



HAD - RELAIS SANTÉ
HOSPITALISATION À DOMICILE
ONCORESE

+ LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être pris en charge par l'HAD RELAIS SANTE – 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 l'HAD RELAIS SANTE - Oncorese permet d'**améliorer votre qualité de vie** en plaçant la personne au centre de ses préoccupations.

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 de satisfaction que nous vous remercions de remplir durant votre séjour. **Vos observations et suggestions nous sont précieuses**, car, engagé 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 SANTE – Oncorese vous assure de toute leur attention.

Le Président,
Dr Bernard LEDUC

Le directeur,
Joël MAISONNEUVE

SOMMAIRE

+ PRÉSENTATION

- Historique HAD relais santé 4
- Objectifs de la prise en charge..... 5
- Les objectifs de l'HAD..... 6

+ FONCTIONNEMENT

- Formalités administratives..... 8
- L'équipe..... 10
- Permanence des soins..... 11

+ QUALITÉ & ENGAGEMENTS

- Qualité et gestion des risques..... 12
- Un partenariat HAD-Patient-Entourage 13
- L'HAD et la douleur 14
- L'HAD et le CLIN 15

+ INFORMATIONS 16

+ CHARTE 18

+ INFORMATIQUES ET LIBERTÉS 19

+ COORDONNÉES 20

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^{er} janvier 2006** (association loi 1901 à but non lucratif).

Une des conséquences de ce changement de statut est l'engagement de notre structure à **développer des prises en charge polypathologiques**, 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^{er} janvier 2011 pour désormais être **HAD RELAIS SANTE**.

L'HAD RELAIS SANTE 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 exemples, pour des soins ponctuels ou continus :

- pansements complexes
- traitements injectables
- nutrition
- réadaptation
- soins palliatifs
- chimiothérapies
- 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.

LES OBJECTIFS DE L'HAD RELAIS SANTÉ

L'HAD RELAIS SANTE poursuit 2 objectifs :

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

>> Le service d'HAD en liaison étroite avec le service hospitalier **organisera la prise en charge du patient 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 patient** pour lui **éviter une hospitalisation**. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin traitant.

● L'HAD RELAIS SANTE 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 SANTE 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 SANTE 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** (son médecin généraliste, son infirmière, son pharmacien...).

● LE ROLE DE L'HAD RELAIS SANTE 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 social, psychologue).

Objectifs

FORMALITES ADMINISTRATIVES

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

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.

Fonctionnement

Prestations prises en charge durant l'hospitalisation à domicile sur prescription médicale :



Tiers payant ou le patient

SOINS	• Infirmiers libéraux	X	
	• Hygiène (nursing)	X	
	• Médicaux	X	
	• Kinésithérapie	X	
	• Psychologie après accord du médecin coordonateur de l'HAD	X	
	• Psychomotricienne après accord du médecin coordonateur de l'HAD	X	
	• Orthophoniste après accord du médecin coordonateur de l'HAD	X	
PHARMACIE	• Pédicure, Podologue après accord du médecin coordonateur de l'HAD	X	
	• Médicaments	X	
	• Compléments alimentaires	X	
	• Matériel Médical après accord du médecin coordonateur de l'HAD	X	
EXAMENS	• Parapharmacie		X
	• Laboratoire d'analyse médicale	X	
DIVERS	• Radiologie		X
	• Transport en 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. Notre médecin coordonnateur est titulaire d'un DU en soins palliatifs et douleur.

- **LE CADRE DE SANTE**, 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.

- **L'INFIRMIERE COORDONNATRICE** a un rôle d'évaluation 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(e) libéral(e) si nécessaire. 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.

- **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.

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

- **LA PSYCHOLOGUE** à votre demande, vous apportera un accompagnement psycho-social qui est souvent nécessaire, voire essentiel aussi bien auprès de vous que de votre entourage. Cette démarche peut éviter l'épuisement de ce dernier et votre ré hospitalisation. Une mise en place d'un suivi de deuil peut être proposée.

● LES PARTENAIRES EXTERIEURS :

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) libérale** 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, 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

Si vous avez un problème ou si vous souhaitez obtenir des informations, vous pouvez joindre l'équipe de coordination de l'HAD 24h/24 et 7j/7 au :

05.55.18.06.90

Les professionnels de santé, votre médecin traitant et votre infirmier(e), restent à votre disposition.

En cas de non réponse ou d'urgence vitale, vous pouvez contacter le 15.

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'HAD RELAIS SANTÉ s'est engagé dans une politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques notamment au travers d'une **démarche de certification** V2010 obtenue en juin 2014, puis sous la version V2014 obtenue en janvier 2017.

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

Les résultats liés à la certification des établissements de santé sont disponibles sur les sites internet de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr
www.scopesante.fr

L'HAD RELAIS SANTÉ, pour permettre d'améliorer la qualité de sa prestation, met à votre disposition un **questionnaire de satisfaction 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**.

UN PARTENARIAT HAD-PATIENT-ENTOURAGE

L'HAD Relais Santé a pour mission d'organiser votre hospitalisation à domicile, tant sur le plan médical que social. Mais cette modalité de soins impose entre vous et votre entourage d'une part et l'HAD d'autre part, un partenariat étroit et une grande transparence dans les relations.

Cela exige des uns et des autres, **écoute et respect**.

Engagements des intervenants au domicile :

- Respecter, dans la mesure du possible, le rythme de vie du patient et de ses proches.
- Prendre en considération l'ensemble des besoins du patient et de ses proches, afin de répondre au mieux à leurs demandes.
- Informer de manière adaptée et compréhensible le patient et son entourage. Pour cela, un dossier personnalisé est placé à votre chevet et permet la coordination entre les divers intervenants. Il rassemble les informations liées à votre prise en charge. Il doit être accessible à tous les professionnels. Il sera récupéré par l'équipe à la fin du séjour en HAD, puis archivé au siège de l'HAD et conservé selon la réglementation en vigueur.
- Respecter la charte de bientraitance définie par l'HAD Relais Santé (secret professionnel, intimité et vie privée des patients et de leur entourage, attitude professionnelle).
- Prendre en considération les insatisfactions formulées par le patient ou l'entourage, afin de pouvoir y répondre de la manière la plus appropriée.

Engagements du patient et son entourage :

- Retourner votre accord de prise en charge en HAD signé par vos soins ou par votre représentant légal.
- Aménager un espace de soins le plus fonctionnel possible au domicile, permettant de dispenser des soins dans des conditions de qualité et de sécurité optimisées.

- Permettre l'accès au domicile aux différents professionnels médicaux et paramédicaux (médecin, infirmier(e), kinésithérapeute...) convenu dans votre prise en charge en HAD.
- Mettre à disposition des soignants l'ensemble des produits nécessaires aux besoins de la vie quotidienne (hygiène, alimentation, linge...).
- Faire part à l'équipe de l'HAD de vos besoins et de vos attentes afin que l'équipe puisse y répondre au mieux.
- Faire part à l'équipe de l'HAD de vos satisfactions ou insatisfactions, notamment par le biais du questionnaire remis lors de votre prise en charge.

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 par **téléphone au minimum 1 fois par semaine** 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. 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 SANTE dispose d'une **infirmière hygiéniste** au sein de la structure.
- ✚ **Informers 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.

VOTRE PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du Code de Santé Publique)

Pendant votre prise en charge en HAD, vous pouvez, si vous êtes majeure, **désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance**, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne considérée par l'HAD comme votre «**personne de confiance**» sera également consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, en outre si vous le souhaitez, **assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions** vous concernant. Elle transmettra vos **directives anticipées** au médecin qui vous suit.

Sa désignation est révocable à tout moment. Lors de votre admissions, une fiche de désignation de la personne de confiance vous sera remise.

VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L.1111-11 du Code de Santé Publique)

Loi Clayes Léonetti du 2 février 2016 : Les directives anticipées concernant les personnes majeures en bonne santé ou non, atteintes d'une maladie grave ou non, ou en fin de vie.

Vous pouvez exprimer vos souhaits par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou lors d'une maladie grave.

Elles concernent les possibilités de rester à domicile, poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou des actes médicaux.

Notre rôle est d'assurer qu'elles seront transmises aux médecins qui sont amenés à vous prendre en charge. Les directives anticipées sont valables **sans limites de temps**,

mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Rendez les accessibles à votre personne de confiance, votre médecin traitant, un membre de la famille ou à un proche et à l'HAD.

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.

DURÉE ET 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 USAGERS (CDU)

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 de satisfaction qui vous est remis lors de votre prise en charge.

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

CHARTRE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE

L'HAD Relais Santé membre de la FNEHAD

- 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 meilleurs 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.

INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

(Article L.1111-11 du Code de Santé Publique)

A l'occasion de votre séjour en HAD, vos données administratives et médicales vous ont été demandées et font l'objet d'un traitement automatisé. Elles sont protégées et soumises au secret professionnel.

- Vous pouvez directement exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de l'HAD.
- Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes et lorsque ce traitement ne répond pas à une obligation légale, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.

Pour en savoir plus sur vos droits d'accès et de rectification à votre dossier informatisé :

CNIL
www.cnil.fr
01 53 73 22 22

Ministère de la Santé
www.sante.gouv.fr
01 40 56 60 60



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

contact@had-relais-sante.fr