

# HOME SANTÉ H.A.D

Hospitalisation à domicile



**Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner**

**Livret d'accueil**

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation



# Bienvenue



# Sommaire

**4** Un établissement  
Oc Santé

**8** Nos engagements

**9** Votre hospitalisation  
à domicile

**13** La fin de votre  
hospitalisation  
à domicile

**14** Vos droits

**18** Charte de  
la personne  
hospitalisée

**19** Information  
sur le  
médicament

Votre état de santé actuel nécessite une hospitalisation qui peut être réalisée à domicile en HAD. Notre équipe médicale, soignante et psycho-sociale assurera votre prise en charge globale et prodiguera des soins d'une même qualité que ceux dispensés en hospitalisation classique, en collaboration avec votre médecin traitant et vos professionnels de santé libéraux.

Pour vous guider dès votre admission, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez tous les renseignements dont vous devez prendre connaissance. Prenez le temps de le lire et conservez-le. Ce livret vous permettra de comprendre l'organisation de vos soins et le fonctionnement de l'hospitalisation à domicile (HAD).



Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.home-sante.fr](http://www.home-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# Un établissement

**Oc Santé**

**Home Santé H.A.D.** est un établissement du groupe **Oc Santé**, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

**2 000 LITS ET PLACES**

**3 000 SALARIÉS**

**750 MÉDECINS**

**+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES**

**270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE**

**5 500 NAISSANCES PAR AN**

**70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN**

**80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)**

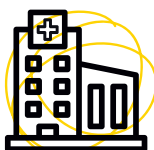


**OC SANTÉ, C'EST :**

**UNE PRISE EN CHARGE  
PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE**

**DES ÉQUIPEMENTS  
DE POINTE**

**UN SÉJOUR SUR MESURE EN  
FONCTION DE VOS BESOINS  
ET DE VOS ATTENTES**



**UN RÉSEAU DE SOINS  
COMPLÉMENTAIRE  
AU SERVICE DU PATIENT**

**DES SOINS DE QUALITÉ  
ET SÉCURISÉS**

**UNE EXCELLENCE  
TECHNIQUE RECONNUE**

**UN ENGAGEMENT  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE FORT**





Oc Santé c'est **18** établissements de santé





## HOME SANTÉ

Home Santé permet d'assurer la prise en charge de patients complexes à domicile.

Les équipes assurent la prise en charge de patients résidant sur la **métropole de Montpellier et 150 communes aux alentours**.

Home Santé intervient au **domicile** des patients, en **EHPAD, SSIAD et Foyers d'accueil**.

En collaboration avec vos professionnels de santé libéraux, l'équipe pluriprofessionnelle d'Home Santé (médecins et infirmiers coordinateurs, psychologue, assistante sociale, diététicien) apporte la **même qualité et sécurité des soins qu'un établissement hospitalier avec le confort de votre domicile et la présence de vos proches**.

### → PRINCIPALES SITUATIONS PRISES EN CHARGE

- SOINS PALLIATIFS ET ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE
- PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR
- PLAIES COMPLEXES AIGUES OU CHRONIQUES
- TRAITEMENTS INTRA-VEINEUX (MÉDICAMENTS RÉSERVÉS À L'USAGE HOSPITALIER)
- RÉADAPTATION DANS LES SUITES D'UN ÉPISODE AIGU
- NUTRITION ARTIFICIELLE



## L'ÉQUIPE

Pour assurer une prise en charge globale de vos besoins, Home Santé HAD est constitué d'une équipe pluriprofessionnelle :

- médecins coordinateurs,
- cadre de santé,
- infirmier(e)s coordinateurs,
- assistante sociale,
- psychologue clinicienne,
- diététicienne,
- secrétaires médicales.

Elle travaille en collaboration étroite avec vos professionnels de santé libéraux.

Home Santé HAD travaille également en lien avec les équipes spécialistes du groupe Oc Santé et de ses établissements dont elle bénéficie de l'expertise.



## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Un médecin coordinateur et un infirmier coordinateur seront vos référents lors de votre séjour en hospitalisation à domicile.

## CONTACTS UTILES



381, avenue du mas d'Argelliers  
34070 Montpellier



info@home-sante.fr

**L'HAD PEUT ÊTRE JOINTE  
24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7 AU**

**04 99 53 65 95**

# Nos engagements

## → CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, Home Santé s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

La **Haute Autorité de Santé a attribué à la Home Santé le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification.** Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de qualité de l'établissement.

## → INDICATEURS DE QUALITÉ

La **Haute Autorité de Santé** met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## → LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises au cours d'une hospitalisation. Même si à domicile les risques sont très fortement diminués, l'hygiène reste un facteur déterminant pour la qualité et la sécurité des soins. C'est pourquoi nous mettons à la disposition du personnel soignant des solutions hydroalcooliques et des équipements de protection (gants, blouses, masques...).

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de Home Santé, composé d'infirmier(e)s, de médecins et d'hygiénistes, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre sa réalisation. Ce programme comprend entre autres la rédaction ou la réactualisation de protocoles, des formations, des actions de prévention et de surveillance.



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

**Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

- EN L'ÉVALUANT RÉGULIÈREMENT,
- EN RÉPONDANT À VOS QUESTIONS,
- EN VOUS EXPLIQUANT LES SOINS QUE NOUS ALLONS FAIRE ET LEUR DÉROULEMENT,
- EN UTILISANT LES MOYENS LES MIEUX ADAPTÉS POUR VOUS SOULAGER.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste ou si elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.



# Votre hospitalisation à domicile

## VOTRE ADMISSION

**La demande d'admission en hospitalisation à domicile est faite par un médecin :** médecin traitant, médecin spécialiste, médecin hospitalier ou d'EHPAD. La demande d'admission est validée par le médecin coordonnateur de l'HAD.

**Votre consentement, celui de votre entourage le plus proche et celui de votre médecin traitant sont indispensables pour une hospitalisation à domicile.** Votre admission est préparée par l'équipe de coordination de Home Santé qui vous rend visite là où vous vous trouvez afin d'évaluer votre situation et organiser votre retour ou maintien à la maison.



Home Santé est un établissement de santé qui a les mêmes obligations de qualité et de sécurité qu'un hôpital ou une clinique. Votre médecin vous a prescrit une Hospitalisation à Domicile, afin de vous éviter une hospitalisation classique avec hébergement ou pour vous permettre de rentrer plus vite chez vous. Cela veut dire que les soins dont vous avez besoin sont de type hospitalier soit par leur complexité, leur technicité, leur fréquence et la nécessaire coordination des professionnels de santé auxquels ils font appel. Notre équipe pluridisciplinaire vous garantit une prise en charge globale (médicale, paramédicale, psychologique et sociale) à votre domicile.

**L'hospitalisation à domicile dont vous allez bénéficier est une hospitalisation demandant une organisation précise et un suivi rigoureux. Vous êtes soigné par des professionnels de santé, chez vous, comme vous le seriez dans une clinique ou un hôpital.**



#### → VOTRE MÉDECIN TRAITANT

- Votre médecin traitant a accepté d'assurer votre suivi médical lors de l'hospitalisation à domicile.
- Il a donné son accord concernant votre projet thérapeutique établi avec le médecin coordonnateur de Home Santé HAD et, le cas échéant, votre médecin hospitalier.
- Il effectue ses consultations à votre domicile aussi fréquemment que cela est prévu dans le projet thérapeutique.
- Vous lui présentez votre carte vitale comme d'habitude. Les consultations des médecins sont prises en charge directement par votre régime d'assurance maladie et votre mutuelle.



#### → LE MÉDECIN COORDONNATEUR DE HOME SANTÉ

- Il organise le fonctionnement médical de Home Santé dans le respect des règles professionnelles.
- En collaboration avec le médecin qui a prescrit votre hospitalisation à domicile et avec votre médecin traitant, il établit votre projet thérapeutique et en assure la mise en œuvre 24h sur 24, 7 jours sur 7.
- Il met en œuvre à votre domicile des soins thérapeutiques et hospitaliers.
- Il ne prend pas la place de votre médecin traitant sauf avec son accord et en cas d'urgence. Il travaille en équipe avec lui en tant que référent hospitalier.
- Il veille à la qualité des soins à votre domicile et particulièrement au contrôle de votre douleur.



#### → LES INFIRMIER(E)S DE HOME SANTÉ

- Ils évaluent, avant votre admission et tout au long de votre prise en charge, la nature de vos besoins.
- Ils réalisent la surveillance de l'évolution de votre état de santé en lien étroit avec les médecins coordonnateurs de l'HAD, votre médecin traitant et vos infirmier(e)s libéraux.
- Ils organisent et coordonnent les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge.



#### → L'ASSISTANTE SOCIALE DE HOME SANTÉ

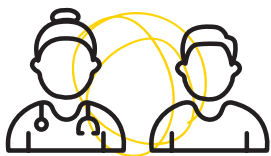
- Elle assure l'évaluation de vos besoins sociaux, dès le stade de la préadmission.
- Elle vous informe de vos droits et sollicite avec votre accord les moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile (aides auprès de votre mutuelle, de votre caisse d'assurance maladie, du département...).
- À votre demande ou celle de vos proches, elle est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.



### → LES PSYCHOLOGUES DE HOME SANTÉ

Une psychologue peut vous être proposée et vous rencontrera à votre domicile.

- Elle vous apporte, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien.



### → LES PROFESSIONNELS PARAMÉDICAUX LIBÉRAUX (INFIRMIERS, KINÉSITHÉRAPEUTES, ORTHOPHONISTES)

Dans le cadre de conventions signées avec l'HAD, ils réalisent à votre domicile les soins prévus dans votre projet thérapeutique établi et réactualisé aussi souvent que nécessaire par le médecin coordonnateur de l'HAD.

- Ils travaillent en équipe avec les professionnels de l'HAD qui coordonnent leurs interventions et les accompagnent dans leurs soins.
- Leurs soins sont pris en charge financièrement par l'HAD, **vous ne devez pas leur présenter votre carte vitale.**



### → VOTRE PHARMACIEN DE VILLE

- Nous signons une convention avec votre pharmacien qui vous délivrera vos médicaments toutes les semaines.
- **Vous ne devez pas donner votre carte vitale** au pharmacien, les médicaments délivrés sur prescriptions validées par Home Santé sont pris en charge financièrement par l'HAD.
- **Attention, tous produits, médicaments ou matériels, prescrits ou non, que vous demandez à votre pharmacie sans la validation médicale de Home Santé seront à votre charge financière.** Les médicaments réservés à l'usage hospitalier sont fournis par l'HAD.



### → LA CONTINUITÉ DES SOINS

Nous assurons la continuité de vos soins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

- À tout moment, en composant le numéro de téléphone de Home Santé, vous pouvez joindre un professionnel de l'HAD, durant les heures de bureau, une secrétaire et, en dehors des heures de bureau, pour les situations d'urgence uniquement, un infirmier d'astreinte.
- En fonction de la nature de l'urgence, l'infirmier d'astreinte contactera le médecin coordonnateur de régulation et pourra se déplacer à votre domicile.
- Vos soins sont programmés et organisés en tenant compte de votre projet thérapeutique, de vos habitudes de vie, et des contraintes liées au domicile.
- Tous les professionnels qui interviennent dans vos soins doivent renseigner le dossier médical qui est laissé chez vous. Le dossier est la propriété de l'HAD et sera récupéré en fin de séjour.



### → LES TRANSPORTS

- Home Santé HAD organise les différents transports nécessaires à vos soins.
- Le moyen de transport approprié est déterminé par l'équipe de coordination de l'HAD, en fonction de votre autonomie.

### → LE MATÉRIEL NÉCESSAIRE AUX SOINS ET LES DÉCHETS DE SOINS

Pour réaliser vos soins, nous déposons à votre domicile des petits meubles ou malles contenant des dispositifs médicaux et des médicaments. Nous faisons un réapprovisionnement toutes les semaines. Nous vous remercions de prévoir un emplacement spécifique, propre et accessible pour ce matériel qui ne doit être utilisé que par les professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.

Si votre état de santé le nécessite, nous installerons avec votre accord du matériel de maintien à domicile (lit médical, matelas, chaise percée...). Nous travaillons avec des prestataires choisis et conventionnés par nous. Ils répondent à nos exigences de qualité, de sécurité, de réactivité, d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces matériels sont pris en charge financièrement par l'HAD.

Certains déchets d'activités de soins (aiguilles, objets piquants ou tranchants...) doivent être éliminés dans des emballages spéciaux. Nous déposerons à votre domicile des boîtes ou cartons prévus à cet effet. Ils sont réservés à l'usage des soignants. Périodiquement, nous récupérons ces emballages pour les éliminer dans le circuit des déchets hospitaliers.



### → L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ PENDANT VOTRE SÉJOUR

- Il est indispensable qu'un lieu soit destiné au lavage des mains des professionnels qui interviennent à votre domicile. Nous vous demandons de mettre à leur disposition une serviette propre et du savon et de conserver une surface propre sur laquelle l'infirmier(e) pourra installer le matériel nécessaire à vos soins.
- Les animaux doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé.

### → LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises durant les hospitalisations. Même si à domicile les risques sont très fortement diminués, l'hygiène reste un facteur déterminant pour la qualité et la sécurité des soins. C'est pourquoi nous mettons à la disposition du personnel soignant des solutions hydroalcooliques et des équipements de protection (gants, blouses, masques...).

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de Home Santé, composé d'infirmier(e)s, de médecins et d'hygiénistes, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre sa réalisation. Ce programme comprend entre autres la rédaction ou la réactualisation de protocoles, des formations, des actions de prévention et de surveillance.

# La fin de votre hospitalisation à domicile

- L'évolution de votre état de santé est réévaluée chaque semaine par l'équipe coordinatrice de l'HAD.
- C'est le médecin coordonnateur de l'HAD qui, après avis de votre médecin traitant, prononcera la fin de votre séjour.
- L'équipe de coordination de Home Santé organise alors le relais avec les professionnels libéraux (médecin traitant, infirmiers, kinésithérapeutes...) et le maintien des dispositifs médicaux à votre domicile, si vous en avez toujours besoin.

**À tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour en HAD, si vous le souhaitez.** Cet arrêt peut comporter des risques pour votre santé. Une décharge signée vous sera alors demandée. À défaut de celle-ci, un document interne sera rédigé.

## VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

**Une hospitalisation à domicile est prise en charge par les organismes d'assurance maladie et les mutuelles dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique. Vous n'avez pas à payer de forfait hospitalier puisque vous êtes soigné chez vous.**

Les repas, l'entretien de la chambre du patient, le linge personnel, les produits d'hygiène... ne sont pas pris en charge dans le cadre d'une hospitalisation à domicile.

### **Sont pris en charge par l'HAD : (vous n'avez donc pas à présenter votre carte vitale)**

- les frais pharmaceutiques (médicaments délivrés par votre pharmacien ou par la pharmacie de l'hôpital, pour des médicaments plus spécifiques) validés par l'HAD ;
- les actes de laboratoires d'analyses biologiques liés à votre HAD ;
- les honoraires des professionnels paramédicaux (infirmier, kinésithérapeute, orthophoniste...);
- le transport en ambulance, s'il a été commandé par l'HAD ;
- le matériel médical et les dispositifs à usage unique validés par l'HAD ;
- le mobilier spécifique (lit médicalisé, fauteuil de repos, etc.) commandé par l'HAD.

### **Ne sont pas pris en charge par l'établissement d'HAD :**

- les honoraires de votre médecin traitant, 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. Vous les payez comme vous le faites habituellement. Ils vous seront remboursés par votre caisse d'assurance maladie et éventuellement votre complémentaire.

### **ATTENTION !**

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. De même, afin d'être prises en charge par l'HAD, toutes vos ordonnances doivent être remises à notre personnel médical ou soignant, ou faxées par votre pharmacien à l'HAD avant leur délivrance. Dans le cas contraire, il vous faudra en assurer le règlement, en sachant que votre carte vitale ne peut être utilisée à cette fin durant l'HAD.

# Vos droits



## VOS INFORMATIONS

### → INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le médecin, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.



### → VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Home Santé dispose de moyens informatiques destinés à regrouper et exploiter les données relatives aux patients. Cette informatisation du dossier, qui a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL N°1426425 vO enregistrée le 26/04/2010, est un élément essentiel de l'amélioration de la qualité des soins. Conformément aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à la Direction de la structure.

Les informations médicales recueillies tout au long de votre séjour restent strictement confidentielles. Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits du malade, et à celles de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès direct à votre dossier médical. Tout médecin inscrit à l'ordre (dont votre médecin traitant) et que vous aurez préalablement désigné, peut également prendre connaissance du contenu du dossier. Dans tous les cas, pour accéder à celui-ci, il faut que vous en formuliez la demande écrite auprès de la direction de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Le dossier sera mis à votre disposition dans un délai minimum de 48h après votre demande et au plus tard dans les 8 jours. Les frais occasionnés par la mise à disposition de votre dossier (copies, envoi) sont à votre charge.

### → PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels d'Home Santé et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels d'Home Santé peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, Home Santé s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www.home-sante.fr](http://www.home-sante.fr), « rubrique RGPD – données personnelles ».





Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

### → VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

### → RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre hospitalisation ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au secrétariat d'Home Santé.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin de l'HAD. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, nos médecins et infirmier(e)s sont à votre disposition.

## PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“ *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.* ”

### Cette désignation est faite par écrit.

Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.





## VOTRE SATISFACTION

### → ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire et de nous le faire parvenir par courrier afin de conserver votre anonymat.



### → VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique.)

**Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge ou à lui écrire.**

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Si vous le souhaitez, vous serez mis en relation avec un représentant des usagers qui fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Les cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

### La composition de la CDU est la suivante :

- Un Médecin coordonnateur, en qualité de médiateur médical de la CDU
- Un cadre de santé de l'HAD en qualité de médiateur non médical
- Un représentant des usagers de l'association François AUPETIT
- Un représentant des usagers de l'association JALMALV (Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie)
- Un représentant des usagers de la Ligue contre le cancer
- Un représentant de l'Union départementale des Associations Familiales

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

**Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, nous tenons à votre disposition une fiche informative.**



## → LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### **Association François AUPETIT**

[www.afa.asso.fr](http://www.afa.asso.fr)

Tél : 01 42 00 00 40

E-mail : [info-accueil@afa.asso.fr](mailto:info-accueil@afa.asso.fr)

### **Jusqu'À La Mort Accompanyer La Vie (JALMALV)**

[www.jalmalv-montpellier.fr](http://www.jalmalv-montpellier.fr)

Tél : 04 67 17 61 00

E-mail : [federation.jalmalv@outlook.fr](mailto:federation.jalmalv@outlook.fr)

### **Ligue contre le cancer**

<https://www.ligue-cancer.net/cd34>

Tel : 0 800 940 939

### **Union départementale des Associations familiales**

[www.udaf34.fr](http://www.udaf34.fr)

Tél : 04 99 13 23 45

E-mail : [udaf34@wanadoo.fr](mailto:udaf34@wanadoo.fr)



# Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte 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 handicapées.
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 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. 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.

# Information sur le médicament

## → LE MÉDICAMENT N'EST PAS UN PRODUIT COMME LES AUTRES !



Le médicament contient des substances actives qui ont des effets sur l'organisme. Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux.

— **Suivez la prescription de votre médecin et les conseils de votre pharmacien. Chaque traitement correspond à un cas particulier.** Vous ne devez pas utiliser les médicaments des autres. C'est votre médecin qui évalue votre état de santé et décide du traitement adéquat.

- **Indiquez à l'infirmier coordonnateur de l'HAD, à votre médecin et à votre pharmacien les médicaments que vous utilisez** afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments. Signalez leur votre état de santé et vos antécédents médicaux (allergie, grossesse, opération chirurgicale, maladie chronique...).
- **Il se peut que le médecin vous demande de prendre des médicaments en dehors des heures de passage des infirmiers de l'HAD. Respectez la prescription qui vous a été donnée et expliquée par le médecin ou l'infirmier :** dosage, heure de prise et durée du traitement. Informez les infirmiers de l'HAD de toutes difficultés rencontrées pour respecter la prescription. Lisez la notice, conservez-la avec le médicament dans sa boîte jusqu'à la fin du traitement.
- **Restez attentifs aux effets secondaires éventuels.** Indiquez aux médecins et aux infirmiers de l'HAD, à votre médecin traitant ou à votre pharmacien les effets indésirables que vous avez pu remarquer.

Plus d'infos sur [www.sante.gouv.fr/medicament](http://www.sante.gouv.fr/medicament)

## → BIEN STOCKER SES MÉDICAMENTS

Les médicaments doivent être stockés dans des boîtes fermées et isolées, hors de portée (notamment des enfants) et à l'abri de la chaleur.

- Les produits devant respecter la chaîne du froid (4° à 8° C) doivent être conservés dans le bas du réfrigérateur (ex. insuline, Glucagen, vaccins...).
- Les stupéfiants (morphiniques, etc.) doivent être conservés à part des autres médicaments, dans un lieu sécurisé. Les infirmiers de l'HAD sont là pour vous guider et trouver avec vous des solutions de stockage.

## → ÉLIMINER LES PÉRIMÉS

- Pour votre sécurité, triez régulièrement vos médicaments : ceux dont la date de péremption est atteinte ou dépassée doivent être retournés à la pharmacie qui prendra en charge leur destruction.
- Rapporter vos médicaments périmés à la pharmacie vous évitera tout surstockage, tout risque d'erreur, et préservera l'environnement.
- Sauf en cas de nouveau traitement, votre médecin doit vous prescrire uniquement les médicaments manquants.
- Dans le cadre de l'hospitalisation à domicile les médicaments vous seront délivrés pour 7 jours, toutes les semaines.
- Avant tout renouvellement de traitement, vous devez donc examiner ce qu'il vous reste dans votre stock à la maison, les infirmiers de l'HAD sont là pour vous aider.
- Les stocks de médicaments arrêtés ou remplacés doivent être signalés aux infirmiers de l'HAD.

**En rapportant vos médicaments non utilisés à votre pharmacien, vous protégez l'environnement et évitez les accidents domestiques.**

18 ÉTABLISSEMENTS  
REGROUPANT  
PLUS DE  
70 SPÉCIALITÉS

## MÉDECINE-CHIRURGIE

**Clinique du Millénaire** (Montpellier - 34)

**Clinique Mont-Louis** (Paris 11<sup>e</sup>)

**Clinique Paris-Bercy** (Charenton-Le-Pont - 94)

## MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

**Polyclinique Saint-Roch** (Montpellier - 34)

**Clinique Clémentville** (Montpellier - 34)

## SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

**Clinique Bourgès** (Castelnau-le-Lez - 34)

Rééducation neurologique

**Clinique Plein Soleil** (Montpellier - 34)

Soins de suite polyvalents

**Clinique Fontfroide** (Montpellier - 34)

Rééducation de l'appareil locomoteur, réadaptation  
cardiaque, EVC-EPR

**Clinique Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux - 30)

Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,  
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

## PSYCHIATRIE

**Clinique Stella** (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie

**Clinique La Pergola** (Béziers - 34) - Psychiatrie

**Clinique Saint-Martin de Vignogoul** (Pignan - 34)

Psychiatrie

**Clinique Saint-Antoine** (Montarnaud - 34)

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,  
Psychiatrie de la personne âgée

## HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

**Les Glycines** (Montpellier - 34) - EHPAD

**Les Lavandes** (Florensac - 34) - EHPAD

**Les Terrasses des Glycines** (Montpellier - 34)

Résidence senior

**Retraite Renaissance** (Montady - 34) - EHPAD

## HOSPITALISATION À DOMICILE

**Home Santé** (Montpellier - 34)



**HOME SANTÉ H.A.D.**  
Hospitalisation à domicile

381, avenue du mas d'Argelliers

34070 Montpellier

**TEL 04 99 53 65 95 / Fax : 04 99 53 65 94**

**info@home-sante.fr**



**www.oc-sante.fr**

f in t i