

Allp, Apard et Oikia
sont membres du
groupe adène

adène
groupe

Opérateurs de santé engagés



Livret d'accueil des
**établissements
d'hospitalisation
à domicile**

groupe-adene.com



Présentation du groupe Adène

L'Allp, l'Apard et Oikia forment désormais le groupe Adène, en régions Auvergne-Rhône-Alpes et Occitanie. Médecins, patients et représentants de la société civile s'engagent au côté du directeur général et de l'équipe de direction pour défendre et proposer une autre vision de notre métier. Au cœur de nos valeurs : expertise, accompagnement des patients, soutien à la recherche clinique, engagement responsable et sociétal.

Assistance médico-technique, hospitalisation à domicile, établissements médico-sociaux et formation professionnelle restent les activités du groupe, assurant une prise en charge pluridisciplinaire des patients à domicile, dans le professionnalisme et l'éthique communs à ces trois entités depuis 1954.

Mot d'accueil

Vous (ou votre enfant) êtes hospitalisé à domicile sous la responsabilité des établissements d'HAD du groupe Adène.

Nous sommes soumis aux mêmes obligations réglementaires qu'un établissement de santé avec hébergement et, à ce titre, nous vous offrons la même qualité de prise en charge. Cela se traduit notamment par la certification de la haute autorité de santé (HAS).

De plus, l'HAD garantit une prise en charge globale à domicile sur les plans médical, paramédical, psychologique et social. Elle assure la continuité des soins 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à la coordination des différents intervenants et à l'informatisation du dossier médical.

Les équipes des établissements d'HAD du groupe Adène mettront tout en œuvre pour réaliser et sécuriser le projet thérapeutique du patient ; sa participation et celle de son entourage sont essentielles.

Ce livret a pour objet de mieux faire connaissance en vous présentant le fonctionnement de nos établissements d'HAD. Si vous souhaitez plus de renseignements vous pouvez vous rendre sur le site www.groupe-adene.com.

Bienvenue chez vous !
L'équipe de l'HAD

Attention

Pendant toute la période où vous (ou votre enfant) êtes pris en charge par nos établissements d'HAD, vous ne devez en aucun cas :

- vous rendre dans une pharmacie de ville pour la délivrance de vos médicaments ou produits médicaux sans autorisation préalable de l'HAD,
- aller au laboratoire d'analyses pour faire des examens biologiques,
- faire intervenir votre kinésithérapeute ou votre orthophoniste, sauf si ce sont les professionnels de l'HAD qui vous en ont fait la demande.

Nos différents types d'HAD



HAD périnatalité

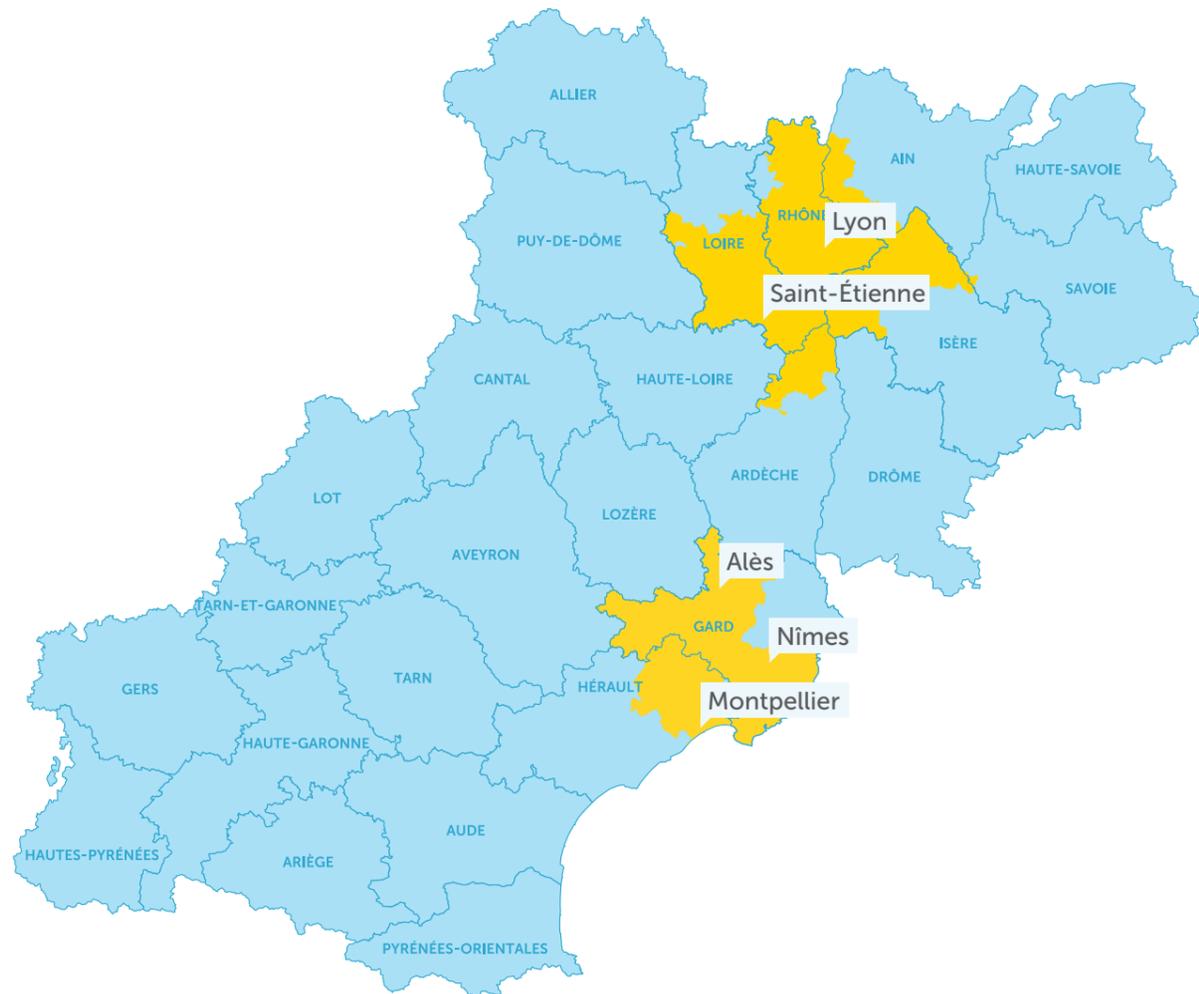


HAD pédiatrique



HAD adulte

Territoires et coordonnées



EHAD de Lyon

39 boulevard Ambroise Paré
69008 Lyon
04 72 10 13 25
had.lyon@groupe-adene.com

EHAD adulte et périnatalité de Saint-Étienne

65 rue de la Tour
42000 Saint-Étienne
04 77 49 12 12
had.saintetienne@groupe-adene.com

EHAD pédiatrique de Saint-Étienne

65 rue de la Tour
42000 Saint-Étienne
04 77 92 30 37
had.saintetienneped@groupe-adene.com

EHAD d'Alès

1655 chemin de Trespeaux
Immeuble le Liner
30100 Alès
04 66 43 89 71
had.ales@groupe-adene.com

EHAD de Nîmes

3290 avenue Kennedy
30900 Nîmes
04 66 28 83 59
had.nimes@groupe-adene.com

EHAD de Montpellier

69 rue Jean Giroux
Parc Euromédecine 2
34080 Montpellier
04 67 10 48 56
had.montpellier@groupe-adene.com

Présentation du fonctionnement de l'HAD

L'HAD a pour mission d'assurer une prise en charge globale et coordonnée des patients atteints de pathologies aiguës ou chroniques. Les établissements d'HAD du groupe Adène assurent et coordonnent les soins à domicile à destination des enfants, des femmes enceintes ou des adultes nécessitant une surveillance médicale et paramédicale complexe et continue dans le respect des conditions optimales garantissant la qualité des soins. Votre parcours de soins ou celui de votre enfant est expliqué dans ce livret ; n'hésitez pas à contacter les professionnels de l'HAD pour toute information complémentaire.

L'admission

Votre admission ou celle de votre enfant au sein de l'un de nos établissements se déroulera en plusieurs étapes.



Entrée en HAD sur prescription

La demande de prise en charge en HAD adressée par votre médecin traitant ou un médecin d'un service hospitalier.



Évaluation globale des besoins

Une évaluation globale des besoins des patients par l'équipe de coordination.



Validation du projet thérapeutique

La validation de votre projet thérapeutique ou celui de votre enfant en collaboration avec votre médecin traitant, le médecin coordonnateur de l'HAD et le médecin prescripteur.



Organisation du retour à domicile

L'organisation du retour à domicile par une équipe pluridisciplinaire, coordonnée par un infirmier de notre établissement qui répondra à vos questions et celles de votre entourage.

Le séjour en HAD

Direction et support

- Direction
- Service de l'information médicale
- Service de l'amélioration continue
- Service financier
- Service informatique
- Service des ressources humaines
- Secrétariat

Pharmacie à usage intérieur

- Pharmacien gérant
- Préparateurs en pharmacie



Soins

- Médecins coordonnateurs
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Diététiciens
- Équipe opérationnelle d'hygiène

Logistique

- Techniciens d'ordonnancement
- Agents livreurs et installateurs

Composition de l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD

Psycho-social

- Psychologues
- Assistants sociaux

Autres partenaires

- Équipes hospitalières
- Médecins traitants
- Professionnels libéraux
- Prestataires de services et matériels
- Autres équipes de suivi
- Établissements d'accueil sociaux et médico-sociaux
- Équipes mobiles, réseaux, etc.



Pharmacie

La gestion du circuit de vos médicaments ou ceux de votre enfant sera **exclusivement** assurée par notre établissement durant toute la durée du séjour. Toute nouvelle prescription ou modification de traitement devra être **systématiquement** adressée à notre équipe.



Suivi psycho-social

L'assistant social effectue un bilan social et vous accompagne dans vos démarches. Le psychologue vous propose un accompagnement et reste disponible tout au long du séjour. L'équipe psycho-sociale se tient à votre disposition après la prise en charge en HAD.



Matériel

L'installation du matériel, le réapprovisionnement des consommables nécessaires aux soins, le ramassage des déchets de soins, l'entretien des machines sont supervisés par l'HAD en lien avec des prestataires conventionnés.



Dossier de soin

Un dossier est mis à disposition pendant votre prise en charge ou celle de votre enfant. En tant que patient acteur de sa prise en charge, vous pouvez être amené à le renseigner afin de relater à l'équipe pluridisciplinaire les observations importantes. Vous devez toujours l'avoir avec vous lors des consultations. Ce dossier doit impérativement être récupéré par l'HAD en fin de séjour.



Organisation des soins

Une équipe d'infirmiers (salariés ou libéraux) réalise les soins à domicile. Notre choix de fonctionnement vous permet de conserver les professionnels qui vous connaissent et que vous appréciez, si ces derniers acceptent de signer une convention avec l'HAD. La coordination est assurée par l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD. Pour les prises en charge pédiatriques, la présence à domicile d'un parent est indispensable pour la réalisation des soins. L'HAD doit être tenue informée de toutes hospitalisations ou consultations ainsi que de tous changements de situation (adresse, téléphone, assurance maladie, etc.). En cas de projet de déplacement hors secteur d'intervention, l'HAD organisera les relais nécessaires à la continuité de la prise en charge.



Suivi médical

Le médecin coordonnateur est responsable de la réalisation du projet thérapeutique en lien avec le médecin prescripteur et le médecin traitant. Il a un rôle de conseil et de soutien mais ne se substitue pas au médecin traitant qui reste le pilier de la prise en charge.



Continuité des soins

Une astreinte téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 vous permet d'être en contact avec l'un de nos infirmiers. En cas de besoin il aura recours au médecin coordonnateur qui le guidera dans l'évaluation de la situation. En cas d'urgence vitale, appelez le 15.

Fin du séjour en HAD

La décision de fin de séjour en HAD est prise en concertation avec le patient, le médecin traitant, le médecin prescripteur et le médecin coordonnateur

- en cas de fin de traitement,
- lorsque les objectifs de la prise en charge sont atteints,
- en cas de ré-hospitalisation,
- par décision de l'HAD si les besoins en soins ne correspondent plus aux critères de l'HAD.

L'équipe de l'HAD préparera la sortie et organisera les relais nécessaires afin d'assurer la continuité des soins. Tous les intervenants de votre hospitalisation seront informés de votre sortie par l'équipe de coordination de l'HAD.

Les médecins référents recevront un courrier de fin d'hospitalisation.

De plus, concernant les équipements mis en place lors de votre séjour, le service logistique vous contactera pour organiser la récupération du matériel et des équipements. Toutefois, en cas de besoin, certains peuvent être conservés au domicile sur prescription médicale.

Enfin, si cela s'avère nécessaire, un professionnel de l'HAD prendra rendez-vous avec vous afin d'organiser une visite de fin de prise en charge. Au cours de celle-ci il recueillera votre satisfaction et celle de votre entourage via le questionnaire correspondant. Il pourra, à cette occasion, récupérer le dossier de soins ainsi que les médicaments fournis par l'HAD.

Nous vous remercions pour le temps que vous lui accorderez.



Nos engagements

L'engagement dans une démarche d'amélioration continue et de sécurité des soins

Les établissements d'HAD du groupe Adène sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients. Cet engagement se traduit notamment par la certification de la haute autorité de santé (HAS), le suivi des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins, dont les résultats sont consultables sur le site www.scopesante.fr.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

De plus les établissements sont engagés dans une politique de lutte contre les infections associées aux soins et de maîtrise du risque infectieux, sous l'impulsion de son comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).

L'hygiène est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le non-respect des recommandations d'hygiène peut entraîner une infection. C'est pourquoi nous vous demandons de réserver un endroit propre pour la réalisation des soins.

Afin de prévenir le risque sanitaire associé à la manipulation des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI), une filière

spécifique de traitement des déchets est mise en place, par le biais de cartons dédiés qui doivent impérativement être fermés hermétiquement par les soignants avant la collecte.

L'engagement des établissements d'HAD dans une démarche d'amélioration continue se traduit également par l'analyse des risques *a priori* et *a posteriori* (événements indésirables). En tant qu'acteur de votre prise en charge nous vous invitons à signaler tout dysfonctionnement au coordonnateur gestionnaire des risques (CoGR) de votre établissement ou à l'adresse ecoute-had@groupe-adene.com.

L'engagement dans la lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une de nos préoccupations constantes. Les établissements d'HAD, par l'intermédiaire de leur comité de lutte contre la douleur (CLUD) veillent à mettre en œuvre les quatre axes du programme national de lutte contre la douleur :

- la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables,
- l'amélioration de la formation pratique initiale et continue des professionnels de santé,
- l'amélioration des modalités de traitement médicamenteux et d'utilisation des méthodes non pharmacologiques pour une prise en charge de qualité,
- la structuration de la filière de soins de la douleur, en particulier les douleurs chroniques dites rebelles.

Vos droits

La personne de confiance

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

Si vous êtes majeur, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. 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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, vous pouvez en parler avec l'équipe de l'HAD.

Les directives anticipées

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

En tant que personne majeure vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées dans les cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant la possibilité de continuer, limiter ou arrêter des traitements alors en cours. Vous pouvez spécifier le type de soins que vous aimeriez recevoir ou refuser par principe.

Si vous le souhaitez, l'équipe d'HAD peut vous aider à rédiger ces directives. Elles seront consultées en amont de la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, confiez-les à votre médecin traitant et/ou au médecin coordonnateur de l'établissement, à votre infirmier coordonnateur ou à votre personne de confiance.

Votre droit de refuser un traitement ou une prise en charge

À tout moment de votre prise en charge vous avez le droit d'interrompre votre séjour en hospitalisation à domicile ou de refuser la réalisation de certains soins. Cette décision fera l'objet d'une discussion entre vous, votre soignant, votre médecin traitant et/ou votre médecin coordonnateur afin que vous puissiez recevoir toutes les informations concernant les conséquences de votre choix sur votre santé (article 1111-4 du code de la santé publique).

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 stipule que les mineurs 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 le cas où le patient mineur a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient.

La loi n°2005-370 du 22 avril 2005 portant sur le respect du droit du patient encadre l'obstination thérapeutique pour éviter toute obstination déraisonnable.

Votre droit d'accès au dossier médical

(articles L. 1111-7, R.1111-2 à R.1111-9 et R.1112-7 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande via le formulaire prévu à cet effet et qui vous sera transmis sur simple demande. Vous pouvez consulter votre dossier dans l'établissement d'HAD, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix, ou les données peuvent vous être envoyées. Vos ayants droits peuvent demander l'accès à certains éléments de votre dossier si leur demande est justifiée, auquel cas les éléments communiqués seront en lien avec le motif évoqué.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande complète mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur la structure, cette consultation est gratuite.

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

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à nous contacter.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(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, vous pouvez faire un courrier au responsable de la relation avec les usagers ou au directeur de l'établissement, qui veilleront à ce que votre plainte ou réclamation soit prise en compte. Ces derniers feront le lien avec la commission des usagers (CDU) composée notamment des représentants des usagers dont les coordonnées pourront vous être communiquées sur simple demande. À l'issue de votre plainte ou réclamation, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur (médical ou non) également membre de la CDU.

La commission des usagers a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle est source de proposition pour l'amélioration de la qualité de votre prise en charge.

C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de lui en faire part. À cette fin nous vous engageons à remplir et à retourner le questionnaire de satisfaction remis en fin de séjour.

Si vous souhaitez déclarer un évènement indésirable, une fiche de signalement sera mise à disposition par notre personnel sur simple demande.

Informatique 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 et au règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) publié le 4 mai 2016 dans le Journal officiel de l'Union européenne
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'HAD et 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 des établissements du groupe Adène 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).

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 disponibilités 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 mettront 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-droits 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 également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par la 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.

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.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela 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 à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

9

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

10

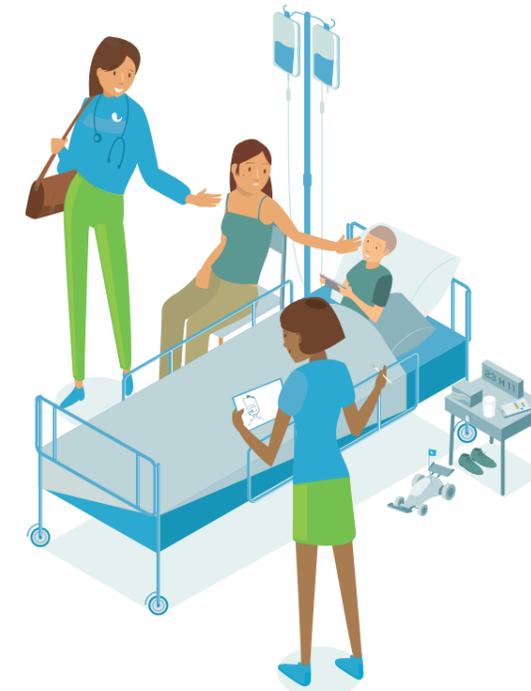
L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

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 les 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.



Votre établissement de rattachement déterminé par l'intervenant



EHAD de Lyon

39 boulevard Ambroise Paré
69008 Lyon
04 72 10 13 25
had.lyon@groupe-adene.com



EHAD adulte et périnatalité de Saint-Étienne

65 rue de la Tour
42000 Saint-Étienne
04 77 49 12 12
had.saintetienne@groupe-adene.com



EHAD pédiatrique de Saint-Étienne

65 rue de la Tour
42000 Saint-Étienne
04 77 92 30 37
had.saintetienneped@groupe-adene.com



EHAD d'Alès

1655 chemin de Trespeaux
Immeuble le Liner
30100 Alès
04 66 43 89 71
had.ales@groupe-adene.com



EHAD de Nîmes

3290 avenue Kennedy
30900 Nîmes
04 66 28 83 59
had.nimes@groupe-adene.com



EHAD de Montpellier

69 rue Jean Giroux
Parc Euromédecine 2
34080 Montpellier
04 67 10 48 56
had.montpellier@groupe-adene.com



Assistance
médico
technique
à domicile



Hospitalisation
à domicile



Établissements
médico-sociaux



Formation
professionnelle