

Refus de prise en charge (article L 1111-4 du Code de la Santé Publique) Le code de la santé publique reconnaît au patient le droit de refuser les soins qui lui sont proposés quand bien même ce choix mettrait sa vie en danger. Si vous faites ce choix, vous devrez le formaliser par écrit..

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS (loi du 4 mars 2002, articles R 1112-79 à R 1112-94 du Code de la Santé Publique)

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer ses griefs. Si vous le souhaitez, vous pouvez en faire part à un membre de notre équipe ou à l'équipe de coordination, oralement ou par écrit. Vous pouvez également envoyer un courrier au Directeur de l'HAD. Il est aussi possible de saisir la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge et/ou d'un médiateur en effectuant votre demande par courrier : **M. le Directeur de l'HAD UNISAD – Avenue du Dr Maurice-DONAT – CS 10067 – 06702 – ST LAURENT DU VAR CEDEX**. Vous pouvez également contacter le directeur adjoint, M. ROCCA au 04 89 06 54 19

EVÈNEMENT INDÉSIRABLE. Nous vous demandons de déclarer tout évènement inattendu qui perturbe ou retarde le déroulement des soins ou agit négativement sur votre santé (par exemple un effet indésirable d'un médicament, un défaut d'organisation, une anomalie de matériel, etc). Vous pouvez faire cette déclaration oralement ou par écrit auprès d'un membre de l'équipe soignante ou de l'équipe de coordination.

SATISFACTION (loi du 4 mars 2002). Un questionnaire de sortie vous sera envoyé par courrier après votre séjour pour vous permettre de donner un avis et de nous faire part de vos observations afin de nous aider à améliorer la qualité de nos prises en charge.

DÉMARCHE QUALITÉ ET PRÉVENTION DES RISQUES. Notre HAD est dans une dynamique continue d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. En complément de vos observations, un Comité de Pilotage travaille pour faire constamment progresser notre structure.

CULTES. Le respect de la liberté de conscience des usages est une règle fondamentale. A votre demande, nous pouvons joindre un représentant du culte de votre choix.

NOS ENGAGEMENTS. Les trois piliers qui structurent l'ensemble de nos actions sont :

- La charte de la bientraitance à l'UNISAD
 - La charte de la personne hospitalisée
 - Les 10 garanties du label FNEHAD (Fédération Nationale des Établissements d'HAD)
- Si vous le souhaitez, vous pouvez demander des explications complémentaires ou une synthèse à n'importe quel moment de votre prise en charge auprès de notre équipe soignante.



ASTREINTE INFIRMIÈRE

Tél. 04 92 27 55 43

Un infirmier de l'HAD est joignable 24h sur 24, 7 jours sur 7, les week-ends et les jours fériés. Si la situation le justifie, nous nous déplacerons à votre domicile et ce quelle que soit l'heure et le jour.



Bâtiment K - 171, rue du Commandant Gaston Cahuzac

06700 SAINT-LAURENT-DU-VAR

had@tzanck.org - www.unisad06.org



VOS DROITS ET ÉTAPES CLÉS HOSPITALISATION À DOMICILE



QUI SOMMES-NOUS ?

Le service d'hospitalisation à domicile de l'UNISAD est un service qui a pour mission de vous dispenser des soins dans votre cadre de vie. Nous transposons au domicile les exigences d'une hospitalisation à part entière en préservant la plus haute qualité et technicité des soins.



Astreinte infirmière : 04 92 27 55 43

Un infirmier de l'HAD est joignable 24h sur 24, 7 jours sur 7, les week-ends et les jours fériés. Si la situation le justifie, nous nous déplacerons à votre domicile et ce quelle que soit l'heure et le jour.



INSTITUT ARNAULD TZANCK

L'ESSENTIEL SUR VOS DROITS

ACCORD DE PRISE EN CHARGE (loi du 4 mars 2002). Notre mission est d'organiser votre prise en charge à domicile dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de qualité. Ce mode de prise en charge nécessite un partenariat fort avec vous, votre entourage et notre équipe. Un contrat de prise en charge vous sera remis le jour de votre admission.

PERSONNE DE CONFIANCE (article L 1111-6 du Code de la Santé Publique). Pendant votre séjour dans notre service 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.

DIRECTIVES ANTICIPÉES (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 elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Si vous souhaitez en rédiger ou si vous en avez rédigées : signalez-le à notre équipe.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR. La douleur n'est pas une fatalité, ensemble nous pouvons la prévenir. Signalez son apparition, sa modulation et ses caractéristiques à notre équipe soignante lors des soins mais également à n'importe quel moment de votre prise en charge.

DOSSIER MÉDICAL (articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique). Un dossier comportant toutes les informations de santé et nécessaire à votre prise en charge est constitué dès validation de votre admission dans notre service. Il est conservé 20 ans à compter de la date de fin de votre dernier séjour. Plusieurs personnes peuvent demander à consulter votre dossier médical :

- Vous-même
- Votre représentant légal
- Un médecin que vous-même ou votre représentant légal auriez désigné
- Vos héritiers après votre décès sauf volonté contraire que vous auriez exprimée.

Pour obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier médical, la demande doit être faite par écrit au Directeur de l'HAD.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (loi n°78-17 du 6 janvier 1978). Des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont stockés et/ou traités par informatique. Vous disposez de droits spécifiquement adaptés au secteur de la santé (information sur le traitement, accès, rectification, suppression, opposition, portabilité des données, droit à l'oubli...). Un Délégué à la Protection des Données (DPD) est désigné par notre HAD. Vous pouvez le contacter soit par courrier adressé à **HAD avenue du docteur Maurice Donat - CS 10067, 06702 Saint Laurent du Var Cedex** et mis à l'attention du DPD, soit via l'adresse mail : **dpo@tzanck.org**

L'ESSENTIEL DE VOTRE PARCOURS EN 4 POINTS

1 AVANT VOTRE ADMISSION

La demande d'admission en HAD est faite par le médecin traitant ou le médecin hospitalier. L'équipe de coordination du service HAD évaluera, avec vous, votre situation afin de préparer votre retour à domicile ou permettre votre maintien à domicile.

En accord avec votre médecin traitant, notre équipe de coordination élaborera un projet de soins personnalisé. Nous solliciterons également vos intervenants habituels : infirmiers, kinésithérapeutes, psychologues, aides à domicile, prestataires de matériel...)

Une visite à votre domicile peut vous être proposée pour permettre de définir les modalités de votre installation et les besoins en matériel. Notre équipe de coordination s'occupera de commander vos traitements et le matériel technique indispensables à votre prise en charge.



2 LE JOUR DE VOTRE ADMISSION

Ce jour-là, une réunion initiale aura lieu à votre domicile avec un membre de l'équipe de coordination de l'HAD. Ce temps d'échange permettra de vous présenter l'organisation générale de l'HAD, d'expliquer notre fonctionnement, de veiller à votre bonne installation, d'affiner votre projet de soins, de préciser vos traitements et de répondre à toutes vos questions.

Un livret d'accueil vous sera remis le jour de votre admission et nous vous invitons à le lire attentivement. L'équipe HAD pourra vous accompagner dans sa compréhension.



Devront impérativement nous être présentés les documents suivants :

- Une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport ou un titre de séjour)
- Une attestation d'ouverture de droits et/ou une carte vitale.
- Une carte de complémentaire santé (mutuelle) en cours de validité

3 TOUT AU LONG DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Votre médecin traitant est un des piliers de votre prise en charge, les décisions médicales se font en concertation avec lui. Le médecin de l'HAD collabore avec votre médecin traitant et les spécialistes qui vous suivent. Il peut effectuer des visites à domicile. Une équipe paramédicale se déplacera à votre domicile pour la réalisation des soins.

Selon la situation, un orthophoniste, un diététicien, un ergothérapeute ou tout autre professionnel spécialisé pourront vous être proposés et sont à la charge du service HAD. Toutes ces interventions sont organisées par l'équipe de coordination de l'HAD qui réévaluera régulièrement les éléments de votre prise en charge. L'infirmier coordinateur de l'HAD est votre contact principal pour toute question ou problème, n'hésitez pas à l'interroger ou à l'informer de tout dysfonctionnement ou désagrément.

Le classeur de liaison, en complément d'un dossier informatisé, est un élément primordial de la coordination à votre domicile. Les différents intervenants venant à votre domicile traceront sur ces supports tous les éléments liés à votre projet de soins personnalisé.

Attention, votre carte vitale ne doit jamais être utilisée auprès de votre pharmacie ou d'un autre intervenant «paramédical». Elle ne pourra être présentée que lors



d'une consultation avec un médecin. Cela vaut pendant toute la durée de votre prise en charge par notre service.

Si vous êtes assuré social et pris en charge à 100% par l'assurance maladie alors votre reste à charge sera de zéro. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100% par l'assurance maladie, vous devrez supporter le ticket modérateur. Si un transport est demandé par un médecin (médecin praticien de l'HAD, médecin généraliste ou médecin spécialisé) avec l'élaboration d'un « bon de transport » alors vous n'aurez pas à supporter le coût de ce transport.



4 LA FIN DE VOTRE PRISE EN CHARGE

La décision de fin de prise en charge sera prise en concertation avec votre médecin traitant et les spécialistes qui vous suivent. Quel que soit votre mode de sortie du service HAD, le médecin praticien de l'HAD transmettra un compte-rendu d'hospitalisation à votre médecin traitant ou hospitalier. Si un relais est mis en place avec d'autres professionnels paramédicaux ou d'autres service de soins à domicile, une réunion de coordination sera organisée afin de transmettre tous les éléments utiles à la continuité des soins. Votre sortie est prononcée dans les 4 cas de figures suivants :

- L'objectif thérapeutique est atteint
- En cas d'hospitalisation dans une structure de soins
- Par votre décision
- Par décision administrative du Directeur de l'HAD