



L'HOSPITALISATION À DOMICILE

Le choix d'être soigné
et accompagné chez soi

LE SERVICE HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)



Une structure d'hospitalisation à domicile permet pour une période limitée et renouvelable une prise en charge thérapeutique et psychosociale.

L'HAD permet d'écourter ou d'éviter une hospitalisation classique.

Elle est la garantie d'une prise en charge individualisée et adaptée aux besoins du patient et de ses proches.

Pour ce faire, le service organise les moyens humains et les différentes démarches administratives permettant au patient et à sa famille une hospitalisation à domicile dans les meilleures conditions (installation du matériel, contact avec les différents intervenants libéraux, demande de prise en charge administrative...).

La coordination est au cœur de cette prestation globale et de qualité.

L'existence d'une équipe pluridisciplinaire permet un accompagnement médical, paramédical, social et psychologique dans un environnement familial tout en associant le patient et ses proches à une prise en charge au quotidien.

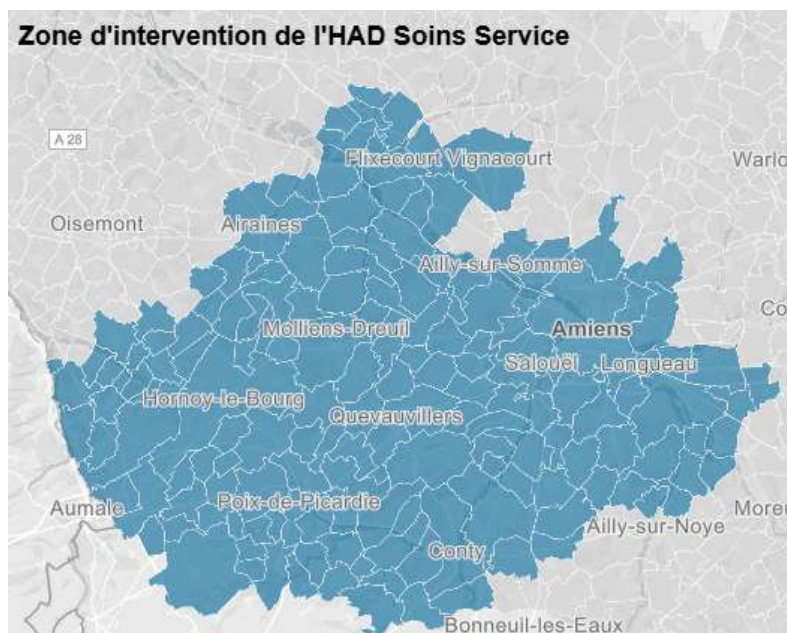
SECTEUR D'INTERVENTION DU SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

L'HAD prend en charge des patients à Amiens et en périphérie, ainsi que dans les cantons du sud-ouest du département.

PUBLIC ACCUEILLI

L'HAD prend en charge des patients de tout âge présentant des pathologies aiguës ou chroniques qui nécessitent des soins complexes ou d'une technicité spécifique (Circulaire du 1^{er} décembre 2006, Décret 2022-102 du 31 janvier 2022).

Zone d'intervention de l'HAD Soins Service



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 88

accueil de l'établissement
ouvert **de 8h à 18h**

En cas de problème après 18h, le week-end ou les jours fériés, il vous est possible de joindre, à ce même numéro, un professionnel d'astreinte.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE

Le médecin traitant est le référent de votre prise en charge médicale et assure les prescriptions tout au long de votre séjour.

Le médecin praticien en HAD organise le fonctionnement médical dans le respect des règles déontologiques. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins. Il travaille en étroite collaboration avec votre médecin traitant, mais ne se substitue en aucun cas à celui-ci.

La pharmacienne référente est chargée d'assurer la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en veillant au respect des bonnes pratiques et des textes en vigueur. Elle assure l'interface entre l'établissement, votre pharmacien d'officine et votre médecin traitant. La pharmacienne référente joue un rôle particulièrement important pour prévenir tout risque d'erreur médicamenteuse.

La directrice des soins et le responsable adjoint des soins assurent l'organisation et la gestion des équipes paramédicales, psychosociales et administratives.

L'infirmier(e) de coordination assure la gestion des équipes qui interviennent à votre domicile.

L'infirmier(e) de coordination hospitalière recueille les données médicales et sociales, et évalue vos besoins en amont de votre entrée en HAD.

L'infirmier(e) de coordination et de suivi se rend à votre domicile le premier jour de votre hospitalisation en HAD, vous explique les modalités de fonctionnement de notre service et élabore avec vous, les projets de soins (évaluation des besoins, coordination des soins, mise à disposition des moyens médicaux et paramédicaux nécessaires).

Au cours de votre prise en charge, celui(elle)-ci se rendra régulièrement à votre domicile afin d'effectuer un suivi de votre prise en charge et une réévaluation de votre projet de soins.

Notre équipe d'infirmier(e)s ou votre infirmier(e) libéral(e) intervient sur prescription médicale et selon le protocole de soins établi. Chaque professionnel de santé infirmier travaille en collaboration avec les membres de l'équipe HAD et assure la continuité des soins 24h/24 (permanence téléphonique de nuit et de week-end via le numéro de téléphone d'urgence HAD).

L'aide-soignant(e) veille à l'hygiène et dispense les soins de bien-être et de confort, sous la responsabilité de l'infirmier(e).

Le personnel administratif vous accueille au téléphone de 8h à 18h du lundi au vendredi. Il se charge d'effectuer la demande de prise en charge en HAD auprès de votre organisme d'assurance maladie. Il informe par courrier l'ensemble des intervenants médicaux et paramédicaux de votre entrée et/ou de votre sortie de l'HAD et des modalités de fonctionnement et de facturation.

L'assistant(e) social(e) apporte une aide ou un accompagnement dans les démarches administratives à toutes les étapes de la prise en charge.

Le/la psychologue apporte une écoute et un soutien psychologique au patient et/ou à sa famille tout au long de la prise en charge et particulièrement dans le cadre d'un accompagnement en soins palliatifs.

Le/la diététicien(ne) vous accompagne tout au long de votre prise en charge nutritionnelle.

Des professionnels internes ou externes à notre structure peuvent intervenir dans le cadre de votre prise en charge :

- masseurs-kinésithérapeutes
- ergothérapeutes
- orthophonistes
- pharmaciens
- réseaux de soins palliatifs et de gériatrie...



Notre personnel salarié se rendant à votre domicile se doit de décliner son identité et sa fonction

LES ÉTAPES DE VOTRE PRISE EN CHARGE

1 VOTRE PRÉ-ADMISSION

Une demande de prise en charge en HAD est réalisée sur prescription médicale par :

- un médecin hospitalier, suite à une hospitalisation ou à une consultation, ou
- le médecin traitant.

Une visite de l'infirmier(e) de coordination hospitalière est effectuée en établissement et au domicile du patient pour évaluer avec les professionnels de santé, les soins et le matériel nécessaires à la prise en charge. Ce professionnel s'assure également de votre adhésion et de celle de vos proches.

La prise en charge est ensuite validée par un médecin praticien en HAD avec l'accord de votre médecin traitant qui sera le référent tout au long de votre prise en charge dans le service.

2 VOTRE ADMISSION

Une préparation de votre entrée en HAD est réalisée en concertation avec vous et votre entourage.

Celle-ci comprend l'organisation du retour à domicile, l'installation du matériel et la rédaction du plan de soins en collaboration avec les professionnels de santé médicaux et paramédicaux libéraux du patient (médecins, pharmaciens, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes...)

Le jour de l'entrée en HAD, une visite de l'infirmier(e) de coordination et de suivi est organisée à votre domicile et le matériel nécessaire à la prise en charge est livré.



***Vous pouvez contacter le secrétariat du
Service HAD au 03 22 70 79 88 pour obtenir
les coordonnées des intervenants***



3 LE DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

Les soins sont réalisés, à partir d'un plan de soins, par une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants de l'HAD en collaboration avec des professionnels de santé médicaux et paramédicaux salariés et libéraux : médecins, pharmaciens, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, diététiciens, pédicures...

Un suivi personnalisé est organisé. Pour cela des visites de l'infirmier(e) de coordination et de suivi sont régulièrement réalisées pour réévaluer votre prise en charge.

La réussite d'une prise en charge de qualité réside aussi dans l'implication et l'aide de votre entourage.

Pour assurer une continuité des soins, des professionnels médicaux et paramédicaux sont joignables 24h/24, 7j/7.

4 VOTRE SORTIE

En cas de réhospitalisation

L'HAD organise le transport et prévient les différents professionnels intervenant à votre domicile. Pour cela, pensez à en informer au plus vite le service HAD.

En cas de sortie programmée

Lorsque l'objectif thérapeutique est atteint, l'HAD organise la sortie en concertation avec vous et votre médecin traitant.

Si un relais avec un service de maintien à domicile (service de soins infirmiers ou d'aide à domicile) ou des partenaires de santé libéraux est nécessaire, celui-ci est organisé par l'HAD avec votre accord.

À la fin de la prise en charge en HAD, il vous est toujours possible d'être accompagné par l'assistant social et/ou le psychologue, le temps qu'un relais psychosocial externe s'organise.

Dans le cas où, les conditions de prise en charge ne sont plus adaptées (impossibilité de pratiquer les soins au domicile, non-respect des règles d'hygiène et de sécurité...), une décision de sortie peut être prise en concertation pluridisciplinaire (médecin praticien en HAD, médecin traitant, directeur, équipe soignante...).

En cas de sortie contre avis médical

À tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour en HAD.

Cet arrêt pouvant comporter des risques, vous serez informé des conséquences potentielles que peut avoir cette décision sur l'évolution de votre état de santé et vous devrez signer une déclaration déchargeant l'HAD de toute responsabilité.

LES MENTIONS SPÉCIFIQUES DE L'HAD

HAD « ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS »

L'HAD « Enfants de moins de 3 ans » permet à l'enfant de recevoir les soins dans son environnement social et familial en évitant la séparation avec ses parents et sa fratrie.

Une équipe médicale et paramédicale spécialisée, composée de professionnels infirmières puéricultrices et médecin pédiatre, assure la continuité de la prise en charge de l'enfant.

Les liens entre médecine hospitalière, médecine de ville et l'équipe pédiatrique sont assurés tout au long du séjour.

Une infirmière puéricultrice vient à domicile autant que nécessaire pour évaluer l'état de santé de l'enfant et réaliser les soins dont il a besoin.



HAD « RÉADAPTATION »

L'HAD « Réadaptation » s'adresse aux personnes présentant une pathologie aiguë de type neurologique ou ortho-traumatologie ayant besoin d'une rééducation quotidienne à leur domicile afin de retrouver leur autonomie.

L'équipe pluridisciplinaire de Soins Service composée de médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation, de masseurs kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'orthophonistes, de diététiciennes et d'assistants sociaux, intervient pour proposer au patient des soins adaptés.

Des professionnels accompagnent également pour l'adaptation du logement.

La durée d'intervention varie en général de 6 à 8 semaines.

Les actions mises en place après l'évaluation des besoins en rééducation peuvent être adaptées en fonction de l'évolution constatée.



LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE EN HAD

Les frais d'hospitalisation en HAD sont pris en charge par votre caisse de sécurité sociale et le cas échéant par votre mutuelle.



PIÈCES À FOURNIR

- De préférence votre attestation de sécurité sociale à jour (ou votre carte vitale), mentionnant votre prise en charge à 100 % ou vos droits ALD (Affection de Longue Durée).
- Un bulletin d'hospitalisation si vous sortez d'une hospitalisation.
- Votre carte de mutuelle.
- Une photocopie de votre pièce d'identité.



Toute commande de transport doit être effectuée par l'HAD (sauf pour les interventions en chimiothérapie, radiothérapie et dialyse qui doivent être demandées par le prescripteur de l'ordonnance).

DANS LE CADRE DE LA PRISE EN CHARGE DE VOS SOINS, CI-DESSOUS UN TABLEAU RÉCAPITULATIF DE CE QUI EST À LA CHARGE DE L'HAD

ACTES MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX	FACTURATION
Actes des professionnels médicaux et paramédicaux libéraux : médecins traitants, sages-femmes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures, diététiciens, psychologues...	Le professionnel adresse la facture de ses honoraires à l'HAD.
Les médicaments : il est demandé à votre pharmacien de les délivrer à la semaine. Seuls les médicaments agréés au collectif seront pris en charge.	Le pharmacien adresse la facture et la prescription à l'HAD. Les médicaments à délivrance hospitalière et dispositifs médicaux sont fournis directement par l'HAD.
Examens médicaux prescrits au cours du séjour (analyses, radiographies...) en rapport avec votre prise en charge.	La facture des examens est adressée à l'HAD par le prestataire.
Matériel lié à la prise en charge : • matériel médical selon l'évaluation du professionnel • dispositifs médicaux	Ils sont commandés par l'HAD et livrés à votre domicile par le prestataire de l'HAD. (Toute commande à la seule initiative du patient ou de sa famille reste à la charge du demandeur).



Attention : vous ne devez en aucun cas utiliser votre carte vitale durant votre séjour en hospitalisation à domicile, cela occasionnerait une double facturation auprès de votre caisse.

L'ENGAGEMENT QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



Afin d'assurer la qualité et la sécurité des soins à l'ensemble de ses patients, Soins Service met en œuvre des démarches qualité dans plusieurs domaines :

- la prévention des risques associés aux soins
- le recueil des besoins et des attentes des usagers en lien avec la commission des usagers
- l'évaluation des pratiques professionnelles
- la mise en place d'actions d'amélioration
- la prise en charge de la douleur
- la lutte contre les infections nosocomiales...

Un comité de pilotage qualité et gestion des risques assure le suivi des démarches engagées.

Votre expérience va être recueillie tout au long de votre prise en charge (audits, visites à domiciles, questionnaires...).

Le ministère chargé de la Santé met à votre disposition une plateforme en ligne afin que vous puissiez déclarer tout événement indésirable associé à vos soins (événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne).

Retrouvez plus d'information sur le site : www.signalement-sante.gouv.fr

L'association procède au recueil d'indicateurs nationaux sur la qualité et la sécurité des soins (IQSS) et sur les moyens mis à disposition pour lutter contre les infections nosocomiales (score ICSHA).

Ces démarches donnent également lieu à une évaluation par la Haute Autorité de Santé (HAS) au cours d'une procédure de certification. Celle-ci a pour objectif de s'assurer que l'association développe une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients.

Les résultats des indicateurs du service HAD et le rapport de certification sont consultables en ligne sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE PRINCIPES GÉNÉRAUX*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

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

CHARTRE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Cette charte rédigée à Leiden en 1988 résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



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

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

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

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

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

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

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

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

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

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » (UNESCO)

INFORMATIONS MÉDICALES

Données informatisées

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, Soins Service dispose d'un service informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne. Soins Service peut également être amené à utiliser des résultats anonymisés de votre dossier à des fins de recherches. Soins Service est alors responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation à domicile feront l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale et paramédicale qui vous suit ainsi qu'au service facturation pour les données administratives. Tout médecin que vous avez désigné peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Conformément au règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et la loi n°78-17 dite « informatique et libertés », vous disposez des droits individuels sur la protection des données, en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'oubli et d'introduire une réclamation auprès de toute autorité compétente.



Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir la communication des informations vous concernant, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : dpo@soins-service.fr

Conformément aux articles R.1111-1 à R.1111-8 du code de la santé publique et aux recommandations de la HAS de décembre 2005, un accès au dossier médical peut être demandé par le patient, par un médecin désigné par le patient, par ses ayants droit en cas de décès ou encore par ses représentants légaux (si mineur ou sous tutelle). Pour cela, une requête écrite précisant le nom et prénom du patient, sa date de naissance, les dates d'hospitalisation, le motif de la demande et les modalités souhaitées de communication doit être adressée au Directeur Général de l'association. Ce courrier doit être accompagné d'une copie recto-verso de la carte d'identité du demandeur (et du patient si la demande est exprimée par un tiers, accompagné d'un justificatif de lien de parenté). Le dossier médical peut être consulté sur place à l'association ou une copie des pièces demandées peut vous être envoyée (les frais de photocopie et d'envoi seront à votre charge). Un médecin de l'association reste à votre disposition pour interpréter les données de votre dossier. Les informations seront transmises au plus tôt dans les 48 heures et au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande.

Toutefois, des informations médicales datant de plus de 5 ans peuvent être transmises dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la demande. Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement pour une durée minimum équivalente à 20 ans.

LA GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Afin de répondre au mieux à vos remarques, l'ensemble des plaintes et des réclamations est pris en compte et est examiné de la manière suivante :

Vous pouvez exprimer vos remarques verbalement

Afin d'exprimer votre mécontentement, il est souhaitable, en premier lieu, de l'exprimer verbalement auprès de nos responsables de service via le 03 22 70 79 79.

Vous pouvez également les exposer par écrit

Votre plainte ou réclamation écrite peut être envoyée à l'établissement. Vous avez également la possibilité de demander à ce que celle-ci soit consignée par écrit.

La transmission de votre requête

Votre déclaration orale ou écrite sera directement transmise à la direction de l'établissement afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Vous pourrez être mis en relation avec un médiateur

Si la situation le nécessite, la direction saisira un des deux médiateurs de l'établissement afin de vous rencontrer et de mener une réflexion collective. Vous pouvez également vous-même saisir un de ces médiateurs.

La rencontre avec le médiateur

L'entretien avec le médiateur se déroulera, avec votre accord, dans les huit jours qui suivront la saisie. Pour cet entretien, vous pourrez être accompagné, si vous le souhaitez, par un représentant des usagers. Cette rencontre fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le médiateur et adressé dans les 8 jours qui suivent au président de la Commission Des Usagers (CDU) qui le transmettra à son tour, sans délai, aux membres de cette instance et à vous-même.

En réponse à votre déclaration

Lors d'une réunion auquel vous pourrez être convié, l'ensemble de la situation sera exposé et des recommandations seront formulées afin d'apporter une solution. Dans les huit jours qui suivent cette séance, vous serez informé par courrier des actions d'amélioration arrêtées en réponse à votre déclaration.



Au sein de la fondation Soins Service, deux médiateurs (dont un médecin) ont été élus dans le cadre de la Commission Des Usagers (CDU).

Le médiateur médecin est compétent pour les plaintes et réclamations se référant à l'organisation des soins et au fonctionnement médical.

Le second médiateur est quant à lui compétent pour les plaintes et réclamations se rapportant aux autres sujets.

Vous pouvez également contacter à tout moment, les représentants des usagers à l'adresse suivante : ru@soins-service.fr

(Conformément aux articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique)



Tél : 03 22 70 79 88