

LE GROUPEMENT DE COOPERATION SANITAIRE HOSPITALISATION A DOMICILE DES ARDENNES



EST JOIGNABLE



Vous êtes pris en charge par :

☐ **Antenne Nord Ardennes**
57 Cours Briand
08 000 Charleville-Mézières
03.24.33.33.66

☐ **Antenne Sud Ardennes**
12 Rue Henrionnet
08 400 Vouziers
03.24.30.91.93

Siège social

GCS HAD des Ardennes
45 avenue de Manchester, 08000 Charleville-Mézières

Livret d'accueil

SOMMAIRE:

1.	Introduction	P.3
2.	Les secteurs d'intervention.....	P.4
3.	Qu'est ce que l'HAD ?.....	P.5
4.	Comment bénéficier de l'HAD ?.....	P.5
5.	L'équipe pluridisciplinaire.....	P.6
	-Les salariés	P.6
	-Les libéraux.....	P.6
6.	Les partenaires extérieurs.....	P.7
7.	Pour une meilleure intervention de l'HAD.....	P.8
8.	Son fonctionnement.....	P.9, 10 & 11
9.	La prise en charge des frais liés à l'HAD.....	P.12
10.	Vos droits.....	P.13
	-La charte du patient hospitalisé.....	P.14
	-La personne de confiance.....	P.14
	-Les directives anticipées.....	P.15
11.	L'HAD s'engage.....	P.16
12.	La commission des usagers.....	P.17
13.	L'expérience patient	P.18
14.	L'identitovigilance.....	P.19
15.	Le lavage des mains.....	P.20
16.	La gestion des risques.....	P.21
17.	La lutte contre les infections nosocomiales.....	P.21
18.	La gestion des déchets.....	P.21
19.	Les modalités de sortie.....	P.22
20.	Notes et remarques.....	P.22
21.	Nous contacter.....	P.24

1. INTRODUCTION

Uniques acteurs reconnus de l'Hospitalisation à Domicile sur le département des Ardennes, le Groupe Hospitalier Sud Ardennes et la Mutualité Française Champagne-Ardenne-SSAM partagent, avec le Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes, l'ambition d'apporter aux patients de leur territoire d'attribution, respectivement les territoires Sud-Ardennes et Nord-Ardennes, une réponse innovante, adaptée et de qualité aux besoins de santé des patients du territoire ardennais.

Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux besoins liés à votre état de santé. Notre service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Notre établissement est certifié suite à la décision de la HAS du 03 décembre 2025.

Nous restons attentifs à toutes vos suggestions qui permettront d'améliorer votre prise en charge ou celle d'un membre de votre famille.

Vous pouvez retrouver ce livret de manière dématérialisée sur le site de la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM :

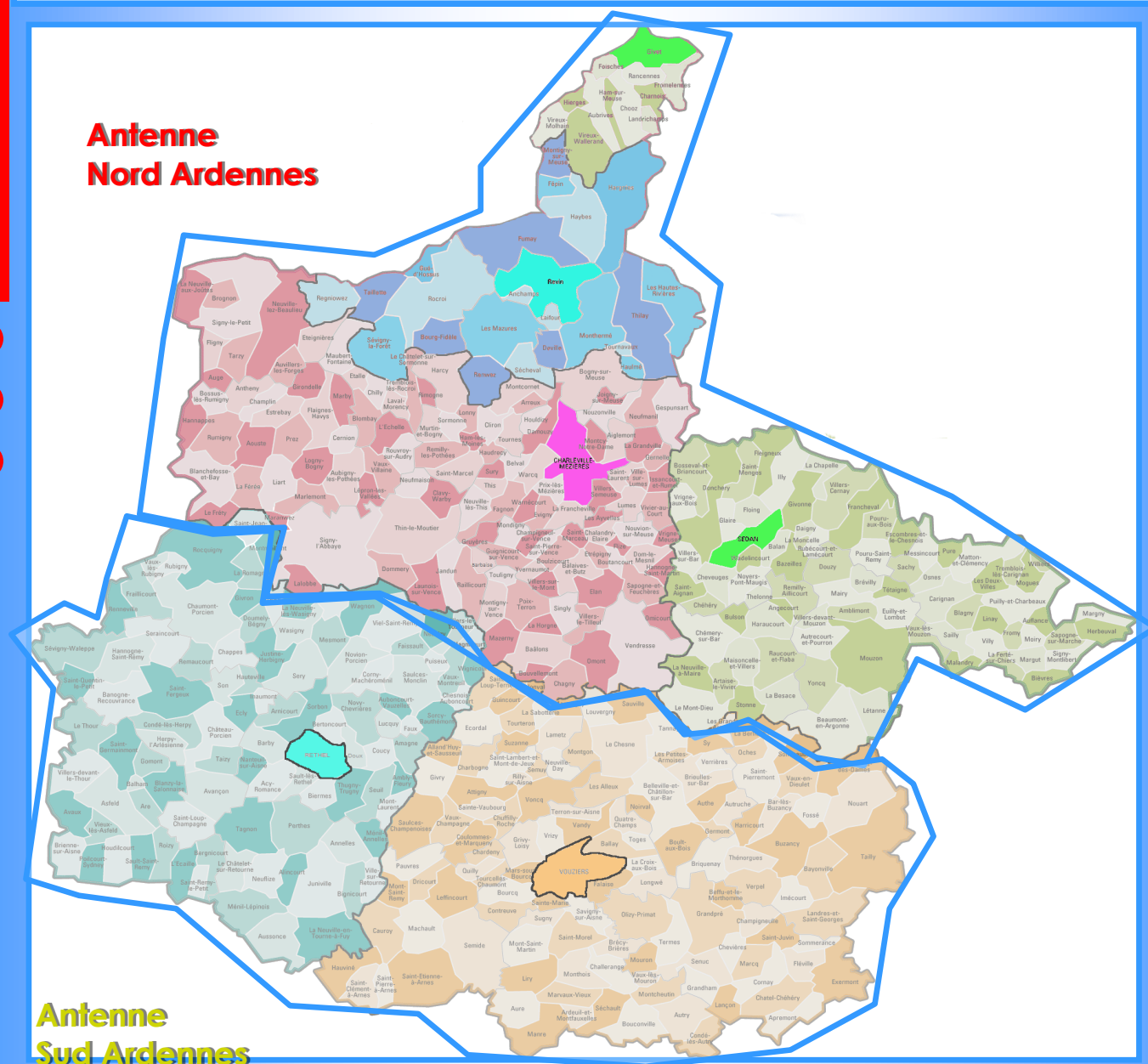
[Livret-daccueil-version-juin-2025.pdf](#)



2. LES SECTEURS D'INTERVENTION

Deux secteurs d'intervention pour deux antennes :

- **L'antenne Nord Ardennes, située au 57 Cours Briand 08000 Charleville-Mézières**
- **L'antenne Sud Ardennes, située 12 Rue Henrionnet - 08400 Vouziers**



3. *Qu'est ce que l'HAD ?*

L'HAD permet d'assurer, sous la responsabilité du médecin traitant, dans le cadre de vie habituel du patient, un ensemble de soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés (soins habituellement dispensés en milieu hospitalier).

C'est une alternative à l'hospitalisation conventionnelle.

L'HAD met à disposition une équipe pluridisciplinaire qui assure la prise en charge des patients tous les jours de la semaine, 24h/24h.

4. *Comment bénéficier de l'HAD ?*

Une HAD peut être demandée au médecin coordonnateur du service par le médecin hospitalier ou par votre médecin traitant.

Quel que soit le demandeur de l'HAD, votre médecin traitant devra donner son accord.

Votre accord et/ou celui de votre entourage pour une hospitalisation à domicile sera recueilli par l'infirmier(ère) coordinateur (trice) du service.

Ainsi, sous réserve du recueil des différents accords et sous réserve d'une demande conforme aux critères de prise en charge HAD, il sera procédé à une évaluation médico-sociale (sur dossier, à domicile, à l'hôpital), et à l'élaboration d'un projet thérapeutique qui permettra la mise en place du plan de soins.



5. L'équipe pluridisciplinaire :

♦ Les salariés:

- **Le(s) médecin(s) coordonnateur(s)** est le référent médical de la structure. Il prononce l'admission du patient sur la base d'un projet thérapeutique. Il assure les relations entre les divers intervenants libéraux et hospitaliers.
- **Le/La responsable du service** est garant de la qualité et de la sécurité des soins. Il/Elle est disponible pour répondre à vos demandes et questionnements.
- **Les infirmiers de coordination** réalisent l'évaluation du patient ; organisent la prise en charge du patient de l'entrée à sa sortie ; veillent à la mise en œuvre du projet de soins.
- **Les infirmier(ère)s** dispensent les soins, organisent et exercent une surveillance de votre état de santé. Ils assurent votre accompagnement et celui de votre famille.
- **Les aides-soignants** : assurent en collaboration et sous la responsabilité des infirmiers les soins d'hygiène et de confort.
- **L'assistant(e) social(e)** vous informe sur les aides possibles au maintien à domicile et vous aide à constituer les dossiers nécessaires. Il/Elle a également un rôle de soutien auprès du patient et de son entourage.
- **Le/La psychologue** vous apporte son soutien sous la forme d'entretiens qui vous sont proposés à vous et /ou à votre famille. Il/Elle travaille en collaboration avec l'équipe soignante.
- **Le personnel administratif** assure l'accueil téléphonique ; gère les rendez-vous ainsi que les démarches liées à votre prise en charge.
- **Le logisticien** vous dépose si besoin le matériel et/ou les traitements en cours de prise en charge et assure la reprise des DA-SRI si nécessaire ainsi que le petit matériel à votre sortie.
- **Le responsable qualité** veille à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins concourant à votre prise en charge.

Le service HAD participe à la formation des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Ils seront amenés, avec votre accord, à vous prodiguer des soins.

- **Les intervenants libéraux:**

- Votre médecin traitant, doit donner son accord pour l'HAD puisqu'il reste le pivot de la prise en charge du patient à son domicile, et qu'il est responsable du suivi médical du patient.
 - Votre IDEL (Infirmière libérale).
 - Votre kinésithérapeute.
 - Orthophonistes, pédicures, ergothérapeutes...
- ⇒ **interviennent sur prescription de votre médecin traitant ou médecin spécialiste**

6. Les partenaires extérieurs :

L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs :

Cette unité intervient après accord de votre médecin dans le cadre de la prise en charge de la douleur et/ou de soins palliatifs. Elle est constituée d'un médecin, d'infirmier(ère-s) et d'un(e) psychologue.

Les autres intervenants :

- **Le conseil départemental** dans le cadre des Plans APA (Aide personnalisée à l'Autonomie) pour mise en place des aides ménagères ou auxiliaires de vie si besoin
- **La CPAM avec les dossiers FNASS** (Fond National d'Action Sanitaire et Sociale)
- **Les laboratoires d'analyses.**
- **Les prestataires de matériel** : l'HAD en organise le suivi. Tout dysfonctionnement est transmis au prestataire du service pour réajustement.
- ...etc.

7. *Pour une meilleure intervention de l'HAD :*

- **Un accueil cordial** doit être réservé au personnel de l'HAD.
- **Vous devez être présent** aux jours des interventions.

Toute absence doit donc être signalée à notre secrétariat. Dans le cas où nous serions amenés à constater des absences régulières et répétées, nous devons conclure à la rupture du contrat de prise en charge.

- **Si vous disposez de caméras de vidéo protection**, nous vous demandons de les arrêter le temps de nos interventions.
- **La présence d'un proche aidant** peut être nécessaire.
- **Lors de nos interventions**, sauf si nous en formulons la demande, nous vous demandons d'éloigner vos proches qui ne pourront pas rester dans la même pièce.
- **Les animaux** doivent être attachés ou enfermés avant l'arrivée des soignants.
- **Le matériel** se trouvera au domicile dans une tour ou caisse réservée à cet effet.
- **En prévision de nos interventions**, nous vous demandons de ne pas consommer d'alcool, ni de fumer, devapoter ou d'utiliser d'autres substances. Pour des raisons de qualité et de sécurité des soins, nous ne pourrions pas intervenir dans le cas contraire.
- **Les traitements** seront approvisionnés par l'HAD sauf cas exceptionnel. Les caisses à médicaments laissées à votre domicile sont utilisées uniquement par les soignants.
- **Les horaires d'interventions** sont programmés en fonction de l'état de santé, du traitement mais également en tenant compte des priorités du service. **L'heure de passage ne sera donc pas fixe.**

8. *Son fonctionnement :*

Pour des motifs de qualité et de transmission, nous laisserons à votre domicile un classeur (ou dossier) de transmission. Ce classeur mentionnera : « strictement confidentiel – à usage exclusif des professionnels de santé ou du service d'aide à domicile ». Nous vous demanderons d'en assurer la sécurité et de veiller à ce qu'il ne soit pas consulté par des personnes de votre entourage.

La traçabilité des soins s'effectue également sur un dossier patient informatisé (DPI) :



Les informations sont ainsi partagées entre les différents intervenants, vos documents (ordonnances...) y sont stockées de manière sécurisée en respectant le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Vous pourrez également être acteur de votre prise en charge (traçabilité de la prise de vos traitements, ajout de documents...) en utilisant une application mobile dédiée (acquisition prévue en 2026)

[Mobisoins Patient – Applications sur Google Play](#)

[Mobisoins Patient dans l'App Store](#)

Lors de votre entrée en HAD, un membre de notre équipe sera présent afin de :

- Veiller à votre bonne installation,
- Vous informer sur notre organisation,
- Mettre en place et vous expliquer le dossier de soins,
- Vérifier la mise en place de vos soins, et les effectuer,
- Vérifier les prescriptions (médicaments ; consultations),
- Il pourra pour des raisons de sécurité vous concernant, être amené à vous demander de retirer certains meubles, objets susceptibles de représenter un danger pour vous (tapis..).

Une livraison de matériel de maintien à domicile (lit, table adaptable...) est effectuée le jour de la sortie, mais également au cours de la prise en charge si nécessaire. Si vous choisissez de ne pas vous équiper, nous serons contraints d'envisager un éventuel arrêt de notre prise en charge. En effet, ceux-ci pouvant s'avérer être indispensables pour votre sécurité et la réalisation des soins.

Le nécessaire de toilette et hôtelier est à votre charge.

Pour pouvoir intervenir à votre domicile, l'installation d'une boîte à clé peut vous être demandée.

Le personnel salarié du service ou vos intervenants libéraux habituels assureront la continuité de vos soins et coordonneront les diverses prestations à mettre en place.

Afin d'assurer la transmission des informations nécessaires aux divers intervenants, votre dossier patient sera laissé à votre domicile. Ce document contient vos données médicales et nous vous conseillons de le ranger en dehors du passage des soignants.

Nous travaillons également avec un dossier patient informatisé, où toutes vos données sont conservées, les professionnels assurant vos soins y ont accès de manière sécurisée via l'application mobile dédiée.

A tout moment, vous (ou votre famille) pourrez contacter un membre de l'équipe en appelant le service (une astreinte est assurée 24h/24 et 7j/7). Il est nécessaire de laisser un message vocal si personne ne vous répond, nous vous rappellerons dans les meilleurs délais.

En cas d'urgence, le Centre 15 doit être contacté.



9. La prise en charge des frais liés à l'HAD :

Les modalités de prise en charge sont identiques à celles d'une hospitalisation avec hébergement (à l'hôpital ou en clinique).

Ainsi, la prise en charge financière est effectuée par l'HAD pour tous les intervenants, médecin généraliste, kinésithérapeute, infirmier libéral, pédicure (seulement pour diabète ou patient sous anticoagulant injectable), médicaments remboursables, examens de laboratoires, etc.) et le matériel nécessaire (Lit médicalisé, fauteuil roulant, pompes, concentrateur à oxygène...).

L'HAD ne prend pas en charge : les consultations chez un spécialiste, les actes d'imagerie médicale, les transports sanitaires **NON DEMANDÉS PAR L'HAD.**

Dans ces cas, ces prestations sont à la charge de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle si elle assure le tiers payant et à votre charge dans les autres cas (sauf ALD).

Il est rappelé que toutes les demandes doivent être soumises à l'HAD pour bénéficier d'une prise en charge ou d'un remboursement.



10. Vos droits :

L'HAD s'engage au respect de la Charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire Ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients Hospitalisés.

Les principes généraux



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.



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.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**.

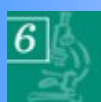
La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



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.



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.



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.



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.



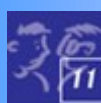
La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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 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.

Vous pouvez désigner une personne de confiance:

La personne de confiance peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux
- Être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide l'équipe médicale pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance. Ce n'est pas forcément quelqu'un de votre famille.

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Les directives anticipées:

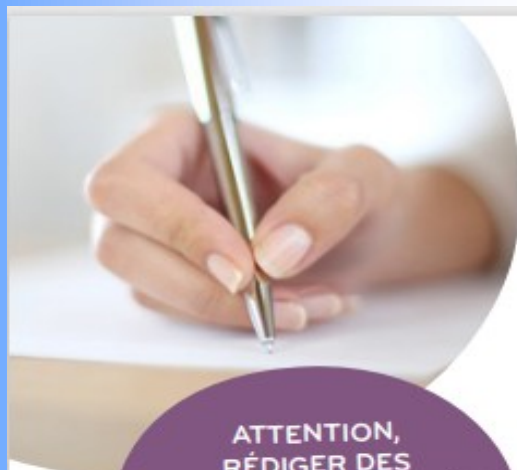
Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Comment les rédiger ?

Elles doivent prendre la forme d'un document écrit, que vous devez dater et signer.

Le document est manuscrit ou dactylographié.

Il se fait sur papier libre, mais certains établissements de santé fournissent un formulaire.



**ATTENTION,
RÉDIGER DES
DIRECTIVES ANTICIPÉES
EST UN DROIT ET EN
AUCUN CAS UNE
OBLIGATION !**

Avez-vous rédigé des **DIRECTIVES ANTICIPÉES?**

Le décret d'application de la loi du 2 février 2016 précise que "Tout établissement de santé ou établissement médico-social interroge chaque personne qu'il prend en charge sur l'existence de directives anticipées" (Décret n°2016-1067 du 3 août 2016).

> QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté : vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'examens ou de traitements, dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même. Cela permet à l'équipe qui vous accueille d'adapter au mieux votre prise en charge.

> QUELLE EST LEUR UTILITÉ ?

Que vous soyez malade ou non, vous pouvez préciser :

- Les situations où vous souhaitez ou ne souhaitez pas être maintenu artificiellement en vie,
- Les actes et les traitements que vous acceptez ou refusez.

- Si vous suivez actuellement un traitement, les circonstances où vous souhaitez qu'il soit arrêté ou, au contraire, qu'il soit poursuivi.
- Si vous souhaitez bénéficier ou non d'une sédation profonde et continue en cas d'arrêt d'un traitement de maintien en vie.

> COMMENT FAIRE ?

- Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, vous pouvez prendre contact avec votre médecin traitant ou le médecin qui vous prend en charge actuellement. Il répondra à toutes vos questions sur le fond et sur la forme.
- Lorsque vous avez rédigé des directives anticipées, **elles sont révisables et révocables à tout moment**. Elles n'ont pas de durée de validité.



Pour avoir accès aux modèles de formulaire des directives anticipées, vous pouvez vous connecter à :

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/formulaire_de_directives_anticipees_valide_en_ciap.pdf

11. L'HAD s'engage également :

- A respecter le secret professionnel.
- A respecter la volonté de la personne soignée.
- A veiller à la qualité de l'information et au recueil de l'accord du patient et de la famille.
- A mettre en place un système d'information adapté à chaque professionnel.
- A permettre à tout moment une remise en cause de l'HAD par le libre choix du malade et de la famille.

Vous pouvez exprimer ou faire valoir à tout moment vos droits en vous adressant au siège social à l'adresse suivante :

GCS HAD des Ardennes
45 avenue de Manchester
08000 Charleville-Mézières

Lors de votre prise en charge, votre satisfaction sera mesurée de deux façons :

Des enquêtes de satisfaction sont mises en place, afin de mieux répondre à vos attentes. Des questionnaires vous seront ainsi adressés dans les 7 à 15 jours suivant le début de votre hospitalisation au décours d'un suivi de l'infirmière de coordination et de façon annuelle, pour vous permettre de vous exprimer à nouveau.

Si vous avez un problème, un motif d'insatisfaction, vous pouvez en faire part au personnel de l'HAD ou contacter le responsable du service.

Lors de votre prise en charge, **les données informatisées** pour la gestion médico-administrative ne seront pas utilisées à d'autres fins.

12. La commission des usagers :

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et au Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, une Commission des Usagers (CDU) est en place au sein du GCS HAD des Ardennes.

Les représentants des usagers

Qui sont-ils ?

Des bénévoles, membres d'une association agréées par le ministère de la santé,
Mandatés par cette association,
Nommés par le directeur de l'Agence Régionale de santé

Comment contacter les représentants des usagers ?

Madame M-P MANZONI-HOCHAR, odrema@yahoo.fr

Monsieur C. DEJARDIN, president@ardennes.ufcquechoisir.fr

La commission des usagers

Son rôle

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

Ses missions

Veiller au respect des droits des patients

Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur proche

Faciliter les démarches des usagers pour exprimer leurs remarques, leurs plaintes et réclamations

La composition de la CDU

Madame Séverine BECRET, Directrice, vice-présidente de la CDU

Monsieur Christian DEJARDIN, Représentant des usagers titulaire

Madame Marie Pierre MANZONI-HOCHAR, Représentante des usagers suppléante

Monsieur le Docteur Patrick CHRETIEN, Médiateur médical titulaire

Madame Cendrine MANOT, Responsable d'établissement,

Médiatrice non médicale titulaire

Monsieur le Docteur Yves ZYLBERBERG, Médiateur médical suppléant

Monsieur Xavier MARCHAL, IDEC, Médiateur non médical suppléant

Monsieur Patrice LEFEVRE, Responsable qualité et gestion des risques assiste en tant qu'invité permanent

Si vous souhaitez déclarer un événement sur Internet, vous avez le site suivant à disposition :

<https://www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable>

13. L'expérience patient

1.1 C'est quoi ?

En hospitalisation à domicile, l'expérience patient est constituée de l'ensemble des interactions qu'un patient a avec le personnel médical et le matériel mis à disposition tout au long de son parcours de soins. De la prise de rendez-vous à votre sortie et au suivi post-consultation, elle inclut toutes les actions, échanges et ressentis, le vécu du patient en somme.

1.2 Un facteur de satisfaction

Une expérience patient positive est essentielle pour garantir la satisfaction des patients et améliorer la qualité de votre offre de soins. Accueil chaleureux du personnel, communication claire et efficace entre les différentes parties, prise en charge efficace et en confiance, bonne gestion des dossiers de soins. L'HAD peut continuellement agir pour faire en sorte de proposer une expérience de qualité aux patients qu'elle reçoit. En effet, l'expérience patient repose à la fois sur la formation du personnel soignant et sur l'utilisation de technologies, ce qui ouvre le champ des possibles !

L'engagement des usagers est reconnu internationalement comme un axe majeur d'amélioration des soins et de l'équité en santé.

L'expérience patient peut être recueillie pour coconstruire des solutions avec les usagers.

Si vous souhaitez faire valoir votre expérience en tant que patient ou proche aidant, vous pouvez vous rapprocher de :

Mme Marie Pierre MANZONI-HOCHAR, représentante des usagers qui est formée au PREMs (Patient-Reported Experience Measures) = mesures de l'expérience perçue par les patients.

Lien internet :

<https://experiencepatient.fr/experience-patient>

14. L'identitovigilance

Dans le cadre de la sécurité des soins et de la transmission des informations de santé, nous qualifions votre identité en faisant appel au téléservice INSi tout en vous demandant un document à haut niveau de confiance pour attester de votre identité (carte d'identité, passeport...).

Cela nous permet ensuite de consulter votre DMP (Dossier Médical Partagé), mais également de l'alimenter (sauf si vous vous y êtes opposé) et de communiquer avec vous via la Messagerie de Santé citoyenne ainsi qu'avec vos autres professionnels de santé.

Votre INS

Votre matricule INS	Vos traits d'identité
Il correspond à votre numéro personnel de sécurité sociale. Il peut être différent du numéro de sécurité sociale utilisé pour le remboursement des soins par l'assurance maladie, dans le cas par exemple où l'usager n'est pas l'assuré social (ex. : l'enfant qui est rattaché à l'un de ses parents).	- Nom de naissance - Prénom(s) de naissance - Date de naissance - Sexe - Code du lieu de naissance
Ces données proviennent des bases d'identités de référence de l'administration française.	



mon
ESPACE
SANTÉ



Présentez votre pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont **votre pièce d'identité** (carte d'identité, passeport)*, **au moins une fois**. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

À VENIR! À terme, des dispositifs plus modernes d'identification électronique permettront de valider plus simplement votre identité, par exemple au travers de la future application carte vitale (ApCV) et de France Connect, que vous soyez à distance ou physiquement présent.



* Liste des pièces d'identité non exhaustive. Attention, la carte vitale n'est pas considérée comme une pièce d'identité valable.

Liens internet utiles :

<https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes>

<https://www.applicartevitale.fr/>

<https://www.ameli.fr/ardennes/assure/droits-demarches/principes/identite-nationale-sante-ins>

15. Le lavage des mains :

Afin de vous protéger et minimiser le risque d'infections nosocomiales, les soignants réalisent régulièrement une hygiène des mains. La solution hydro alcoolique mise à votre disposition est privilégiée. Afin d'être optimale vous trouverez les étapes ci-dessous :



Nous vous conseillons également de réaliser une hygiène des mains :

Avant de manger



Après être allé aux toilettes



Après vous être mouché ou avoir éternué



Avant un soin



16. La gestion des risques :

Le GCS HAD Ardennes est engagé dans une politique d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins. Cela se traduit notamment par son engagement dans la procédure de certification et dans la démarche de gestion des risques et coordination des vigilances (pharmacovigilance, matériovigilance, infectiovigilance, lutte contre la douleur...).

17. La lutte contre les infections nosocomiales:

L'établissement, grâce à une équipe opérationnelle d'hygiène, participe à la mise en place de protocoles d'hygiène, afin de lutter contre les infections liées aux soins ou aux bactéries multi résistantes aux antibiotiques. Des actions de formation du personnel sont menées. Il vous sera demandé de respecter les règles d'hygiène et l'équipe vous conseillera.

18. La gestion des déchets:

Certains déchets d'activité de soins doivent être éliminés dans des containers spéciaux : aiguilles, matériels tranchants, déchets souillés. Les soignants déposent les containers à votre domicile, en vous donnant les explications nécessaires à leur utilisation.

En ce qui concerne les déchets assimilés aux ordures ménagères, ils sont évacués, par le patient ou son entourage, selon la filière classique des ordures ménagères.



19. Les modalités de sortie:

Votre sortie sera organisée par le service sur demande du médecin coordonnateur en accord avec votre médecin traitant.

Selon vos besoins, le service assurera la continuité des soins avec un service de soins infirmiers à domicile, d'aide à domicile ou encore par l'intervention d'un professionnel de santé libéral.

En cas de sortie contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité et d'effectuer vous-même les démarches concernant la continuité des soins.

20. Notes et remarques:

NOUS CONTACTER

Le secrétariat est ouvert
Du lundi au vendredi de 9h à 17h
03 24 59 10 15

Antenne Nord Ardennes

57 Cours Aristide Briand
 08000 CHARLEVILLE-
 MEZIERES
 Tél : 03.24.33.33.66
 Fax : 03.24.59.13.45



Antenne Sud Ardennes

12 rue Henrionnet
 08400 VOUZIERES
 Tél : 03 24 30 91 93
 Fax : 03 24 30 91 94



Siège Social

CGS HAD des Ardennes
45 avenue de Manchester
08000 Charleville-Mézières
haddesardennes@utrca.fr

