



# L'Hospitalisation à Domicile (HAD)

## Livret d'Accueil Patient



**24h/24**

**7J/7**

**HAD TROYES**

**03.25.43.35.35**

**[had@utrca.fr](mailto:had@utrca.fr)**

**Membre du GCS PATCS**

# Sommaire

## Accueil

p.2 Bienvenue

p.3 L'Hospitalisation à Domicile (HAD) dans l'Aube :

## Administration

p.4 Principales formalités

p.4 Les modalités d'admission

p.5 Les modalités de sortie

p.6 La prise en charge de vos frais d'hospitalisation

## Organisation

p.7 Organigramme et équipe pluridisciplinaire

p.8 Equipe pluridisciplinaire

p.9 Le déroulement de votre séjour

p.10 Le fonctionnement du service

p.11 Les prescriptions pharmaceutiques

p.11 Les prestations médicales et hôtelières

p.12 Les précautions d'hygiène et les informations utiles

p.13 La prise en charge financière par l'HAD

## Informations et droits

p.14 Les droits de la personne soignée

p.14 Votre droit d'accès au dossier médical

p.15 La personne de confiance- Les directives anticipées

p.16 Informatique et libertés – RGPD - Respect des droits et de l'intimité

p.17 Don d'organes

p.18 Commission des Usagers

p.18 Comité de lutte contre les maladies nosocomiales

p.19/20 Extrait du décret du 2 mars 2005

p.21/22 Charte de la personne hospitalisée

## Accompagnements et soins palliatifs

p.23/24 Le traitement de la douleur

## Présentation

p.25 La Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM - le GCS PATCS

## Divers

P.26 Index

## Accueil

# Bienvenue

## à l'Hospitalisation à Domicile (HAD)

**Madame, Monsieur,**

Comme près de 40 millions de Français, vous faites **confiance** à la Mutualité pour votre santé.

Aujourd'hui, vous êtes pris en charge par le service **d'Hospitalisation à Domicile** de l'Aube.

Comme dans chacun de ses services de soins et d'accompagnement mutualistes, vous allez retrouver, en plus de la compétence de ses **professionnels**, le sens de la prise en compte globale de la personne, au-delà de sa maladie, qui fait de notre entreprise de santé un Mouvement à caractère **humaniste**.

Alors, quelle que soit la légitimité de votre appréhension, **ayez confiance**.

Tout est mis en oeuvre pour **faciliter** votre prise en charge.

**Olivier BLAUD**

Président de La Mutualité Française CA SSAM

Avec ce **guide**, nous souhaitons vous faciliter la vie.

Vous découvrirez notre **fonctionnement** et nos techniques.

Vous pourrez vous associer à une pratique qui doit permettre de faciliter votre Hospitalisation à Domicile.

Compétence, disponibilité et transparence : telles sont les **valeurs** de notre équipe, au service exclusif de la personne.

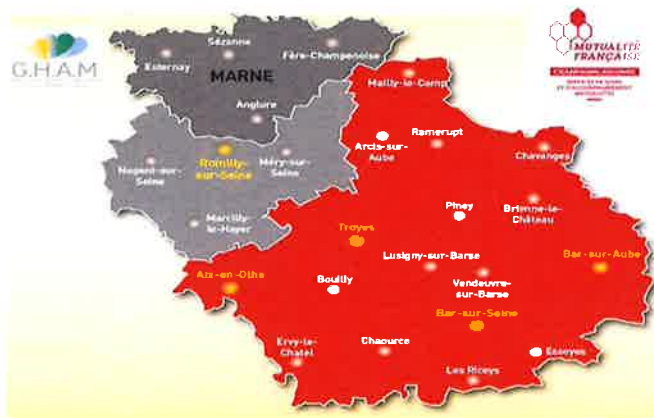
Espérant que ces pages contribueront à répondre à vos questions sur celles et ceux qui vont intervenir au cours de votre séjour au sein de notre établissement.

**Ivan BERTIN**  
Directeur HAD

## Accueil

# L'Hospitalisation à Domicile dans l'Aube

L'HAD fonctionne sur la majeure partie du département (zone rouge, voir carte ci-dessous). La zone (grise), couverte par l'HAD du Groupement Hospitalier Aube-Marne (GHAM) complète le dispositif de prise en charge HAD.



**HAD : 101 avenue Anatole France, Bâtiment E2, 10000 TROYES**  
**Tél : 03.25.43.35.35 Fax : 03.25.43.35.36**  
**Email : [had@utrca.fr](mailto:had@utrca.fr)**

**Horaires secrétariat :**  
**du Lundi au Jeudi de 8H à 18H et le Vendredi de 8h à 17h30**

En dehors de ces horaires, le **personnel infirmier d'astreinte** HAD pourra vous orienter sur les démarches possibles, en cas d'urgence.

L'HAD a fait l'objet d'une **certification** par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2018. Le rapport est consultable sur Internet : **[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

# Administration

## Principales Formalités : les modalités d'admission

### L'HAD peut prendre en charge des adultes et des enfants.

L'admission devient effective après avis favorable du médecin coordonnateur, et en accord avec le patient, sa famille et le médecin traitant désigné par le patient.

L'HAD permet de dispenser au domicile des soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés, associés à une écoute psychologique et sociale. Il permet aussi de bénéficier du matériel médical approprié.

**L'admission s'effectue généralement de manière programmée mais, peut répondre à des besoins en urgence.**

L'HAD est prescrite par un médecin hospitalier ou un médecin exerçant à titre libéral.

L'infirmière coordinatrice effectue une évaluation de la prise en charge nécessaire à sa réalisation au domicile.

**Comme dans un service hospitalier, l'HAD doit vérifier l'ouverture des droits et vous demande des formalités :**

- l'attestation de la carte vitale ou la carte de Sécurité Sociale à jour
- l'attestation de la Couverture Maladie Universelle le cas échéant
- la carte d'adhérent Mutuelle ou organisme complémentaire santé
- le bulletin de situation s'il s'agit d'un transfert d'un service hospitalier

# Administration

## Les modalités de sortie

La fin de prise en charge est organisée sur avis médical du médecin traitant et du médecin coordonnateur.

L'infirmière coordinatrice prend alors toutes les dispositions pour l'information de la personne soignée et de son entourage.

Elle s'assure de la **continuité des soins**, si nécessaire, en organisant les relais avec les intervenants concernés (SSIAD, infirmiers libéraux, aides à domicile).

La personne soignée ou sa famille reste libre de décider à tout moment d'arrêter la prise en charge HAD, après concertation avec le corps médical (médecin prescripteur, traitant, coordonnateur).

En cas de **demande de sortie** de l'HAD par le patient contre l'avis médical, une décharge de responsabilité sera établie avec un rappel des risques encourus par le patient

## Administration

### La prise en charge de de vos frais d'hospitalisation

**Les modalités de prise en charge sont identiques à celles des hôpitaux publics ou privés, soumises aux mêmes conditions administratives ou financières.**

La prise en charge étant assurée par les divers organismes payeurs, il n'y a **aucune avance** de frais d'hospitalisation pour le malade.

Le forfait hospitalier n'est pas dû en HAD.

Lorsqu'il n'existe qu'une prise en charge à 80 % par la Caisse d'Assurance Maladie et en l'absence de complémentaire santé, le patient doit **compléter** lui-même les frais engagés.

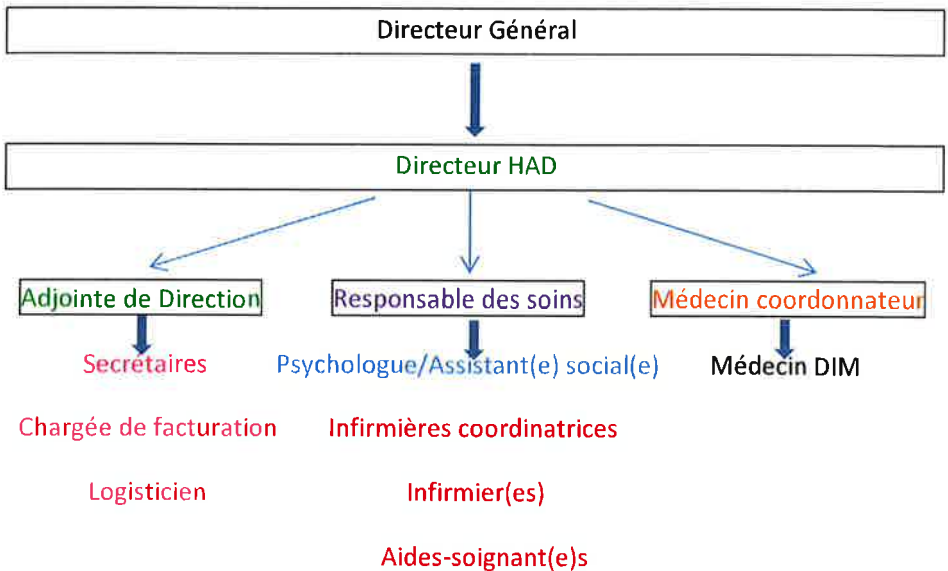
#### **La prise en charge peut être assurée :**

à 100% par la Caisse d'Assurance Maladie,  
à 80% par la Caisse d'Assurance Maladie, complétée par une mutuelle  
ou l'aide médicale.

# Organisation

## L'équipe pluridisciplinaire

Organigramme HAD Troyes MFCA SSAM :



**La direction** a en charge le fonctionnement général de l'établissement.

**Les secrétaires** assurent l'accueil téléphonique la transmission des informations et veillent à la gestion administrative des prises en charge des patients.

**La chargée de facturation** veille à la gestion financière des prises en charge des patients.

**La responsable des soins** définit le mode de **fonctionnement** du service de soins, veille à la qualité et la sécurité des prises en charge.



# Organisation

**Le médecin coordonnateur** est le **réfèrent médical** de la structure, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques en vigueur. Il émet un avis médical sur la prise en charge à domicile, veille à la continuité des prestations fournies, aux besoins des malades et à la bonne transmission des dossiers médicaux.

**Les infirmières coordinatrices** accueillent les demandes d'admission et **organisent** la prise en charge et la coordination des soins.

**Les infirmier(e)s** assurent les **soins** 24 heures sur 24 tous les jours de l'année. Ils (elles) assurent une prise en charge globale des soins, dans ses dimensions techniques, relationnelles et éducatives.

**Les aides soignant(e)s** contribuent à la prise en charge du patient et participent aux soins en collaboration avec l'infirmier(e) et sous sa responsabilité.

**L'assistant(e) social(e)** rencontre régulièrement les patients hospitalisés et leurs familles, et leur propose un accompagnement social adapté à leurs besoins. En collaboration avec les divers partenaires sociaux et médicaux (CRAM, DIDAMS, Hôpital...), il (elle) assure également une aide administrative.

**La (le) psychologue** assure l'accompagnement, le soutien psychologique du patient, de sa famille ou de son entourage. Elle (il) travaille au sein de l'équipe pluridisciplinaire en lien avec les intervenants hospitaliers ou libéraux et les soignants.

**Le logisticien** gère les stocks, préparer et passe les commandes de matériel, livre une partie du matériel et des traitements. Il reprend les containers des déchets et le matériel à la sortie du patient.

**Le pharmacien** du CHT (Centre Hospitalier de Troyes) contrôle la délivrance des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux.

**Les services supports** : l'HAD collabore avec tous les services de la MFCA SSAM, ressources humaines, comptabilité, informatique, communication, qualité...

**Les intervenants extérieurs** : infirmier libéral, kiné, diététicien, pédicure, orthophoniste, travaillent en collaboration avec l'équipe HAD dans le respect d'une convention signée entre l' HAD et l' intervenant concerné.

# Organisation

## Le déroulement de votre séjour

**Le service fonctionne 24H/24 tous les jours de l'année**

**A l'admission, un accord est établi avec le patient et/ou son entourage sur les modalités de fonctionnement.**

Le médecin traitant ou référent est choisi librement par le patient. Il doit donner son **accord** pour l'HAD puisqu' il reste le pivot de votre prise en charge à domicile et qu'il est responsable de votre suivi médical.

L' HAD s'assure de la dispensation des **traitements** médicamenteux au domicile, ainsi que de la **coordination** des diverses prestations par les intervenants extérieurs, nécessaires à la **continuité** des soins.

Le **planning** et les fréquences de passage sont établis par les infirmières coordinatrices en fonction du projet thérapeutique, des prescriptions médicales et des nécessités du service. Aucun **horaire** de passage ou **soignant** ne peut être choisi par le patient.

Un **dossier de soins** sera en permanence au domicile afin de permettre votre suivi et la transmission d'informations avec les différents intervenants.

Un dossier informatique est conservé sous la **responsabilité** de l'établissement. Son accès est sécurisé et réservé aux professionnels de santé habilités qui assurent votre prise en charge.

# Organisation

**A tout moment, vous pouvez joindre par téléphone l'HAD qui organise un déplacement au domicile si nécessaire. Une astreinte infirmière est assurée 24H/24 toute l'année et peut joindre le médecin coordonnateur si besoin.**

Le **personnel de l'HAD** est tenu à des obligations qui sont inscrites dans le règlement intérieur qui leur est communiqué à leur prise de fonction. Il y est indiqué notamment :

- le **respect** de la liberté de conscience et d'opinion de chacun
- l'obligation de **discrétion** et de secret professionnel
- l'interdiction d'engager toute transaction de quelque nature que ce soit ou d'effectuer des achats pour les patients

Le personnel ne dispose pas de tenue spécifique, mais il **s'identifie** auprès de chaque personne soignée et de leur entourage.

Le personnel d'encadrement de l'équipe soignante peut être sollicité pour toute question relative à la prise en charge de l'hospitalisation à domicile tout au long du séjour.

Lors de votre prise en charge en HAD, un **questionnaire de satisfaction** et un **questionnaire douleur** vous seront remis pendant votre prise en charge. N'hésitez pas à le renvoyer par courrier dans l'enveloppe transmise avec le questionnaire ou par mail ([had@utrca.fr](mailto:had@utrca.fr)).

Les patients et/ou leur entourage sont consultés à la fin du séjour pour remplir un questionnaire **de satisfaction**.

En cas de réclamation ou pour signaler un dysfonctionnement, vous pouvez vous adresser à la **Direction** de l'établissement qui veillera à ce que votre réclamation soit traitée selon les modalités en vigueur.

Les **résultats** annuels des enquêtes de satisfaction peuvent être mis à disposition sur simple demande auprès de l'HAD.

# Organisation

## Les prescriptions pharmaceutiques

Les prescriptions de médicaments réalisées par le ou les médecins en charge du patient sont gérées par les **professionnels** de l'HAD. La coordination assure le suivi et l'administration des médicaments nécessaires pour la prise en charge. Leur coût est inclus dans le financement de l'établissement et n'est donc pas à votre charge (**sauf les médicaments non remboursables**).

Les médicaments vous sont délivrés par l'HAD aux conditions suivantes : prescription médicale et utilisation pendant la durée de votre prise en charge en hospitalisation à domicile.

Les demandes sont centralisées par l'HAD pour assurer un **suivi réglementaire**. Les prescriptions sont délivrées après remise de l'ordonnance originale à l'HAD. En cas d'urgence concernant les prescriptions, prévenir l'infirmier(e) de l'HAD.

## Les prestations médicales et hôtelières

Nous mettons à disposition un **matériel** médical dont nous assurons la location (lit, fauteuil roulant, pompe à perfusion, appareil à oxygène, etc.) ainsi que les **consommables** nécessaires au traitement et au confort du patient (pansements stériles, seringues, aiguilles, alèses, protection, etc.).

La fourniture du **linge** et son entretien restent à la charge du patient et/ou de sa famille, ainsi que les **produits d'hygiène** corporelle.

En cas de problème technique relatif au matériel mis à votre domicile, vous devez contacter l'HAD qui se chargera de faire intervenir les prestataires installateurs.

# Organisation

## Les précautions d'hygiène

L'HAD comme tout établissement de santé, est tenu de faire respecter les mesures de **prévention** du risque infectieux lié aux activités de soins (voir paragraphe sur le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales page 18). Ce respect des **règles** d'hygiène s'impose à tous (soignants et entourage) dans l'intérêt de la personne soignée.

Pour cela, le **lavage** des mains ou la friction avec la solution désinfectante fournie par l'HAD sont préconisés lors des contacts avec la personne soignée. Des protocoles de soins validés par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales sont en vigueur.

Pendant la durée de la prise en charge, l'équipe soignante installe un **meuble** de rangement pour le stockage des dispositifs stériles et les produits médicamenteux. Des produits nettoyants-désinfectants et des gants à usage unique sont laissés également en permanence au domicile. Des **containers** à déchets de soins sont mis en place et évacués par l'HAD. Entretemps, ces containers doivent être maintenus fermés et placés hors de portée des animaux et si possible, hors de la pièce où sont réalisés les soins.

Pour des raisons d'hygiène, il vous est demandé de réserver un **espace** afin que le personnel soignant puisse assurer vos soins dans de bonnes conditions, de prévoir un lieu destiné au lavage des mains des intervenants et de maintenir les animaux hors de la pièce où les soins sont dispensés.

## Les informations utiles

Pour les personnes ne parlant pas la langue française, des **interprètes** seront recherchés par l'HAD ou proposés par les familles. Des bénévoles dont l'association est liée à l'HAD par une convention, peuvent, à votre demande, vous rendre visite.

L'HAD respecte tous les **cultes** et tient à votre disposition une liste des divers représentants.

**Accès** à votre domicile : Une **boîte à clé avec code** ou un **déclencheur à distance** pourra éventuellement vous être demandé afin d'assurer l'accès quotidien ou en urgence pour les soignants.

# Organisation

## La prise en charge financière par l'HAD

### L'HAD prend en charge

- . **toutes les interventions** du personnel de l'HAD,
- . **les visites** des médecins traitants,
- . **les médicaments\*** qui sont commandés par l'HAD,
- . **les fournitures médicales,**
- . **la location du matériel,**
- . **les transports** sanitaires (s'ils sont initiés par l'HAD),
- . **les analyses** de laboratoire,
- . **les prestations** des libéraux conventionnés, paramédicaux : infirmiers, kinésithérapeute, diététicienne, pédicure, orthophoniste, ergothérapeute.

### L'HAD ne prend pas en charge

- . **les visites** chez les spécialistes,
- . **les transports sanitaires** (non commandés par l'HAD),
- . **les actes d'imagerie médicale.**

**Il est important de contacter l'HAD pour toute question concernant le matériel, les transports, les consultations, ou en cas de ré-hospitalisation.**

**Toute commande directe auprès d'un fournisseur (médicament, transport, examen, matériel, etc...) non validée par l'HAD restera à la charge du patient.**

**\*sauf les médicaments non remboursables**

# Informations et Droits

## Les droits de la personne soignée

**Votre droit d'accès au dossier médical :** (cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 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 auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit **directement**, soit par l'intermédiaire d'un **médecin** que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de **48 heures** après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les **huit jours**. Ce délai est porté à deux mois si les informations datent de plus de cinq ans.

La **consultation** du dossier sur place 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.

Conformément à la réglementation, vous pouvez saisir la CADA\* en cas d'insatisfaction des délais de communication de votre dossier.

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

\*Commission d'Accès aux documents Administratifs TSA 50730 75334 Paris Cedex 7 Tél 01 42 75 79 99

## Informations et Droits

### La personne de confiance

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

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 des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considèrera 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.

Vous pouvez à tout moment **annuler** votre désignation ou en modifier les termes.

(Formulaire à disposition à l'HAD sur demande)

### Les directives anticipées

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

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 ses 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. Elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au **médecin** qui vous prendra en charge : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

(Formulaire à disposition à l'HAD sur demande)



# Informations et Droits

## Informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour en HAD, des renseignements administratifs et médicaux vous ont été demandés et sont traités par l'informatique.

**La loi du 6 janvier 1978** a pour but de veiller à ce que l'informatique soit au service de chacun et ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme ni à la vie privée, ni aux libertés publiques ou individuelles. En application de cette loi, vous pouvez **avoir accès** aux informations nominatives qui vous concernent et qui figurent sur des fichiers informatiques. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le **secret médical**. Elles sont placées sous la responsabilité d'un médecin responsable de l'information médicale.

Vous pouvez exercer votre droit d'accéder, de rectifier ces données et de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et traitement de données nominatives vous concernant. La **CNIL** (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) entré en vigueur le 25 mai 2018, vise à protéger les données des personnes vis-à-vis du traitement de leurs données à caractère personnel (règlement européen n°2016/679).

## Respect des droits et de l'intimité

L'équipe soignante intervient dans le respect de la vie privée, et en veillant à préserver la confidentialité, l'intimité et la tranquillité des patients.

L'établissement prend en charge **tout patient** quelles que soient sa nationalité ou ses convictions religieuses.

## Informations et Droits

### Faire un don d'organes

Donner ou non ses organes est une décision personnelle. Vous devez donc exprimer **votre choix**.

En France, la loi considère que tout le monde est donneur d'organes et de tissus, sauf si vous exprimez un refus.

Il existe deux moyens légaux de signifier son refus sur le don d'organes : la **transmission** orale ou écrite à ses proches et l'**inscription** au registre national des refus géré par l'Agence de la Biomédecine.

Si une personne meurt dans des conditions qui permettent le prélèvement d'organes, les médecins vont d'abord vérifier qu'elle n'est pas inscrite sur ce registre.

Puis ils se tourneront vers la famille pour s'assurer que la personne n'avait pas manifesté d'opposition ou avait confirmé son accord de son vivant.

**Il est aussi possible, si vous acceptez le don de vos organes et tissus, de laisser une trace écrite de votre décision en portant une carte de donneur sur vous. Mais carte ou non, les médecins interrogeront toujours la famille.**

**Demander une plaquette d'information à l'HAD.**

# Informations et Droits

## Commission des Usagers (CDU)

(Article 183 de la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé)

La loi de modernisation du système de santé a installé en 2016 une commission des usagers.

La CDU a pour rôle de veiller au **respect des droits** des usagers et de faciliter leur démarche concernant le traitement des plaintes et réclamations. Elle est composée principalement de **médiateurs** médicaux et non médicaux et de représentants des usagers.

Les patients et leur entourage peuvent la **contacter** par l'intermédiaire du directeur de l'établissement, en adressant un courrier afin de soumettre leur demande.

L'établissement s'engage à **donner les informations** nécessaires sur le déroulement du traitement de la demande et à **apporter une réponse** dans les délais prévus par la réglementation.

## Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

(Article L.711-1 du code de la santé publique)

L'établissement participe à la mise en oeuvre des mesures dont le but est la **prévention** du risque infectieux.

Son comité de lutte contre les infections nosocomiales définit les **actions prioritaires** en matière d'hygiène hospitalière. Par l'intermédiaire de son équipe opérationnelle d'hygiène, il est chargé d'améliorer la **qualité des soins**, de prévenir et de réduire les infections nosocomiales.

Au cours de la réunion où sont discutés le rapport d'activité et le programme annuel d'actions (inséré au livret d'accueil), un représentant **des usagers** est invité.

## Informations et Droits

# Extraits du décret

n° 2005 -213 du 2 mars 2005

### Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

### Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que [e médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

# Informations et Droits

## Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il estime utile ou à la demande de ces derniers.

## Article R1112-92

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tend à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## Informations et Droits

### Charte de la personne hospitalisée

**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 hospitalier est accessible à tous (personnes âgées, adultes, mineurs, personnes handicapées) et en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.

**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 oeuvre 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 de la personne hospitalisée. Celle-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.

## Informations et Droits

**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 usagers 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.

\* L'HAD de la MFCA SSAM est un service privé à but non lucratif.

\*\* Le patient en hospitalisation à domicile peut à tout moment demander l'arrêt de la prise en charge par le service, par une lettre de décharge.

# Accompagnement et soins palliatifs

## Le traitement de la douleur

**La douleur n'est pas une fatalité  
La douleur se prévient  
La douleur se traite**

### La douleur n'est pas une fatalité

Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... Tout le monde ne réagit **pas de la même façon** à la douleur.

La douleur n'existe pas sans raison, mais il ne faut pas la laisser s'installer. N'hésitez pas à **en parler**, votre médecin en cherchera les causes.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent l'énergie et retentissent sur la vie quotidienne.

La **souffrance morale** augmente les symptômes douloureux. Un accompagnement psychologique peut contribuer au soulagement de la douleur.



## On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur fait partie des prises en charge quotidiennes des équipes soignantes, qui bénéficient d'une **formation** et interviennent en collaboration avec les équipes hospitalières.

Dans le cadre d'une douleur dans un contexte palliatif, l'HAD peut faire appel aux équipes mobiles de **soins palliatifs** et de la douleur qui interviennent sur le département.

## Traiter la douleur c'est possible

Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le **bien être**, l'appétit, le sommeil, l'autonomie, et se retrouver avec les autres.

Cela peut **prendre du temps** pour adapter au mieux le traitement.

Pour cela, l'**évaluation** de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que [a prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la  
**soulager.**

(voir contrat d'engagement contre la douleur inséré dans le livret d'accueil)

# Présentation

## **Le Groupement de Coopération sanitaire (GCS) Plateforme d'Aval Territoire Champagne-Sud (PATCS)**

L'HAD est un établissement de santé à but non lucratif, créé en 2001 par la Mutualité Française de l'Aube devenue la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM au 01/01/2014.

Au 1er janvier 2017, l' autorisation a été transférée au GCS PATCS, dont la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM est membre fondateur.

**Directeur : Ivan BERTIN**

**Le CGS PATCS a été créé en 2015 par trois membres fondateurs :**  
L'association COS, le centre Hospitalier de Troyes et la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM autour des valeurs de solidarité et d'accès aux soins pour tous.

Le GCS PATCS gère aujourd'hui le service HAD et le centre de rééducation fonctionnelle Pasteur de Troyes.

### **Les missions :**

Le GCS PATCS a pour mission de faciliter l'accès aux personnes ayant subi une hospitalisation sur le territoire Champagne-Sud, à une offre de soins d'aval de qualité répondant aux exigences de la certification imposée par la Haute Autorité de Santé.

**Administrateur GCS : Philippe VOISIN**

## Divers : Index

p.4	Admission
p.5	Adultes
p.12	Animaux domestiques
p.5	Arrêt de la prise en charge
p.3	Aube
p.2	Bienvenue
p.21/22	Charte de la personne hospitalisée
p.3	Certification
p.12	Clés
p.18	Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)
p.18	Commission des usagers (CDU)
p.12	Containers à déchets
p.12	Culte
p.19/20	Décret 2005-213 du 02/03/05
p.3-7-25	Directeur
p.15	Directives anticipées
p.17	Don d'organes
p.16	Dossier du patient
p.23/24	Douleur
p.5	Enfants
p.7/8	Equipe pluridisciplinaire
p.4	Evaluation prise en charge
p.9/10	Fonctionnement
p.4	Formalités
p.6	Frais d'hospitalisation
p.8	Infirmière hygiéniste
p.16	Informatique et libertés (RGPD)
p.12	Interprètes
p.16	Intimité
p.12	Lavage des mains
p.11	Linge et Matériel médical
p.5/8	Médecin coordonnateur
p.25	Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM
p.7	Organigramme
p.15	Personne de confiance
p.10/18	Plaintes et réclamations
p.11	Prescriptions pharmaceutiques et produits d'hygiène
p.2	Président
p. 6-13	Prise en charge financière
p.10	Questionnaire de satisfaction
p.10	Questionnaire douleur
p.24	Soins palliatifs
p.5	Sortie



● Dignité

● Accompagnement

● Respect

● Écoute

● Confiance



*“ La bientraitance chez nous,  
des valeurs et des actes ”*

**L'Hospitalisation à Domicile (HAD)  
101 avenue Anatole France Bat E2  
10000 TROYES  
Fax : 03.25.43.35.36**

**[www.servicesetsantemutualistes.fr](http://www.servicesetsantemutualistes.fr)**

**Membre du GCS PATCS**

