

SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR

La Qualité de l'Hôpital,
la Sérénité et le Confort de votre domicile



Livret d'accueil



L'Hospitalisation A Domicile dans le Var
Toulon et sa région - Brignoles - Saint-Maximin

Votre médecin nous a confié la mission de préparer et organiser votre séjour hospitalier à domicile.

Nous vous souhaitons la bienvenue et nous nous engageons à vous assurer les meilleures prestations et vous aider tout au long de votre séjour.

Ce livret a pour but de vous expliquer le fonctionnement de notre établissement et essayer d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez. Cependant, n'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations, soit par téléphone, soit par courrier :

Hospitalisation A Domicile LA GARDE

ESPACE FRANCE EUROPE
1328, Chemin de la Planquette
B.P. 60025 - 83951 LA GARDE CEDEX
Tél. 04 94 27 50 50 - **Fax** 04 94 23 72 53
> had-toulon@wanadoo.fr

Hospitalisation A Domicile BRIGNOLES

Quartier St-Jean - R.N. 7 - 83170 BRIGNOLES
Tél. 04 94 72 40 00 - **Fax** 04 94 72 17 06
> had-brignoles@orange.fr

Hospitalisation A Domicile LA SEYNE

Avenue D' Mazen - Immeuble Le Jean Bart - Bât. C
83500 LA SEYNE SUR MER
Tél. 04 94 87 78 09 - **Fax** 04 94 89 19 56
> had-laseyne@orange.fr



« Vous êtes dans un établissement engagé dans le Développement Durable. Nos principales actions portent sur le tri et le recyclage des déchets, la réduction de la consommation d'énergie, la construction ou la rénovation de bâtiments plus sains ainsi que les achats responsables. »



Sommaire

I. Présentation de l'Association

a- Histoire et objectifs de l'Association	4
b- Les secteurs d'intervention	5
c- Composition de l'équipe d'HAD	6

II. Organisation des soins

a- Les étapes de votre prise en charge	7
b- Les différents acteurs de votre prise en charge en HAD	8
c- Les services médico-techniques	11
d- Les conditions de votre sortie de l'HAD	12

III. Droits et devoirs des patients

a- La charte de la personne hospitalisée	13
b- Droit d'accès au dossier médical	13
c- Consentement de la personne hospitalisée	13
d- Plaintes, réclamations, observations, propositions	14
e- Désignation de la personne de confiance	14
f- Directives anticipées	14
g- Confidentialité et accès à l'information	15

Présentation de l'Association

Histoire et objectifs de l'Association

Santé et Solidarité du Var est une Association loi de 1901 à but non lucratif gérée par un Conseil d'Administration. Elle adhère à la F.E.H.A.P. (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne).

L'Association a été créée à l'initiative des Docteurs Jean-Pierre EMBRIACO et Jean NEGRO en juillet 1982, afin de permettre aux malades et aux personnes âgées de bénéficier d'une alternative à l'hospitalisation par les soins à domicile.

Le service d'Hospitalisation à Domicile et le service de Soins à Domicile de **Santé et Solidarité du Var** voient ainsi le jour en 1983.

L'objectif est de faire bénéficier aux malades et aux personnes âgées des soins techniques à leur domicile, lorsque leur présence en milieu hospitalier ne s'impose pas. C'est à cette fin qu'ont été créées deux structures distinctes et complémentaires à savoir :

- Le service d'Hospitalisation à Domicile (HAD) est un établissement de santé autorisé par l'ARS PACA. Il intervient sur l'ensemble du Var Ouest (HAD TOULON – HAD LA SEYNE SUR MER – HAD BRIGNOLES). Il est certifié par l'HAS (Haute Autorité de Santé). Il concerne des malades atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé traditionnel. Il permet à ces patients de bénéficier outre des soins de nursing, de soins techniques de type hospitalier à leur domicile tels que pansements, injections, perfusions, surveillance et suivi des traitements par pompe, nutrition entérale ou parentérale ...

La continuité, la sécurité et la qualité des prises en charge en HAD sont assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

- Le service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) qui est un établissement médico-social sous tutelle de l'ARS (Agence Régionale de Santé) intervenant sur 10 communes (La Valette, Toulon Est, St Jean du Var, La Garde, La Crau, Le Pradet, La Farlède, Le Revest, Solliès-Ville, Solliès-Pont, Solliès-Toucas) et ayant pour vocation d'assurer la prise en charge des :

- Personnes âgées de plus de 60 ans,
- Patients atteints d'une maladie chronique évolutive,
- Personnes handicapées sans condition d'âge.

Les Secteurs d'Intervention

Santé Solidarité du Var
comporte 3 territoires d'activité :

- Le secteur de TOULON ET DE SES ENVIRONS :

HAD LA GARDE

Espace France Europe
1328, chemin de la Planquette
83130 La Garde.
Tél. : 04 94 27 50 50 - Fax : 04 94 23 72 53
>had-toulon@wanadoo.fr

**- Le secteur de BRIGNOLES - ST MAXIMIN
ET DE SES ENVIRONS**

HAD BRIGNOLES

Quartier Saint- Jean - R.N. 7
83170 Brignoles
Tél. : 04 94 72 40 00 - Fax : 04 94 72 17 06
>had-brignoles@orange.fr

- Le secteur de LA SEYNE ET OUEST-VAR :

HAD La Seyne sur Mer

Immeuble Le Jean Bart – Bât C
Avenue du Dr Mazen
83500 La Seyne sur Mer
Tél. : 04 94 87 78 09 - Fax : 04 94 89 19 56
>had-laseyne@orange.fr

La permanence et la continuité des soins sont assurés **24h/24 et 7jours/7.**

Les bureaux (administratifs et médicaux) sont ouverts du lundi au vendredi, de :

- 8h à 18h : HAD LA GARDE
- 9h à 17h : HAD BRIGNOLES
- 9h à 17h30 : HAD LA SEYNE

En dehors de ces horaires les appels sont transférés à l'infirmière de permanence.



Composition de l'Equipe de l'HAD SSV :

- > Directeur
- > Médecins coordonnateurs
- > Cadre de santé
- > Infirmier Major
- > Infirmiers coordonnateurs
- > Infirmiers de terrain Diplômés d'Etat
- > Aides-Soignants Diplômés d'Etat
- > Service EOH
(Equipe Opérationnelle d'Hygiène)
- > Psychologue
- > Assistantes sociales
- > Secrétariat médical
- > Secrétariat administratif
- > Service comptable et financier
- > Service Ressources Humaines
- > Service Qualité
- > Service Logistique
- > Service Informatique

Le médecin coordonnateur, l'infirmière coordonnatrice, l'assistante sociale et la psychologue peuvent être joints pour rendez-vous ou entretien en appelant le standard téléphonique de l'antenne concernée aux heures d'ouverture des bureaux.

La mission de l'équipe soignante est de :

- Recueillir auprès du service hospitalier les informations concernant le patient.
- Evaluer les besoins pour permettre un retour à domicile dans les meilleures conditions.
- Informer les paramédicaux intervenants à domicile et mettre en place les projets thérapeutiques en collaboration avec les médecins hospitaliers et les médecins traitants.
- Assurer la coordination des soins entre les différents intervenants.
- Préparer la sortie du patient avec un transfert sur un établissement de soins, un SSIAD ou sur le secteur libéral.

Organisation des Soins

LES ETAPES DE VOTRE ADMISSION EN HAD

1/ La demande de prise en charge par le service d'HAD

Elle est demandée par le médecin traitant ou par le médecin hospitalier qui adresse au service HAD un projet thérapeutique.

L'admission est prononcée par le Directeur après avis du médecin coordonnateur et elle se fait toujours en accord avec le patient et son entourage.

Un protocole de prise en charge personnalisé est établi en concertation entre le médecin coordonnateur, le médecin traitant et le médecin prescripteur.

2/ La pré-admission

Une pré-admission est nécessaire pour organiser votre admission en HAD, que se soit dans le cadre de votre maintien à domicile ou de votre retour à domicile après une hospitalisation. L'infirmier coordinateur référent de votre suivi tout au long de votre séjour se rend à votre chevet pour s'assurer de votre consentement pour être hospitalisé à domicile.

Il vous présente l'HAD SSV et son fonctionnement, le déroulement de votre prise en charge, vos soins, vos divers suivis et répond à vos questions.

Une fois votre pré admission faite, le service logistique de l'HAD s'occupe de mettre en place tout le matériel nécessaire qui vous est livré et installé par nos prestataires conventionnés.

Toutes les démarches de prise en charge administratives concernant votre séjour en HAD sont assurées par le secrétariat qui se mettra en lien avec votre caisse de sécurité sociale afin que vos soins soient pris en charge.

Votre carte vitale vous sera alors demandée ainsi que les coordonnées de votre mutuelle, de votre pharmacie, de votre laboratoire et de vos intervenants libéraux si vous en avez.

3/ L'admission

Le jour de votre entrée en HAD, l'infirmier de suivi ou l'infirmier coordinateur est présent à votre domicile.

Il dépose le dossier de soins qui regroupe les informations administratives et médicales.

Il réalise les premiers soins.

Il vous rappelle le déroulement de votre prise en charge, le passage des soignants.

BON A SAVOIR :

- > Les soins en HAD ne se font pas à heures fixes ; Vous pouvez donc avoir d'un jour sur l'autre des changements d'horaires de passage des soignants.
- > Quels que soient la durée ou le motif de votre absence (consultation, convenance personnelle...), vous êtes tenus de prévenir le secrétariat de l'HAD.

LES DIFFERENTS ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE EN HAD

Votre médecin traitant :

- Est le pivot de la prise en charge au domicile et est responsable du suivi médical. Votre admission ne peut se réaliser sans son accord.
- Participe à l'élaboration du projet thérapeutique qui vous est proposé.
- Vous rend visite et assure votre suivi médical.
- Réévalue régulièrement votre état de santé et adapte ses prescriptions si besoin.
- Décide de votre hospitalisation ou de votre ré hospitalisation en cas de nécessité.

Durant votre séjour, vous, ou vos proches, devez prendre et organiser vos rendez-vous avec lui.

Le médecin coordonnateur :

- Est le référent médical de la structure et organise le fonctionnement médical. Il émet un avis médical pour toute admission et signe la sortie du patient de la structure.
- N'a pas de pouvoir de prescription.
- Etablit le protocole de prise en charge personnalisé en lien avec le médecin prescripteur de l'HAD et / ou le médecin traitant et l'équipe soignante,
- Est le lien entre votre médecin traitant, le médecin hospitalier et les équipes soignantes.

Le cadre de santé :

- Est responsable de l'organisation, de la coordination et du contrôle des activités de l'ensemble des personnels du service para médical de l'HAD.
- Participe à la gestion des personnels infirmiers et aides soignants.



- Veille particulièrement, en liaison avec le Médecin coordonnateur, à la qualité des soins infirmiers et participe à la conception, à l'organisation et à l'évolution du service de soins de l'HAD.
- Coordonne votre suivi tout au long de votre hospitalisation et peut se rendre à votre domicile.

L'infirmier coordinateur :

- Vous rend visite à l'hôpital ou à votre domicile afin de déterminer si votre prise en charge en hospitalisation à domicile est possible.
- Evalue les besoins de la charge des soins, du matériel ...
- Est responsable de l'organisation, de la planification et de la coordination des interventions des personnels soignants de la structure.
- Contacte les infirmiers libéraux qui interviendront à votre domicile si nécessaire et réalise leur lettre de missions.

L'infirmier « admission - suivi - soins » :

- Se rend à votre domicile le jour de votre entrée en HAD.
- Vous réexplique le déroulement de votre prise en charge.
- Réalise les premiers soins qui vous seront nécessaires lors de votre retour à domicile, rencontre et forme les infirmiers libéraux.
- Assure le suivi de vos soins à votre domicile durant toute la durée de votre séjour et transmet au médecin coordonnateur et à l'infirmier coordinateur référent le bilan de votre prise en charge en lien avec les objectifs fixés à l'admission.

L'Equipe Soignante :

Elle est composée de professionnels salariés ou de libéraux que vous avez choisis, ou auxquels l'HAD fait appel en fonction de vos besoins.

Les Infirmiers salariés et libéraux :

- Effectuent les soins sur prescription médicale.
- Peuvent effectuer aussi bien les soins d'hygiène que techniques et sont régulièrement formés aux nouvelles techniques.

Les Aides Soignants :

- Contribuent à une prise en charge globale des personnes en liaison avec les autres intervenants au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Au sein de cette équipe, ils dispensent, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier, les soins visant à répondre aux besoins d'hygiène du patient, à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de leur autonomie.

L'Infirmière hygiéniste :

Elle a une fonction transversale sur l'ensemble de l'établissement. En effet, elle joue un rôle important dans la lutte contre les infections associées aux soins.

Elle apporte son expérience des soins infirmiers et ses connaissances en matière de qualité et de sécurité des soins à l'ensemble des soignants.

Les Intervenants libéraux :

Le service d'HAD peut faire appel à des professionnels de santé libéraux pour assurer certains soins :

Kinésithérapeute

Sage-femme

Diététicienne

Ergothérapeute

Orthophoniste...

La Psychologue (salariée et libérale) :

La psychologue de l'HAD est disponible pour vous aider, vous écouter et vous soutenir moralement dans le cadre de votre prise en charge. Elle assure une aide psychologique pour tous les patients, ainsi que pour leur entourage dans le cadre du projet thérapeutique défini par le médecin traitant et le médecin coordonnateur.

L'Assistante Sociale :

Elle est disponible pour vous aider, vous et/ou vos proches, afin de résoudre vos difficultés.

Son rôle est de vous accompagner et de vous soutenir dans vos éventuelles démarches administratives, professionnelles, familiales ou autres.

Elle vous informera de vos droits et des prestations que vous pouvez solliciter.

L'assistante sociale se tient à votre disposition tout au long de votre prise en charge et peut se rendre à votre domicile.

Les Logisticiens :

Ils sont les seuls à passer commande du matériel et/ou du mobilier médical à louer auprès de nos fournisseurs conventionnés.

Chaque semaine, ils préparent la commande de consommables passée par les soignants.

En cas de besoin, il vous est demandé de contacter directement le magasin de l'HAD.

En fin de séjour d'HAD, ils sont chargés de récupérer votre dossier de soins et de prendre contact avec nos prestataires pour la récupération du matériel médical.



Ils organisent et gèrent la mise en place et l'enlèvement des cartons à déchets hospitaliers : des containers spécifiques sont mis en place pour les déchets à risque infectieux. Ils ne doivent en aucun cas suivre le circuit de vos déchets domestiques.

La fréquence de l'enlèvement des déchets est organisée par l'HAD.

Il vous est demandé de respecter l'usage du matériel médical mis à votre disposition, d'éviter toute détérioration et de ne commander aucun matériel sans l'accord de l'HAD.

Les secrétaires :

- Sont vos interlocutrices privilégiées pour vos démarches administratives et vos questionnements durant le séjour.
- Se chargent des formalités auprès de votre caisse de sécurité sociale afin que vos soins soient pris en charge.
- Recherchent les intervenants libéraux.
- Prennent note de vos rendez-vous et des commandes de transports sanitaires (ambulance, VSL) auprès de notre partenaire conventionné.

Il vous est demandé de ne commander aucun transport sans l'accord de l'HAD.

Les stagiaires :

L'hospitalisation à domicile s'investit dans la formation des futurs professionnels et accueille, comme terrain de stage, les étudiants de toutes catégories professionnelles.

Dans ce cadre, les stagiaires sont amenés à se rendre à votre domicile où ils accompagnent le professionnel titulaire.

LES SERVICES MEDICO-TECHNIQUES

La pharmacie : Vous pouvez choisir la ou les officines de votre choix.

Sont pris en charge par notre service **uniquement les médicaments** prescrits **sur l'ordonnancier de l'HAD** (document joint dans votre dossier de soins) qui sont **en rapport avec votre pathologie**.

Le laboratoire : Vous pouvez choisir le ou les laboratoires de votre choix.

Sont pris en charge uniquement les examens prescrits sur l'ordonnancier de l'HAD (document joint dans votre dossier de soins) qui sont en rapport avec votre pathologie.

Les transports sanitaires (VSL et ambulances) : Nous prenons en charge les transports en lien avec votre séjour en HAD chaque fois que nous sommes ordonnateur.

Nous assurons la commande des transports sanitaires. Pour cela il vous est demandé de contacter pour chacun de vos rendez-vous directement notre secrétariat. Pour certains de ces rendez-vous, un bon de transport fait par le médecin traitant ou hospitalier vous sera réclamé par les ambulanciers.

LES CONDITIONS DE VOTRE SORTIE DE L'HAD

L'HAD prépare votre sortie et organise le relais de votre prise en charge afin d'assurer si besoin la continuité des soins.

La décision de fin de séjour en HAD est prise en concertation entre le médecin coordonnateur et le médecin traitant.

La sortie d'HAD est généralement prononcée :

- > Lorsque les objectifs fixés par le protocole de prise en charge personnalisé sont atteints.
- > En cas de fin de traitement.
- > En cas de réhospitalisation.

Mais vous pouvez également sortir de l'HAD :

- > A votre initiative ou à celle de votre représentant légal. Dans ce cas, vous signez une décharge (formulaire disponible dans le dossier de soins).
- > A notre initiative (sortie administrative).

Lorsque l'HAD prend fin, le matériel doit être mis à disposition du prestataire qui vous contactera pour venir le retirer. Le dossier de soins sera également récupéré par l'HAD.

Cependant, un certain type de matériel (lit médicalisé, fauteuil roulant, lève malade...) peut être conservé au domicile sur prescription médicale après entente avec le prestataire.

Tous les intervenants (pharmacies, laboratoires, et tous les libéraux) de votre hospitalisation à domicile sont informés de votre sortie par l'HAD.

Votre médecin traitant et/ou votre médecin hospitalier reçoit un courrier à votre sortie.

Après votre sortie définitive de l'HAD, un questionnaire de satisfaction vous est envoyé ainsi qu'aux divers acteurs de votre prise en charge (médecins et libéraux).

Droits et Devoirs

CF annexe "Zoom sur vos droits"

a- La charte de la personne hospitalisée

Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée.

b- Droit d'accès au dossier médical

Loi du 04 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de Santé.

Article L 1111-7 du Code de la Santé Publique et décret du 29 avril 2002.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Le patient, son ayant droit en cas de décès du patient, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le Médecin désigné comme intermédiaire peut demander l'accès au dossier médical.

Cet accès doit faire l'objet d'une demande écrite adressée au Directeur de l'Etablissement en lettre recommandée avec accusé-réception.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de la reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans.

Informations complémentaires

Afin de sécuriser l'accès aux informations contenues dans le dossier de soins, il vous est demandé de le mettre à l'abri des regards indiscrets et de le rendre accessible à l'ensemble des acteurs du service intervenant dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.

c- Consentement de la personne hospitalisée

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé de la personne hospitalisée. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Si la personne hospitalisée n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par la personne hospitalisée, qui sera consultée.

Les mineurs et les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé et si le traitement ou l'intervention s'imposent pour sauvegarder la santé de la personne hospitalisée (loi n°2002-303 du 4 mars 2002).

d- Plaintes, réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné (cadre de santé et/ou infirmière coordinatrice). Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter la Responsable Assurance Qualité (04.94.27.50.50), qui se chargera de recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit au Directeur de l'Association qui y répondra dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur :

- Médecin et son suppléant pour tout ce qui relève du médical
- Non médecin pour ce qui relève du non médical

Si vous le souhaitez, vous pouvez également contacter le représentant des usagers par le biais du secrétariat de l'HAD qui se chargera de transmettre le message.

e- La personne de confiance

Lors de votre admission en HAD, il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui pourra être consultée en cas d'empêchement de votre part, pour vous accompagner dans vos démarches ou pour exprimer votre volonté.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

f- Les directives anticipées

La loi (n°2005-370) du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.



La directive anticipée est un écrit par lequel une personne fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Le décret n°2006-119 relatif aux directives anticipées précise les modalités retenues (conditions de validité et de conservation).

Les directives doivent être écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur. Le décret ne prévoit pas de formalisme dans la rédaction des directives anticipées.

Si la personne n'est plus dans la possibilité d'écrire, tout en restant capable d'exprimer sa volonté, cette dernière peut faire appel à deux témoins, dont la personne de confiance, pour attester que l'écrit correspond à la véritable expression d'une volonté libre et éclairée.

Ces témoins indiqueront leur nom et joindront leurs attestations à la directive anticipée.

Les directives anticipées peuvent être modifiées à tout moment, partiellement ou totalement. Elles sont révocables à tout moment.

Les directives anticipées doivent être datées de moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

Les modalités de conservation doivent satisfaire à un impératif évident : la facilité d'accessibilité. Pour cette raison un éventail très important de possibilité est ouvert : conservation dans le dossier du médecin de ville, dans le dossier médical du patient en cas d'hospitalisation, mais aussi par l'auteur lui même, la personne de confiance, un membre de la famille...

g- Informatiques et libertés

Pour la tenue et la mise à jour de votre dossier médical informatisé, nous vous informons que :

- Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

- Ces données sont protégées par le secret médical.

- Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi précitée.

Afin de protéger la confidentialité des informations, le système informatique de SANTE ET SOLIDARITE DU VAR est sécurisé et les traitements d'informations nominatives ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR

Toulon et sa région - Brignoles - Saint-Maximin

