitez obtenir des informations.

En cas de non-disponibilité de ces derniers, vous pouvez joindre l'équipe de coordination :

● **du Lundi au Vendredi de 08h00 à 18h00 :**  
**>> 05.55.18.06.90**

● La nuit, les week-end et jours fériés, une astreinte téléphonique est assurée à ce même numéro.

● **En cas de non réponse immédiate lors d'une urgence vitale composez le 15.**



ENGAGEMENTS

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'HAD RELAIS SANTÉ s'est engagée dans une politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques notamment au travers de la **démarche de certification** V2010 obtenue en juin 2014.

L'HAD RELAIS SANTÉ met tout en œuvre pour répondre aux attentes des patients. L'établissement s'appuie sur les recommandations et le référentiel de certification de la **Haute Autorité de Santé (HAS)**.

La certification est une mesure de notre niveau de réponse à des critères relatifs à, par exemple :

● **l'accueil** du patient, sa **prise en charge soignante et médicale**, l'organisation de sa **sortie d'HAD**,

mais aussi à des critères **d'organisation**, de gestion des **ressources humaines**,

ou encore à la mise en place de certaines **instances**.

Les résultats liés à la certification des établissements de santé sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

L'HAD RELAIS SANTÉ, pour permettre d'améliorer la qualité de sa prestation, met à votre disposition un **questionnaire d'appréciation afin de recueillir vos remarques et suggestions**.

**La communication sur les indicateurs nationaux** concernant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins **est faite annuellement et annexée au présent livret**.

QUALITÉ

## LES ENGAGEMENTS DE L'HAD RELAIS SANTÉ

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à dispenser **les soins ponctuels curatifs et palliatifs** ainsi que **les actions préventives et éducatives** que requiert l'état du malade, et veille à la continuité des soins.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ 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 qu'il est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ **répond aux impératifs de bon usage des soins médicaux**, conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ est particulièrement attentive à toute **évolution technologique** permettant d'**améliorer la qualité de la prise en charge** et s'engage à favoriser la **formation continue** de ses partenaires libéraux.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ 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.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à **favoriser l'écoute du malade et de son entourage**.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à **organiser dans les meilleures conditions**, la sortie du patient, veillant à ce que **les relais nécessaires** soient mis en place.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à fournir à **l'entourage du patient des informations adaptées** afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte au malade.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ apporte une attention toute particulière au strict **respect des règles déontologiques en vigueur** concernant en particulier le secret médical et le secret professionnel.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, **toutes les formes de coopération utiles** avec tous les intervenants du système sanitaire et social.

+ L'HAD RELAIS SANTÉ s'engage à gérer son activité 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.



## L'HAD RELAIS SANTÉ ET LA DOULEUR

**La douleur n'est pas une fatalité.** Elle se prévient, elle se traite et s'évalue.

**Les médecins et les infirmières de l'HAD Relais Santé sont sensibilisés et formés à cette prise en charge.** Les infirmières vous contactent régulièrement pour faire le point sur votre traitement antalgique et son efficacité. Cette évaluation est complémentaire de celle faite par votre infirmière libérale, et est consignée dans votre dossier de soins à domicile.

**L'objectif est de réajuster le plus rapidement possible votre traitement antalgique en partenariat avec vos soignants libéraux.** Notre médecin coordonateur peut se déplacer à domicile en accord ou à la demande de votre médecin traitant.

**L'HAD Relais Santé s'inscrit dans la démarche du contrat d'engagement de lutte contre la douleur** établi par le ministère de la santé.

*Ce document est accessible sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

*Il peut être également obtenu gratuitement sans délai sur simple demande auprès de l'accueil.*

## L'HAD RELAIS SANTÉ ET LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES LIÉES AUX SOINS (CLIN)

**L'HAD Relais Santé a créé un CLIN en 2008.**

Des représentants des professionnels libéraux (médecins, infirmiers, pharmaciens, kinésithérapeutes) sont présents au sein de ce comité.

**Les missions du CLIN :**

- + Organiser des actions de prévention** des infections liées aux soins par la rédaction et la diffusion de protocoles de bonnes pratiques.
- + Former du personnel soignant en hygiène** (soirées de formation, déplacement à domicile...). L'HAD RELAIS SANTÉ dispose d'une **infirmière hygiéniste** au sein de la structure.
- + Informer les patients et leur entourage** sur les règles d'hygiène à domicile.
- + Evaluer les actions** mises en place.

La communication sur les indicateurs nationaux concernant la lutte contre les infections associées aux soins (indicateurs ICSHA, ICALIN) est faite annuellement et annexée au présent livret.

**La lutte contre les infections associées aux soins est le travail de chacun tant dans l'hygiène quotidienne que dans les actes de soins.**



INFORMATIONS

## L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

(cf. article L.1111-7 et R.1111-1 à R.1111-8 du Code de la Santé Publique)

**Vous pouvez accéder à l'ensemble des informations concernant votre état de santé** soit par demande directe à l'HAD, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. La communication a lieu, au plus tôt 48 heures et, au plus tard 8 jours après la date de réception de votre demande. Si les informations demandées datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois est nécessaire.

- La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations, peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire.
- La consultation des données est gratuite mais les frais de traitement de votre demande (reproduction et envoi postal) sont à votre charge.

Afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent, l'HAD Relais Santé participe au projet de mise en place progressive par le ministère de la santé du DMP (Dossier Médical Personnel).

*Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la brochure d'information du DMP sur le site du ministère en charge de la santé [www.dmp.gouv.fr](http://www.dmp.gouv.fr)*

## LA DURÉE ET LES MODALITÉS DE CONSERVATION DES ARCHIVES

Conformément à l'article R 1112-7 du code de santé publique au décret du 4 janvier 2006, **le délai de conservation des archives médicales est de 20 ans**, sauf cas particuliers. La direction veille à assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement.

## LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

Cette commission sert de **dispositif de conciliation** entre le patient invoquant une réclamation et l'établissement de santé.

Pour être mis en relation avec un représentant des usagers, **veuillez en faire la demande auprès du secrétariat d'accueil de l'HAD RELAIS SANTÉ.**

Vous avez aussi la possibilité de vous exprimer au travers du questionnaire d'appréciation qui vous est remis au début de votre prise en charge.

La composition ainsi que les missions de la CRUQPC sont annexées au présent livret.

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

+ Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des disponibilités de l'établissement [...].

+ 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.

+ **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.

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

+ **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.

+ 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.

+ 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.

**+ La personne hospitalisée est traitée avec égards.**

Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

**+ 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.

**+ 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.

**+ 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 initial de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Il peut être également obtenu gratuitement sans délai sur simple demande auprès de l'accueil.*

## LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES DE L'HAD RELAIS SANTÉ SONT LES SUIVANTES :

- **Ligue contre le cancer :**

>> 05 55 20 94 52

- **Association de bénévoles soutien, présence (Corrèze) :**

>> 05 55 84 39 34

- **Association des stomisés (ILCO Limousin) :**

>> 05 55 70 37 99

- **Aide sociale à l'enfance (Conseil Général de la Corrèze) :**

>> 05 55 93 73 35

- **Associations d'aide à domicile**

- **Associations de télé assistance**

- **Association pour le don d'organes et de tissus humains de la Corrèze (france adot 19) :**

>> 05 55 20 04 60

>> [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

**+** Le personnel de l'HAD reste à votre disposition, si besoin, pour des recherches de contact autre en lien avec votre pathologie.



ASSOCIATIONS





## HAD RELAIS SANTÉ

### Pavillon Marion

Centre hospitalier de Brive  
boulevard du Docteur Verlhac  
19100 Brive

Tél : 05 55 18 06 90

Fax : 05 55 18 06 91

[www.had-relais-sante.fr](http://www.had-relais-sante.fr)  
[contact@had-relais-sante.fr](mailto:contact@had-relais-sante.fr)