

*L'HOPITAL A DOMICILE*

*MUTUALISTE*



*LIVRET D'ACCUEIL*

*Boulevard Sebastianu Costa  
La Rocade  
20090 Ajaccio  
siege@mutuelle2a.fr*

**Horaires d'ouverture :**

*Bureaux: du lundi au vendredi 8h à 12h – 14h à 18h  
Soins Tous les jours 24h sur 24*



Tél. : 04.95.23.46.78



Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis en **Hospitalisation A Domicile**.

Ce livret est conçu pour vous permettre de connaître le service, son organisation, et faciliter votre séjour en vous informant de vos droits.

Nous mettons tout en œuvre pour répondre à vos attentes en matière de qualité et de sécurité des soins.

Notre service est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Nous restons attentifs à toutes vos suggestions ou remarques qui permettraient d'améliorer votre prise en charge.

**Votre santé est notre mission**

**Jean Pierre FABIANI**  
Président de L'union des Mutuelles de Corse du Sud

## **ATTESTATION**

Je soussigné(e) .....

Atteste avoir reçu le livret d'accueil de l' HAD , et en avoir pris connaissance.

Je m'engage à m'y conformer scrupuleusement.

Date:.....

Signature du bénéficiaire  
(ou de son représentant légal\*)

\*Dans ce cas, faire figurer le nom, prénom, et le lien de parenté.

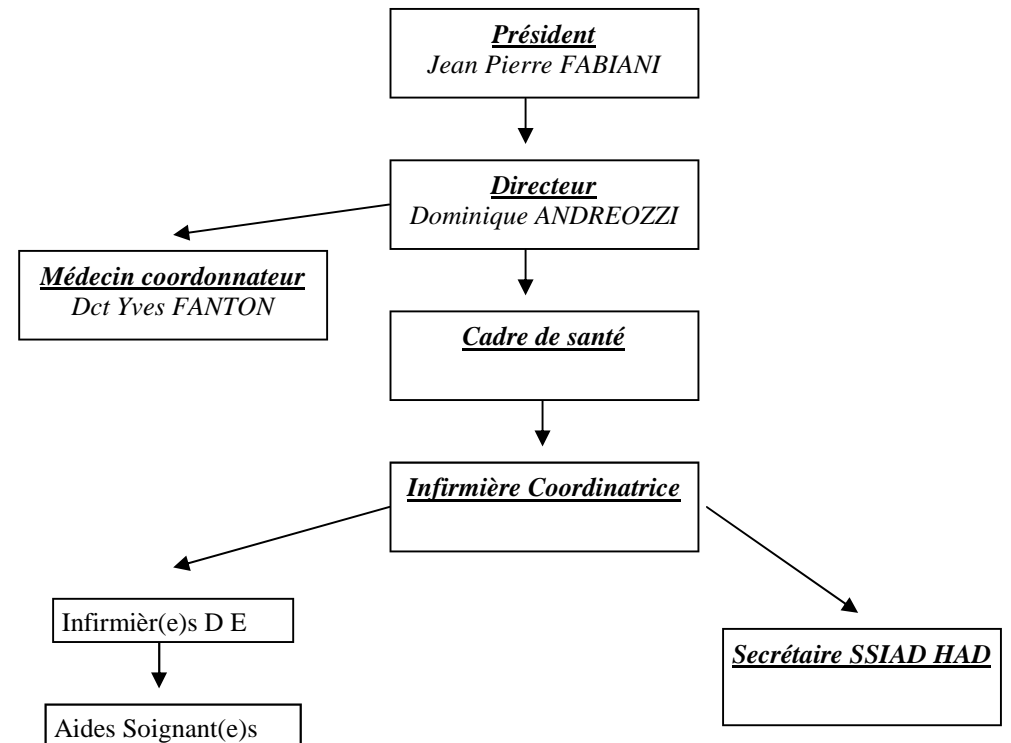
L'Hôpital A Domicile est géré par l'Union des Mutuelles de Corse du Sud, organisme régi par le code de la Mutualité et placé pour ce service sous la tutelle de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation de la région PACA-Corse.

L'Hôpital A Domicile est autorisé depuis le 15 juin 2006 pour une capacité de 20 places situées sur le secteur d'intervention d'Ajaccio et du Grand Ajaccio.

	Pri- se en cha rge HA D	Prise en charge CPAM	Non pris en charge par HAD/ CPAM	Observations
Médecin traitant		x		
Médecin spécialiste		x		
Assistant social	x			Salarié
Infirmier(e)	x			Salarié ou libéral conventionné
Aide soignant(e)	x			Salarié
Kinésithérapeute	x			Libéral conventionné
Pédicurie	x			Libéral conventionné
Orthophonie	x			Libéral conventionné
Aide ménagère ou garde malade			x	
Frais pharmaceutiques	x			
Imagerie médicale		x		
Frais de laboratoire	x			
Transport en ambulance deman- dés par l'HAD	x			
Transports en ambulance non demandés par l'HAD		x		Bon de transport fait par le médecin prescripteur
Matériel à usage unique (seringues, couches, alèses)	x			
Mise à disposition de matériel (lits, nutri pompes...)	x			
Gestion du dossier	x			

## Organigramme

### Conseil d'Administration de l'Union des Mutuelles de Corse du Sud



## TABLE DES MATIERES

- A– Informations générales**
- B– La mesure de la satisfaction**
- C– Fonctionnement du service**
- D– Une équipe pluridisciplinaire**
- E– Vos droits**
- F– La gestion des risques**
- G– Le traitement de la douleur**
- H– La prise en charge financière**

### **H-La prise en charge financière**

Depuis le 1er mars 2005, les HAD facturent les soins aux Caisses d'Assurance Maladie selon le principe de la tarification à l'activité pour les patients à 100 % ou exonérés du ticket modérateur.

Ne sont pas pris en charge:

- les honoraires des médecins généralistes et spécialistes
- l'imagerie médicale

Pour les patients non exonérés du ticket modérateur, celui-ci sera pris en charge par votre mutuelle ou laissé à votre charge.

## A- Informations générales

### Différents moyens utilisés

**Les médicaments:** antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté.

**Les massages:** le personnel est formé et sensibilisé à la lutte contre la douleur.

**N'hésitez donc pas à nous signaler toute forme de douleur.**

### Evaluer votre douleur

La douleur est évaluée régulièrement; des supports sont mis en place pour la mesurer.

**L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider**

### Qu'est ce que l'HAD ?

L'HAD permet, dans le cadre de vie habituel du patient, un ensemble de soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés, habituellement dispensés en milieu hospitalier sous la responsabilité du médecin traitant.

C'est une alternative de type sanitaire.

L'HAD met à disposition des assurés sociaux une équipe pluridisciplinaire qui assure la prise en charge des patients et ce 24 h/24, tous les jours de la semaine.

### L'HAD pour qui ?

Hormis les malades suivis par le secteur psychiatrique, tout autre malade peut être pris en charge en HAD dans la mesure où il nécessite des soins complexes et coordonnés.

### Qui conseille, choisit l'HAD ?

Le médecin hospitalier, mais aussi le médecin traitant peuvent conseiller l'HAD à leur patient.

Un consentement écrit du patient ou de sa famille est toutefois nécessaire.

### Qui décide de l'HAD ?

Le médecin hospitalier ou le médecin traitant formule une demande d'HAD auprès du médecin coordonnateur de la structure.

Le service administratif veille à obtenir la prise en charge auprès du médecin conseil du régime d'affiliation du patient (CPAM, MSA...).

## La prise en charge

L'HAD permet de soigner à domicile, mais cette formule a ses exigences:

- L'équipe de soins ne se substitue pas à la famille, c'est un complément.
- N'étant pas en permanence auprès des personnes soignées, le personnel doit informer et conseiller les familles.

Une collaboration étroite est nécessaire afin d'effectuer des soins de qualité avec un maximum de confort et de sécurité.

Le choix des heures de soins se fait en fonction du traitement, de l'état de santé, mais en tenant compte des impératifs du service.

Ainsi, l'heure des soins, et les personnels qui les dispensent, peuvent être modifiés pendant la prise en charge.

Lors de l'admission, un dossier de soins déposé au domicile permet des transmissions écrites indispensables entre les différents intervenants médicaux, paramédicaux et sociaux, il appartient au service et est repris à la fin de la prise en charge.

### Types de soins délivrés

**Soins ponctuels:** soins techniques et complexes pour une durée déterminée.

**Soins continus:** soins techniques de nursing, palliatifs pour une durée non déterminée.

**Soins de réadaptation:** pour une durée déterminée après une phase aiguë d'une pathologie neurologique, orthopédique, poly pathologique.

## G- Le traitement de la douleur

### La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

### Nous pouvons la prévenir

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales.

### Nous pouvons la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres. Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de celle-ci.

### Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes.

### Votre participation est essentielle

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Il n'existe pas une, mais des douleurs, qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... Tous ne réagissent pas de la même manière à la douleur. Vous seul pouvez nous la décrire. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge.

## **B– La mesure de la satisfaction**

### **Sécurité transfusionnelle**

L'HAD ne pratique pas la transfusion sanguine à domicile mais participe au suivi post-transfusionnel.

Si vous avez été transfusé avant votre admission, un suivi sera effectué. Un courrier vous est adressé par le Centre Hospitalier et il faut nous en faire part.

### **Gestion du matériel**

Si votre état nécessite la mise en place de matériel médical à votre domicile, l'HAD en organise le suivi. Tout dysfonctionnement est transmis au prestataire de service pour réajustement.

Une information sur le fonctionnement du matériel vous est faite dès votre prise en charge.

### **Cellule de gestion des risques**

Circulaire DH05/E2/E4 n)2004\_176 du 29/03/2004

Une cellule de gestion des risques est mise en place depuis mai 2005.

Chaque année, un programme d'action est défini pour améliorer votre prise en charge en toute sécurité.

**« La qualité de la prise en charge des patients est un objectif essentiel pour tout établissement de santé. Celui-ci doit procéder à une évaluation régulière de leur satisfaction portant, notamment, sur les conditions d'accueil et de séjour. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte dans l'accréditation à l'article L.-5 ».**

#### **Ordonnance du 2 avril 1996**

Lors de votre séjour, deux questionnaires vous seront proposés:

- un au 5eme jour de votre admission dans le service.
- un à la fin de votre prise en charge

Il est important que vous les remplissiez  
Leur étude nous aide à améliorer la qualité du service rendu.

Les infirmier(e)s et aides soignant(e)s sont à votre disposition pour toute explication.

Un représentant d'une association d'usagers participe à la démarche d'amélioration de la qualité entreprise par le service.

## C– Fonctionnement du service

Le service fonctionne 24h/24h.

L'accueil administratif est ouvert de 8h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi.

En dehors de ces heures, en cas d'urgence ainsi que la nuit, vous êtes mis en rapport avec l'infirmier(e) d'astreinte du service qui répond à vos appels.

En cas d'urgence, vous devez contacter le médecin de garde ou faire le 15.

### Le suivi médical

Il est assuré par votre médecin traitant ou, s'il y a lieu, d'un spécialiste ou médecin hospitalier lors des consultations.

Le médecin traitant est choisi librement par le patient. Il doit donner son accord pour l'HAD puisqu'il reste le pivot de la prise en charge du patient à son domicile, et qu'il est responsable du suivi médical du patient.

### Le suivi des soins

Il est organisé, planifié chaque jour, pour répondre au mieux à vos besoins.

### Le suivi de l'état de santé

En plus des transmissions journalières, l'équipe se réunit une fois par semaine, pour aborder votre état de santé et optimiser votre suivi.

Le règlement intérieur de l'HAD reste à votre disposition.

L'HAD a le souci constant d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

## F– La gestion des risques

La gestion de la qualité et des risques comprend la mise en œuvre d'une politique d'amélioration continue de la qualité. Elle intègre aussi la coordination des vigilances (hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance).

### Lutte contre les infections nosocomiales

L'établissement participe à la mise en place de protocoles d'hygiène, afin de lutter contre les infections liées aux soins ou aux bactéries multi résistantes aux antibiotiques.

Des actions de formation du personnel sont menées. L'HAD adhère au Comité de Lutte des Infections Nosocomiales du centre hospitalier d'Ajaccio.

Il vous sera demandé de respecter certaines règles d'hygiène, l'équipe vous donnera des conseils;

### Gestion des déchets

Certains déchets d'activités de soins doivent être éliminés dans des containers spéciaux:

- aiguilles, piquants tranchants (boîtier jaune)
- déchets avec germe multi résistant (carton)
- certains médicaments (carton)

Les infirmier(e)s déposent les containers si besoin à votre domicile, en vous donnant les explications nécessaires à leur utilisation. Seuls les infirmier(e)s et aides-soignant(e)s pourront utiliser ces containers.

Chaque semaine, les déchets de soins seront enlevés à votre domicile par la société prestataire qui se charge de leur élimination.

Vous serez informés des jours de passage.

## **Résumé de la charte du patient hospitalisé**

*Charte du patient hospitalisé annexée à la circulaire ministérielle n°95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisés.*

### **Principes généraux**

*1 Le service public hospitalier est accessible à tous, et, en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.*

*2 Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.*

*3 L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.*

*4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.*

*5 Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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 Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.*

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

*8 Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.*

*9 Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier, notamment d'ordre médical, par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.*

*10 Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les besoins, l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.*

## **Modalité de séjour**

Lorsque votre prise en charge est accordée, le cadre de santé fait une étude de vos besoins, organise et coordonne votre admission. Une visite préalable sera faite au domicile pour les modalités d'installation du matériel.

Le jour de votre admission, un(e) infirmier(e) et un (e) aide soignant(e) se rendront à votre domicile pour:

### **Veiller à votre installation.**

**Mettre en place le dossier de soins** qui restera au domicile(il vous sera expliqué).

**Programmer les soins** selon la fiche de liaison de sortie, ou les prescriptions du médecin traitant.

**Vérifier les prescriptions** (médicaments, consultations).

### **Effectuer les premiers soins.**

### **Le dossier de soins**

De couleur jaune, il est laissé à votre domicile le temps de la prise en charge. Vous le prenez pour aller en consultation, ou dans le cadre d'hospitalisation de jour.

### **La sortie**

Elle est organisée à votre demande ou celle du médecin coordonateur, en accord avec votre médecin traitant.

Un relais avec un service de soins infirmiers à domicile ou un service d'aide à la toilette peut être demandé, ainsi qu'un relais avec un paramédical libéral.

## Les moyens logistiques

Le service prend en charge:

**Les frais de location de matériel à votre domicile (lit, fauteuil, pompe..) ainsi que le petit matériel indispensable (changes complets, seringues...).**

Le matériel ne peut être utilisé que pour votre prise en charge. Dans le cas contraire, le service décline toute responsabilité.

**Les examens de laboratoire.**

Les résultats sont envoyés à l'HAD et à votre médecin traitant.

**Les traitements médicamenteux.**

A votre entrée dans le service, votre pharmacien est prévenu de votre prise en charge par courrier et nous envoie directement les factures.

**Les transports en ambulance**, si ceux-ci sont demandés par le médecin traitant ou l'HAD.

**Les soins de kinésithérapie.**

Il est fait appel à votre masseur kinésithérapeute

**Les soins d'orthophonie.**

**Les soins de podologie et pédicurie après évaluation de l'équipe.**

**L'alimentation entérale** (par sonde) sur prescription médicale.

Un(e) diététicien(ne) effectue un suivi mensuel, la gestion des stocks et des livraisons.

## La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

(L.1112-3 du Code de la Santé Publique)

Si vous avez un problème, un motif d'insatisfaction, vous pouvez en faire part au personnel de l'HAD. Mais également, contacter le cadre de santé, écrire au Directeur qui vous répondra. Vous pouvez aussi saisir la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (article R.710-1-1 et suivants du Code de la Santé Publique).

Cette commission a son siège au sein des locaux de l'HAD. Elle est chargée d'assister toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'établissement.

Des membres d'associations d'usagers siègent dans cette commission.

Pour contacter la commission, vous pouvez écrire à :

Monsieur le Président de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Hôpital à domicile Mutualiste

Boulevard Sebastianu Costa La Rocade 20090 Ajaccio

## **L'information et le consentement**

(Article L.1111-2 à 5 du Code de la Santé Publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Vous avez le droit de refuser d'être informé. Les informations qui vous concernent sont confidentielles. Toute personne prend, avec le professionnel de santé, compte tenu des informations et préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

## **La personne de confiance**

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

Lors de votre admission dans l'unité de soins, ou au cours de la consultation, si vous êtes majeur, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant). Elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Elle pourra également être consultée, au cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté, et recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est révocable à tout moment.

## **Le respect de la vie privée**

(Article L.1110-4 du Code de la Santé Publique)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent. Vous pouvez demander à l'HAD le renforcement de la non-divulgateur de votre présence au sein de l'HAD.

## **Les mineurs et majeurs sous tutelle**

(Article L.1111-2 et L.1111-5 du Code de la Santé Publique)

Tout mineur est admis en HAD avec autorisation écrite de la ou des personne(s) détentrice(s) de l'autorité parentale (parents, adoptant, tuteur légal). Il doit être accompagné d'une de ces personnes. Tout incapable majeur est hospitalisé avec l'autorisation écrite du représentant légal (tuteur, curateur, personne habilité par voie de justice). Le consentement est recueilli dans les formes prévues par la loi.

## **D– Une équipe pluridisciplinaire**

### **L'équipe de l'HAD**

**Le médecin coordonnateur** prononce votre admission sur la base d'un projet thérapeutique. Il assure les relations entre les différents intervenants libéraux et hospitaliers.

**Le cadre de santé** est responsable de la qualité des soins dispensés par l'équipe paramédicale et du bon fonctionnement du service. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller. Il coordonne la prise en charge des patients.

**Les infirmier(e)s** dispensent les soins, les organisent et exercent une surveillance de votre état de santé. Ils assurent votre accompagnement et celui de votre famille tout au long de votre séjour. Dans certains cas, il peut être fait appel à votre infirmier(e) libéral(e) après signature d'une convention de partenariat.

**Les aides soignant(e)s** assurent, sous la responsabilité des infirmier(e)s, les soins d'hygiène et de confort, afin de répondre au mieux à vos besoins. Infirmier(e)s et aides soignant(e)s sont parfois amenés à travailler en binôme lors de vos soins. Chacun de vos interlocuteurs porte un badge sur sa blouse, ce qui permet de l'identifier.

**L'assistante sociale** est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif. Elle peut se déplacer à domicile, à votre demande ou celle de vos proches.

**La secrétaire** assure l'accueil téléphonique. Elle gère la prise de rendez-vous auprès des différents professionnels de santé ainsi que les démarches administratives relatives à votre séjour.

## Les partenaires extérieurs

**Les kinésithérapeutes** coopèrent avec l'équipe soignante et interviennent sur prescription médicale.

**Les orthophonistes** coopèrent avec l'équipe soignante et interviennent sur prescription médicale.

**Les pédicures** interviennent à la demande de l'équipe.

### **Le service d'aides ménagères et auxiliaires de vie**

Il peut être fait appel à différents organismes.

Elles contribuent à l'entretien de votre domicile, confection des repas, ou à la surveillance que requiert votre état de santé.

**Des gardes de nuit ou gardes malades** peuvent être sollicitées selon l'organisation des soins mise en place.

### **Collaboration avec l'institut de formation en soins infirmiers du Centre hospitalier d'Ajaccio**

Le service HAD participe à la formation des étudiants en soins infirmiers et des aides soignantes.

Ils seront amenés, avec votre accord, à vous prodiguer des soins en présence d'un membre de l'équipe soignante de l'HAD.

### **L'HAD est Conventionné avec Le Centre Hospitalier de la Miséricorde et la clinique CLINISUD**

## E– Vos droits

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise et proclame les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins

### **Le dossier médical**

(Article L.1111-7 du Code de la Santé Publique)

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé. Sur demande écrite, et selon une procédure qui est disponible à tout moment lors de votre séjour, l'ensemble de votre dossier médical peut vous être communiqué directement sur place ou par courrier. Il peut être adressé également au médecin de votre choix. En cas d'empêchement majeur de votre part, les ayants droits peuvent également faire cette demande. Il vous appartient éventuellement de nous désigner au préalable par écrit, les personnes pour lesquelles vous feriez opposition à ce droit. La consultation sur place de ces informations est gratuite et un accompagnement médical est organisé. Votre dossier médical est conservé dans un lieu sécurisé. La durée de conservation du dossier papier est de 30 ans minimum, indéfinie pour les dossiers informatiques.

### **Informatique et liberté**

A l'occasion de votre séjour en HAD, des renseignements administratifs et médicaux vous ont été demandés et sont traités par informatique dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004. en application de cette loi, vous pouvez avoir accès aux informations nominatives qui vous concernent et que vous avez transmises. Vous pouvez les rectifier soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qui a été désigné à cet effet. Pour tous renseignements, vous pouvez vous adresser au Directeur de l'HAD, au 04 95 23 46 78.