

HAD SYNERGIE

## LIVRET D'ACCUEIL

L'expertise des soins coordonnés,  
le confort de l'hospitalisation à la maison.



HAD SYNERGIE

Nous contacter de 8h30 à 18h00

Tél. : 03 20 22 52 71

Après 18h00 et le week-end

Tél. : 03 20 22 52 73

# SOMMAIRE

Présentation de l'Hospitalisation À Domicile .....	p. 4
L'équipe .....	p. 5 à 7
Votre admission .....	p. 8
Le déroulement du suivi à domicile .....	p. 9 à 11
Le traitement et la prise en charge de la douleur .....	p. 12
La fin de votre hospitalisation à domicile .....	p. 13
Vos droits .....	p. 14 à 17
Charte du patient hospitalisé .....	p. 18
Notes .....	p. 19



La Fondation des Hôpitaux de la Catho s'est créée en 2014, sous l'égide de la Fondation de la Catho.

Cette Fondation a pour but de collecter des fonds pour financer, dans le domaine médical et médico-social, des projets de recherche, des formations, des projets culturels, des matériels biomédicaux et hospitaliers, des dispositifs d'accompagnement des patients, des familles et des aidants...

Vos dons nous aident à donner un envol immédiat aux projets des professionnels mais aussi à des associations en tirant partie de l'expérience accumulée depuis longtemps dans le domaine des soins et du « prendre soin ».

Faire un don à la Fondation des Hôpitaux de La Catho, c'est témoigner une reconnaissance du travail accompli depuis des décennies dans le domaine de la santé, de l'enseignement médical et de la recherche clinique.

Plus d'informations sur [www.giicl.fr](http://www.giicl.fr)

# Madame, Monsieur,

Par un accord concerté entre votre médecin traitant et le médecin coordonnateur de l'hospitalisation à domicile, l'HAD SYNERGIE de Whasquehal vous dispense des soins hospitaliers dans votre lieu de vie habituel.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous permettre de mieux comprendre les modalités de notre intervention, vos droits et vos devoirs durant cette période d'hospitalisation à domicile.

Le personnel de l'HAD SYNERGIE est constitué de professionnels hospitaliers compétents et formés aux spécificités du domicile.

Ils mettront tout en œuvre pour répondre au quotidien à vos besoins en respectant votre intimité.

Nous vous remercions de les accueillir chez vous ainsi que de la confiance que vous leurs témoignerez.

Restant à votre écoute.

La Direction

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

L'HAD permet d'assurer au domicile de la personne, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés, qui se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par la complexité et la fréquence des actes.

Les patients admis en HAD bénéficient d'une prise en charge pluridisciplinaire et coordonnée en :

**Soins infirmiers,**

**Soins de kinésithérapie,**

**Soins d'ergothérapie,**

**Soins d'orthophonie,**

**Prise en charge sociale et psychologique.**



L'HAD SYNERGIE propose systématiquement l'expertise de ses professionnels afin de maintenir, de récupérer ou d'acquérir une autonomie pour les actes de la vie quotidienne. Elle permet lorsque c'est possible et nécessaire une adaptation du cadre de vie aux situations de handicap.

La prise en charge est globale. Elle est formalisée par un projet thérapeutique de soins pluriprofessionnels conduit par le médecin coordonnateur. Elle se traduit par la fourniture de matériels, dispositifs et médicaments nécessaires pour toute la durée de votre séjour en HAD.

## Une équipe pluridisciplinaire

Au cours de votre hospitalisation à domicile, différents professionnels de santé interviennent dans votre prise en charge ; ces professionnels ne se substituent pas à votre entourage.

Elle se compose d'un médecin coordonnateur, d'un responsable, de secrétaires, d'infirmiers, d'ergothérapeutes, d'aides-soignants, d'une assistante sociale, d'un psychologue, de pharmaciens et préparateurs en pharmacie qui interviennent aussi souvent que nécessaire en fonction des protocoles établis.

## Le médecin coordonnateur

Référent médical de la structure, il élabore, en accord avec votre médecin traitant, votre plan d'interventions.

Celui-ci fait l'objet d'une évaluation régulière et peut être réajusté à tout moment en fonction de l'évolution de votre état de santé.

Le médecin coordonnateur veille à la transmission des informations médicales nécessaires à la continuité de vos soins.

## L'infirmière de coordination

Elle assure les relais indispensables avec les professionnels paramédicaux de votre choix. Elle coordonne la prise en charge de l'entrée à la sortie et :

- met en place le dossier suivi du patient ;
- explique à la famille le déroulé des soins et les objectifs du projet thérapeutique ;
- élabore le planning de passage des différents intervenants selon le plan de soins établi.



## Le médecin traitant

Vous avez le libre choix de votre médecin traitant. Il est le pivot de votre prise en charge et à ce titre, il prescrit les traitements, examens et soins nécessaires.

## Les professionnels paramédicaux

Vous en avez le libre choix. Ils sont associés à la qualité de votre prise en charge, ils interviennent avec l'équipe de l'HAD dans la réalisation du protocole de soins.

## L'équipe d'accompagnement et de soutien spirituel

Des équipes d'aumôneries se rendent disponibles pour rencontrer, accompagner les patients et leurs proches qui le souhaitent.

Ils vous proposent une écoute chaleureuse et une présence fraternelle.

Si vous désirez la visite d'un membre de l'aumônerie (laïc ou prêtre) ou d'un ministre de votre culte, il vous suffit d'en faire la demande auprès du personnel soignant.

## Un secrétariat à votre écoute



**Les bureaux de l'HAD  
sont ouverts  
du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h00  
03 20 22 52 71**

La secrétaire reçoit et oriente vos appels. Elle est en liaison permanente avec l'ensemble de l'équipe à qui elle transmet les informations.

En dehors des heures d'ouverture et en cas de nécessité, une permanence est assurée au **03 20 22 52 73**

**« En aucun cas, vous n'avez à faire d'avance de frais, la totalité des honoraires des professionnels étant payée par l'HAD. »**

# VOTRE ADMISSION

Votre admission en HAD a lieu soit dans le cadre de votre maintien à domicile, soit dans le cadre de votre retour à domicile après une hospitalisation. Elle nécessite l'accord et le consentement du médecin coordonnateur du service HAD. Elle se fait toujours avec votre accord et celui de votre entourage.

Afin de pouvoir établir votre dossier de prise en charge, il vous est demandé vous est demandé de remettre à l'infirmière les pièces administratives suivantes :

- *Votre carte vitale ou attestation de Sécurité Sociale en cours de validité ;*
- *Votre carte mutuelle, ou attestation de prise en charge complémentaire de l'aide médicale de l'état ;*
- *Une pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, livret de famille...).*

Ces pièces seront photographiées et intégrées dans le dossier informatisé.

## Modalités de facturation

Si vous êtes pris en charge à 100%, vous n'avez rien à régler.

Si vous êtes pris en charge à 80% et que vous disposez d'une mutuelle, l'HAD facturera directement à celle-ci les 20% manquants.

Si vous êtes pris en charge à 80% sans mutuelle, il vous sera facturé 20% du prix de journée.

**Dans tous les cas, il n'existe pas, contrairement à un séjour hospitalier, de forfait hospitalier.**



# LE DÉROULEMENT DU SUIVI À DOMICILE

## Le suivi à domicile



Le jour de votre retour au domicile, il vous est remis un dossier de soins.

Ce dossier permet d'assurer les transmissions entre les différents intervenants. Il est indispensable au bon déroulement de votre prise en charge et contribue à en garantir la qualité et la sécurité. N'oubliez pas de l'emporter pour toute consultation ou réhospitalisation.

**Ce document est précieux et mérite toute votre attention.**

## Les horaires de soins

Les horaires d'interventions de passage de l'équipe sont établis avec vous selon les impératifs de soins sur des créneaux de 3 heures

**Les soins sont programmés de 7h à 22h tous les jours.**

Malgré l'attention portée au respect des horaires de passage, ceux-ci peuvent être modifiés (conditions de circulation, urgences, imprévus lors des visites précédentes, nécessité du service ...).

## La permanence des soins

Les infirmières effectuent une visite (ou un appel téléphonique) de coordination par semaine afin d'évaluer vos besoins.

En fonction des soins, de la surveillance ou des examens nécessaires, il peut être décidé, avec l'accord de votre médecin traitant, d'organiser votre transfert vers l'Hôpital.

### Permanence médicale et paramédicale 24h/24 7j/7

En cas d'urgence médicale, contactez votre médecin traitant ou le centre **15**

**Une permanence par un infirmier de l'HAD est assurée 24h/24 et 7j/7 au**  
**☎ 03 20 22 52 73**

Un infirmier vous répondra et se déplacera pour vous accompagner dans vos besoins.



## Les prestations prises en charge

Durant votre hospitalisation en HAD, vous n'aurez rien à déboursier concernant :

- *Les visites de votre médecin traitant ;*
- *Les soins paramédicaux prescrits par le médecin traitant (infirmières, kinésithérapeutes, orthophonistes libéraux) ;*
- *Le suivi social et psychologique ;*
- *Les transports sanitaires prescrits par votre médecin traitant ;*
- *La mise à disposition du matériel nécessaire ;*
- *Les examens de laboratoire.*



## Les médicaments

La réglementation en vigueur impose que la pharmacie hospitalière de l'HAD délivre vos médicaments. Ceux-ci vous seront apportés par notre infirmière.

**Pendant toute la durée de notre présence à vos côtés, vous ne devez pas vous fournir auprès de votre pharmacien habituel, pour des médicaments prescrits par votre médecin traitant.**

## Autres prestations

L'élimination des déchets d'activités produits à votre domicile est assurée par nos soins. Le jour de la collecte vous sera communiqué.

Le service d'hospitalisation à domicile n'assure pas la fourniture et l'entretien du linge, ni l'intervention d'auxiliaire de vie et d'aide ménagère.

***La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, la traiter.  
C'est possible, si vous en parlez.***

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Avoir mal, ce n'est pas normal. La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Elle ne doit pas rester sans réponse. Parlez de votre douleur à votre entourage, aux soignants de l'HAD et aux professionnels libéraux.

Votre médecin pourra s'appuyer sur l'ensemble de l'équipe pour chercher la cause et la traiter.

Notre politique cohérente et coordonnée en matière de prise en charge de la douleur s'appuie sur le comité de lutte contre la douleur du Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille.

Notre équipe dispose d'outils permettant de mesurer le degré d'intensité de votre douleur et vous demandera de décrire votre douleur.

Echelle d'Evaluation  
De la Douleur



# LA FIN DE VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE

Elle est prononcée de façon concertée par le médecin coordonnateur et le médecin traitant.

## Les modalités

Le médecin coordonnateur propose en fonction de l'évolution de votre état de santé la fin de la prise en charge.



Le médecin coordonnateur et le médecin traitant décident ensemble des modalités de sortie.



L'HAD organise si nécessaire le relais avec les intervenants libéraux, les associations d'aide à domicile ...

## Les formalités

Vous serez personnellement averti de la décision de sortie et les relais seront assurés.

Un bulletin de situation et un questionnaire de sortie vous seront remis lors d'un des derniers passages de notre équipe à votre domicile.

### Majeurs protégés :

**En application du Code Civil, si vous bénéficiez d'une mesure de tutelle, l'avis de votre tuteur sera demandé, sauf cas d'urgence, avant tout acte de soins.**

### Protection des données personnelles :

- Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par le Règlement Général de Protection des Données Personnelles du 27 avril 2016 et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1975 modifiée. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

*Pour des raisons légitimes, vous pouvez vous opposer au traitement de ces informations pour autant que le traitement mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.*

### Demande de dossier médical :

- En application de la loi du 4 mars 2002 relatif au droit des patients, vous pouvez obtenir communication des informations médicales vous concernant. Conformément à la réglementation, les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation au sein des établissements du GHICL.

*Vous pouvez également faire votre demande en ligne sur le site internet : **[www.ghicl.fr](http://www.ghicl.fr)***

**Votre demande doit être adressée au Directeur général du GHICL, accompagnée d'un justificatif d'identité.**

- Vous pouvez obtenir communication de ces informations et les faire modifier si nécessaire. Votre demande doit être formulée par écrit auprès du Directeur du GHICL, accompagnée d'un justificatif d'identité.
- L'ensemble du personnel de l'HAD est soumis à la règle du secret professionnel. Aucune information concernant votre hospitalisation ou votre état de santé n'est donnée à des tiers sans votre accord préalable.



## Désignation d'une personne de confiance :

- Il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que le service considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Elle pourra également faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins si vous n'étiez pas en mesure de les exprimer vous-même.

## Directives anticipées

*« Ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible »*

Il s'agit d'un écrit daté et signé par son auteur indiquant ses souhaits quant à sa fin de vie et la limitation ou l'arrêt des traitements.

Ils comportent également les nom, prénom, date et lieu de naissance du patient. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer, il peut demander à deux témoins d'attester que l'écrit est l'expression de sa volonté.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

*Article L1111-11 du code de la santé publique modifié le 2 février 2016*



## Commission des usagers

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge doivent être vos premiers interlocuteurs en cas d'insatisfaction.

Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir notre Commission des Usagers. Celle-ci a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en cas de litige.

Vous pouvez rencontrer les membres de la commission présents dans l'établissement. Un médiateur médical est plus particulièrement à votre disposition pour traiter des différends d'ordre médical. Il pourra, avec votre accord, accéder aux informations médicales vous concernant.

Vous pouvez également saisir directement par écrit le Directeur de l'établissement. Si vous éprouvez des difficultés à écrire, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant qui vous apportera son aide.

Dans tous les cas, votre demande ou votre réclamation sera enregistrée et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

# CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

Le service  
HAD SYNERGIE  
adhère aux  
principes généraux  
de la charte du  
patient hospitalisé.



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 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.

# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# TERRITOIRE DE SANTÉ DE LILLE MÉTROPOLITE



**HAD SYNERGIE**

La Pilaterie - 22 rue des châteaux 59290 Wasquehal

Horaires : 8h30 - 18h

**Tél. : 03 20 22 52 71** - Fax : 03 20 54 84 98

E-mail : [secretariat\\_had@ghicl.net](mailto:secretariat_had@ghicl.net)

**Tél. après 18 h et le week-end : 03 20 22 52 73**