



# Qu'est-ce que l'hospitalisation à domicile ?

L'hospitalisation à domicile est une **hospitalisation à part entière**. Elle n'est possible que si elle est **médicalement justifiée** et sa durée, nécessairement **limitée dans le temps**, varie en fonction de votre état de santé. C'est l'équipe de l'HAD, en lien avec votre médecin traitant, qui détermine, après réévaluation, s'il faut prolonger ou non votre hospitalisation à domicile.

Dotée du statut d'établissement de santé, notre structure a les mêmes obligations de qualité et de sécurité qu'un hôpital ou une clinique.

**Nous assurons, dans votre lieu de vie habituel**, et sous la responsabilité de votre médecin traitant, **des soins de niveau hospitalier**. Notre mission est de vous **éviter** une hospitalisation au sein d'un hôpital ou d'une clinique ou **d'en réduire la durée**. L'HAD assure également une aide psychologique, si vous-même ou votre entourage en avez le besoin, et effectue les démarches sociales pour que vous obteniez les aides financières ou matérielles qui permettront votre maintien à votre domicile.

Cette complexité impose de **coordonner** les soins et les interventions, **d'évaluer** et **anticiper** vos besoins et d'assurer la **continuité des soins** en mettant une équipe pluridisciplinaire à votre disposition **24 h/24 h et 7 j./7**.

## QUI DÉCIDE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

### 1. PRESCRIPTION

Par un **médecin hospitalier**, suite à une hospitalisation ou à une consultation dans un hôpital ou une clinique ou par votre **médecin traitant**.



**24 h/24 et 7 j./7**  
continuité des soins



**Les établissements d'HAD sont des établissements de santé** au même titre que les hôpitaux ou les cliniques.



**Les conditions financières de votre prise en charge** sont les mêmes que dans les structures hospitalières avec hébergement, mais étant à votre domicile vous ne paierez pas le forfait journalier.

### 2. ÉVALUATION

**De votre état de santé, de vos besoins et de votre domicile** par une infirmière de liaison membre de l'équipe de l'HAD. Ce premier échange avec l'équipe permet de vous expliquer ce qu'est l'hospitalisation à domicile et de **recueillir votre accord et celui de votre entourage**.

### 3. ADMISSION

**Validée** par le **médecin coordonnateur** de l'HAD et prononcée par le responsable de l'HAD. Si la demande d'HAD est formulée par un hôpital ou une clinique, l'admission ne peut être effective qu'avec **l'accord formel de votre médecin traitant**.



## QUI FINANCE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

Selon votre situation, l'affection dont vous souffrez et les soins qui vous sont dispensés, **ce financement peut être de 100 % ou soumis à un ticket modérateur** qui restera à votre charge ou sera payé par la complémentaire santé dont vous disposez.

## LES DÉPENSES LIÉES À VOS SOINS SONT ACQUITTÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT D'HAD

### SONT PAYÉS DIRECTEMENT PAR L'HAD :

- les soins infirmiers ;
- les actes de kinésithérapie, d'orthophonie et autre rééducation ;
- les interventions de psychologue, de diététicienne... ;
- les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits dans le cadre de l'HAD ;
- la location du matériel (lit médicalisé, matelas, lève-malade, matériel d'oxygénothérapie ou d'aspiration, pompes à nutrition, à perfusion...) identifié par notre équipe comme nécessaire à votre prise en charge ;
- les matériels et fournitures à usage unique nécessaires aux soins ;
- les compléments alimentaires dans le cadre d'un suivi diététique spécialisé ;
- les examens de laboratoire.

### NE SONT PAS FINANCÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT D'HAD :

- les honoraires de votre médecin traitant, payés comme vous le faites habituellement. Le montant de la visite vous sera remboursé par votre caisse d'assurance maladie et par votre complémentaire santé si vous en disposez ;
- les honoraires des médecins spécialistes ;
- les examens d'imagerie médicale (radio, scanner, IRM...) ;
- les transports sanitaires s'ils n'ont pas été prescrits dans le cadre de l'HAD ou s'ils sont liés à des séances de dialyse, chimiothérapie ou radiothérapie.

**À SAVOIR** Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas utiliser votre carte Vitale pour vos soins, médicaments et matériels prescrits dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.

Les médicaments délivrés, sans que l'HAD en ait connaissance, ne sont pas pris en charge par l'HAD et ne vous seront pas remboursés par l'assurance maladie.

De même, le matériel acheté ou loué directement par vous ou votre entourage, sans accord préalable de l'établissement d'HAD, n'est pas pris en charge.

**Pour toute question sur votre prise en charge, l'équipe de l'HAD reste à votre écoute.**



# L'équipe



## VOTRE MÉDECIN TRAITANT

prescripteur de tous les soins et traitements justifiés par votre état de santé

### L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

**Le responsable d'établissement** assure la gestion de l'HAD, valide les admissions en HAD, garantit le respect de vos droits.

**Les secrétaires** effectuent toutes les tâches administratives relatives à votre dossier.

### LES PRESTATAIRES

**Ambulanciers, prestataires de dispositifs médicaux, prestataires de traitement des déchets...**

### L'ÉQUIPE PSYCHOSOCIALE

**Assistante sociale, psychologue**

### L'ÉQUIPE MÉDICALE ET SOIGNANTE

**Médecin coordonnateur**

**Infirmier(ère)s de soins**

**Pharmacien d'officine**

**VOUS ET VOTRE ENTOURAGE**

**Infirmier(ère)s de liaison**

**Infirmier(ère)s de coordination**

**Aides-soignant(e)s**

### LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ QUI PEUVENT ÊTRE SOLLICITÉS

**Kinésithérapeute, orthophoniste, diététicien, ergothérapeute...**

### LES SERVICES D'AIDE À DOMICILE

**Aides à domicile, auxiliaires de vie sociale, gardes de nuit...**

### L'ÉQUIPE SUPPORT DE L'HAD

Ces professionnels assurent les fonctions supports : qualité et gestion des risques, ressources humaines, finances, systèmes d'information, information médicale...

## POUR VOUS

**VOUS POURREZ IDENTIFIER CHAQUE SALARIÉ DE L'HAD PAR SON BADGE OU EN LUI DEMANDANT DE VOUS PRÉSENTER SA CARTE D'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE.**



L'ÉQUIPE

## QUEL EST LEUR RÔLE À VOS CÔTÉS ?

### L'ÉQUIPE MÉDICALE

- **Vous médecin traitant** demeure au quotidien votre médecin et le prescripteur des soins et traitements justifiés par votre état de santé.
- **Le médecin coordonnateur** de l'HAD pilote l'élaboration de votre protocole personnalisé de soins avec le médecin qui a prescrit l'HAD et votre médecin traitant. Il assure la coordination des informations entre ce dernier et les divers autres médecins que vous pouvez consulter. Il participe au choix des décisions médicales les mieux adaptées à votre état. Sans se substituer à votre médecin traitant, il peut être amené à intervenir à votre domicile et à prescrire.

### L'ÉQUIPE SOIGNANTE

- **L'infirmier(ère) de liaison** réalise, lors de la demande d'admission, une évaluation de la demande d'HAD et recense les éléments relatifs à votre pathologie, aux soins et traitements prescrits et à votre situation sociale. C'est votre premier contact avec l'HAD et à ce titre il (elle) délivre toutes les explications nécessaires à la compréhension de cette offre de soins. Il (elle) assure un lien permanent avec tous les services hospitaliers et assiste régulièrement à leurs réunions.
- **Les infirmier(ère)s coordinateur(trice)s** organisent et coordonnent les interventions humaines et matérielles en amont du retour à votre domicile et durant votre prise en charge. Ils (elles) assurent des visites régulières à votre domicile. Ils (elles) encadrent les aides-soignant(e)s. **L'infirmier(ère) coordinateur(trice) est, au sein de l'HAD, votre contact privilégié ainsi que celui de votre entourage et se tient à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.** Dans certaines situations, ces infirmier(ère)s de l'HAD peuvent être amené(e)s à effectuer vos soins.

- **Les infirmier(ère)s de soins** dispensent les soins et exercent une surveillance de votre état de santé. C'est généralement l'infirmier(ère) libéral(e) qui s'occupe de vos soins avant votre hospitalisation.
- **Les aides-soignant(e)s** réalisent des soins d'hygiène, de confort et de bien-être et assurent, lors de leurs interventions, une observation et une surveillance leur permettant, en cas de difficultés, d'alerter l'infirmier(ère) coordinateur(trice).
- **Le pharmacien d'officine** est sollicité pour vous délivrer vos traitements médicamenteux et certains dispositifs médicaux nécessaires à vos soins.
- **Le kinésithérapeute, l'orthophoniste, l'ergothérapeute, le diététicien...** peuvent être mobilisés selon vos besoins.

### L'ÉQUIPE PSYCHOSOCIALE

- **L'assistant(e) social(e)** assure l'évaluation de vos besoins sociaux, dès le stade de la demande d'admission. Il vous informe de vos droits et sollicite certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile. À votre demande ou celle de vos proches, il (elle) est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.
- **Le (la) psychologue** peut être amené(e) à vous rencontrer lors de votre prise en charge, soit à la demande de l'équipe, soit à votre demande. Il (elle) peut vous apporter, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien.

### LES PRESTATAIRES

Ambulanciers, prestataires de dispositifs médicaux, prestataires de traitement des déchets, assurent leurs services, chacun dans leur domaine d'activité, à la demande de l'HAD et en lien avec l'organisation générale de la prise en charge à domicile.

### LES SERVICES D'AIDES À DOMICILE

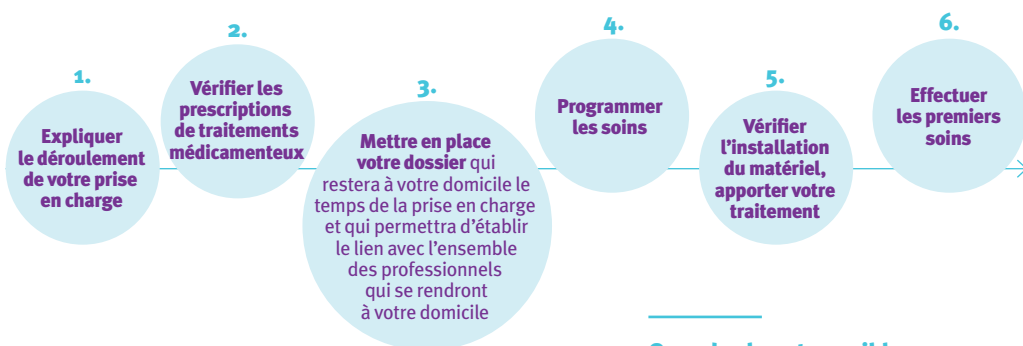
Aides à domicile, auxiliaires de vie sociale, gardes de nuit... peuvent assurer, à la demande de l'établissement d'HAD, les services que requiert votre état de santé.



# L'organisation de vos soins

## LE PREMIER JOUR DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE

L'INFIRMIER(ÈRE) COORDINATEUR(TRICE) ET VOTRE INFIRMIER(ÈRE) DE SOINS SE RENDENT À VOTRE DOMICILE POUR :



Quand cela est possible, il est souhaitable qu'une personne de votre famille ou de votre entourage soit présente lors de cette première rencontre, car cette étape permet de répondre aux questions que légitimement vous vous posez.

## La continuité des soins

La continuité des soins est assurée pour les patients en HAD, **24 h/24, 7 j./7, 365 j./365.**

L'établissement d'HAD dispose d'un système de communication à distance permettant d'assurer une liaison permanente entre les patients, leur entourage et l'infirmier coordonnateur d'astreinte, professionnel salarié de l'HAD, joignable la nuit, le week-end et les jours fériés.

L'HAD est en mesure de faire intervenir un(e) infirmier(ère) à votre domicile en cas de besoin identifié par l'infirmier(ère) coordonnateur(trice).

Jour et nuit, l'avis du médecin coordonnateur de l'HAD d'astreinte peut être sollicité pour tous les malades pris en charge, les dossiers des patients étant consultables à distance via le système d'information sécurisé, interne à l'établissement.



### LE DOSSIER LAISSÉ À VOTRE DOMICILE

Un dossier personnalisé est placé à votre chevet et permet la coordination entre les divers professionnels qui assurent votre prise en charge.

Il rassemble les informations liées à votre projet thérapeutique et à votre protocole de soins et en permet le partage entre les divers intervenants.

Il sera récupéré par l'équipe de l'HAD à la fin de votre prise en charge puis archivé au siège de l'HAD et conservé selon la réglementation en vigueur.



## TOUT AU LONG DE LA PRISE EN CHARGE

- **Les différents intervenants de l'HAD assurent vos soins** quotidiennement, une ou plusieurs fois par jour.
- **L'infirmier(ère) coordonnateur(trice) se rend à votre chevet chaque semaine**, voire plus souvent si votre état de santé le justifie, et est en relation permanente avec les intervenants au domicile.
- **L'équipe de l'établissement d'HAD, en lien avec votre médecin traitant, réévalue votre protocole de soins** au minimum une fois par semaine pour adapter ce suivi à votre état de santé.
- **Les médicaments sont prescrits par votre médecin traitant selon vos besoins et délivrés par votre pharmacien pour une semaine**, afin d'ajuster à votre état de santé la délivrance et la dispensation.
- **Les examens de laboratoire** sont réalisés par les soignants et les résultats sont envoyés à l'HAD et à votre médecin traitant.
- **Lors des consultations programmées**, une fiche de liaison, un courrier médical ou la transmission de votre dossier médical, permet au médecin spécialiste d'être informé de l'évolution de votre état de santé.



Ne vous étonnez pas de voir les professionnels de l'HAD présents à votre domicile utiliser smartphones ou tablettes. Ces outils connectés permettent de consulter et d'actualiser votre dossier médical en temps réel.

**Un rangement approprié pour les dispositifs médicaux** nécessaires à vos soins à votre domicile est indispensable. Cet emplacement spécifique pour les caisses ou sacs qui les contiennent est convenu d'un commun accord. Leur usage et l'utilisation des matériels sont réservés aux seuls professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.

## LA FIN DE VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE

Elle est décidée conjointement par votre médecin traitant et le médecin coordonnateur de l'HAD.

- **Un relais** par un établissement de santé, une structure médico-sociale, votre infirmière libérale, un service de soins infirmiers à domicile ou un service d'aide à domicile peut être demandé, si votre état de santé le nécessite.
- **Les informations nécessaires à la continuité de votre prise en charge sont transmises par l'HAD** à ces différents professionnels ou structures, et un courrier est adressé aux divers médecins qui concourent à votre suivi médical.

### VOTRE AVIS COMPTE

Vous trouverez, dans le dossier où se trouve ce livret d'accueil, **un questionnaire qui vous permettra de donner votre avis** sur l'ensemble de la prise en charge. Il est important que vous preniez le temps de le compléter. Cela nous permet d'améliorer la qualité de nos services et de toujours mieux répondre aux attentes de nos patients.



# Notre démarche qualité

L'HAD souhaite vous donner satisfaction dans ses réponses **à vos besoins et à vos attentes** et prévenir le plus possible les risques inhérents à toute activité médicale et paramédicale.

Une organisation « qualité et gestion des risques » est ainsi déclinée par l'établissement d'HAD et veille à :

## RECENSER L'ENSEMBLE DES RISQUES

Notre devise, « **signaler, c'est protéger** », vous concerne. Soyez, avec nous, acteur de signalement. Confronté à un incident quelconque, parlez-en à notre équipe ou utilisez la fiche de signalement d'événement indésirable disponible dans cette chemise.

## LUTTER CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX

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

### EN SAVOIR PLUS

**Consulter la fiche** « Les précautions d'hygiène »



**Le matériel technique nécessaire aux soins et à votre hospitalisation à domicile est fourni par des prestataires choisis par l'HAD** afin notamment d'assurer une assistance 24 h/24 en cas de problème médico-technique et de garantir la désinfection des matériels réutilisables.

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS

L'équipe HAD assure le suivi de vos traitements médicamenteux, depuis leur prescription par votre médecin jusqu'à la surveillance d'éventuels effets secondaires.

**Il est impératif que nous ayons connaissance de la totalité de vos traitements, notamment ceux que vous preniez avant votre hospitalisation à domicile.**

Les médicaments prescrits au cours de votre prise en charge en HAD seront rangés distinctement des autres médicaments de la famille ou de vos autres médicaments, non prescrits en HAD. Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des malles sécurisées fournies par l'HAD le temps de votre prise en charge.

**Ne prenez aucun médicament supplémentaire sans en informer l'équipe HAD.**

**Tout effet secondaire ou réaction aux traitements doit être signalé.**

### EN SAVOIR PLUS

**Consulter le livret** « Votre hospitalisation à domicile, vos médicaments »

---

## BIEN GÉRER LES DÉCHETS D'ACTIVITÉ DE SOINS

Certains déchets (aiguilles, objets piquants ou tranchants, déchets de soins en contact avec des liquides biologiques...) doivent être **placés dans des emballages spéciaux**. Ceux-ci sont **fournis par notre équipe** et sont déposés à votre domicile en fonction des besoins. **Ils sont normalement réservés à l'usage des soignants**. Toutefois, des conseils vous seront donnés si vous étiez amenés à les utiliser.

---

### EN SAVOIR PLUS

**Consulter la fiche** « Le tri et la collecte des déchets de soins : pourquoi et comment ? »

---

## DÉFINIR DES AXES D'AMÉLIORATION

Chaque année, **un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de gestion des risques est défini par l'équipe de l'établissement d'HAD, en relation avec la commission des usagers (CDU)**, pour améliorer votre prise en charge en toute sécurité.

**Interrogez l'équipe de l'HAD.  
Demandez-lui conseils  
et explications.**

### POUR VOUS

**NOTRE ÉTABLISSEMENT D'HAD  
PARTICIPE AU SUIVI  
D'INDICATEURS NATIONAUX DANS  
LE DOMAINE DE LA QUALITÉ ET  
DE LA GESTION DES RISQUES ET  
DE L'ÉVALUATION DES PRATIQUES  
PROFESSIONNELLES.**

**LES RÉSULTATS SONT INCLUS  
DANS CE DOSSIER.  
VOUS POUVEZ ÉGALEMENT  
LES CONSULTER SUR LE SITE  
DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ  
[WWW.SCOPELANTE.FR](http://WWW.SCOPELANTE.FR)  
OU SUR LE SITE D'HAD FRANCE  
[WWW.HADFRANCE.FR](http://WWW.HADFRANCE.FR)**

---





# Vos droits

Les lois du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé organisent et énoncent les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins.

## LA PARTICIPATION DES USAGERS À LA VIE DE L'HAD

Une commission des usagers existe au sein de l'établissement d'HAD.

### ELLE A POUR MISSIONS :

- de veiller **au respect et à la promotion des droits des usagers** ;
- d'examiner les **plaintes et réclamations** ;
- de **faciliter les démarches** des patients et de leurs familles ;
- de **contribuer** par ses avis et propositions **à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge**.

### POUR ASSURER SES MISSIONS, ELLE DISPOSE DE NOMBREUSES INFORMATIONS :

- les mesures relatives à la **politique d'amélioration continue de la qualité** ;
- une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement d'HAD par les usagers ou leurs proches ;
- le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées, ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;
- le **résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers** ;
- le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers ;
- la **liste** et la **nature des événements indésirables** survenus et les actions menées pour y remédier ;
- les **observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'HAD**.

### SON ACTION, SUR LA BASE DE CES INFORMATIONS, LA CONDUIT À :

- **apprécier les pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge**, recenser les mesures adoptées et en évaluer les effets ;
- **formuler des recommandations**, notamment en matière de formation des personnels, afin d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches et assurer le respect des droits des usagers ;
- **rédiger un rapport annuel transmis à la direction de l'HAD**, à l'agence régionale de santé et à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie.

## VOTRE ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

**Un dossier médical informatisé est constitué au sein de l'établissement d'HAD.**

Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

**Il vous est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès du responsable d'établissement d'HAD.** Elles vous seront communiquées, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix. Si vous disposez d'un dossier médical partagé (DMP), certains éléments de votre dossier de l'HAD pourront être y inclus, avec votre accord.

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Il vous est possible aussi de refuser l'accès de votre dossier à vos ayants droit.

### EN SAVOIR PLUS

**Consulter la fiche** « Demande de communication de votre dossier médical »



---

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

---

### EN SAVOIR PLUS

Consulter la fiche « La personne de confiance »

---

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, il importe qu'elles soient accessibles au médecin de l'HAD.

Confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez communiquées.

---

### EN SAVOIR PLUS

Consulter la fiche « Les directives anticipées »

**Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable d'établissement de l'HAD.**

---

## VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Toutes vos observations et propositions peuvent être formulées à l'infirmier(ère) coordinateur(trice) ou sont à adresser au responsable de l'établissement d'HAD.

**Si vous souhaitez formuler une plainte par écrit,** votre courrier est à envoyer au responsable de l'HAD.

**Vous pouvez également directement saisir la commission des usagers (CDU) de l'établissement d'HAD.**

---

## LA BIENTRAITANCE

Notre établissement fait siens les principes édictés dans la charte « **Éthique et relation de soin à domicile** » et à ce titre se veut respectueux des droits de la personne dans son lieu de vie.

---

## LES DROITS DE LA PERSONNE ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

**La personne malade a droit au respect de sa dignité.**

Notre équipe sera particulièrement attentive au respect de ce droit, et ce d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile. Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel. **Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.**

---

## LA LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS »

À l'occasion de votre séjour en HAD, des données administratives et médicales vous ont été demandées et sont intégrées dans votre dossier informatisé. Elles sont stockées chez **un hébergeur informatique agréé par le ministère de la Santé** et sont traitées dans les conditions fixées par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004. En application de cette loi, **vous bénéficiez de l'accès aux informations** nominatives que vous nous avez transmises. Vous pouvez les faire rectifier soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qui a été désigné à cet effet.

**«Aucun texte ne peut  
remplacer la parole.  
En hospitalisation  
à domicile, notre rôle est  
de vous prodiguer des  
soins, mais aussi de vous  
écouter, de vous informer  
et de vous entourer.»**

