



Dossier d'Information Patient et Entourage

Etiquette Pastel

N° d'appel de l'HAD 24h/24h : 04.67.33.06.61

had-sec@chu-montpellier.fr

Médecin coordinateur :	Dr Jérôme SIRVENTE	04.67.33.06.65
Cadre de santé :	Carole LAPORTE	04.67.33.06.63
Secrétariat :		04.67.33.06.61
Logisticien:		04.67.33.06.64

**En cas d'urgence médicale contacter votre médecin traitant ou
appeler le SAMU: centre 15**

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Toute l'équipe HAD du CHRU de Montpellier vous souhaite la bienvenue.

Nous vous remercions de nous accueillir chez vous.

Notre mission est d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge dans un environnement familial en relation avec votre médecin traitant et votre médecin hospitalier.

La coordination de tous les professionnels intervenant dans le cadre de votre prise en charge est notre cœur de métier.

Nous sommes à votre écoute 24h/24 et 7j/7 et mettons tout en œuvre pour assurer la continuité des soins.

Ce dossier d'information a été réalisé à votre intention afin de vous apporter des informations utiles pour votre prise en charge.

Vous y trouverez :

- la plaquette explicative patient,
- la Charte de la personne hospitalisée,
- les informations et recommandations au patient et à sa famille.

Nous vous prions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction mis à disposition à votre domicile et le remettre au personnel de l'HAD.

Nous vous en remercions par avance.

L'équipe HAD du CHRU de Montpellier



INFORMATION PATIENT

- Plaquette explicative patient : "L'HAD en 10 points".
- Charte du patient hospitalisé.
- Informations et recommandations patient et famille.
- Questionnaire de satisfaction.

L'HAD en 10 points

① Qu'est-ce que l'HAD ?

C'est un mode d'Hospitalisation à votre Domicile, qui vous permet de recevoir des soins de Qualité et de Sécurité chez vous.

L'HAD exerce son activité médicale sur un périmètre de 30 km autour de Montpellier. Tout patient domicilié sur ce territoire de santé peut bénéficier de l'HAD, sans condition d'âge, pour certaines maladies et certains types de soins.

② Vos devoirs

Vous êtes acteur de votre santé, votre accord est indispensable pour être hospitalisé à domicile.

La participation et le soutien de votre entourage sont essentiels à la prise en charge à domicile, leur accord est sollicité.

③ Les acteurs de santé autour de vous

Plusieurs professionnels de santé vous accompagnent lors de cette hospitalisation.

Ces professionnels sont :

- l'équipe HAD du CHRU : un médecin coordonnateur, une sage femme, une surveillante, des infirmier(e)s, des aides-soignants, une secrétaire, une assistante sociale, ainsi qu'une équipe logistique.

- votre médecin traitant, responsable de votre traitement et de votre suivi.

- un(e) infirmier(e), un kinésithérapeute de ville si besoin ou tout autre professionnel libéral choisi par vous.

④ Conditions d'admission en HAD

La demande d'HAD est prescrite par le médecin du service où vous êtes hospitalisé ou par votre médecin traitant.

C'est le médecin de l'HAD qui coordonne votre hospitalisation à domicile.

Les soins à poursuivre à domicile sont prescrits en concertation avec le médecin du service hospitalier, le médecin coordonnateur de l'HAD et votre médecin traitant.

⑤ Votre admission en HAD

L'infirmier(e) de l'HAD vous remettra les documents utiles et vous donnera toutes les informations essentielles dont vous aurez besoin (planning, nature des soins...).

L'équipe HAD organise les soins et les équipements nécessaires à votre hospitalisation à domicile (exemple: lit médicalisé, oxygène.....) toujours avec votre collaboration et celle de votre entourage, partie prenante de vos soins.

L'équipe HAD se charge aussi de fournir les médicaments et le matériel prescrit et prend en charge leur renouvellement si besoin.

Votre hospitalisation à la maison se déroule sur une durée limitée, fixée dès le début de votre hospitalisation mais révisable et renouvelable si besoin en fonction de votre état de santé.

⑥ Pendant le séjour

Vous êtes hospitalisé dans votre environnement familial en toute sécurité.

En cas de besoin, vous pouvez contacter l'HAD de 9h à 17h tous les jours de la semaine au 04.67.33.06.61.

Pour la nuit et le week-end, en cas d'urgence, vous pouvez appeler l'HAD. Une astreinte est assurée par un(e) infirmier(e) de HAD et un médecin qui mettront tout en œuvre pour vous venir en aide.

Lors du séjour à la maison, c'est votre médecin traitant qui vous suit, il est en relation constante avec le médecin coordonnateur de l'HAD.

Les soins sont assurés par les infirmier(e)s libéraux ou autres professionnels ; l'ensemble des soins sont notés dans le dossier de soins présent à votre domicile.

⑨ Conditions financières en HAD

Vous êtes pris en charge par le service H.A.D. Comme tout service hospitalier le prix de la journée est réglé directement par les caisses de couverture sociale. Vous n'avez pas à payer en direct les intervenants.

Ce prix de journée comprend :

- Les prestations infirmières et de kinésithérapeute,
- La fourniture du matériel médical (sauf petit matériel d'hygiène)
- Les frais de laboratoire,
- Les examens de radiologie,
- La pharmacie,
- Les transports.

NB : toutes les ordonnances doivent être remises aux infirmières qui vous indiqueront la marche à suivre.

⑦ Recommandations pendant le séjour

Vous serez informé de l'heure de passage des équipes soignantes.

Si pour une circonstance particulière vous ne pouvez pas être présents à l'heure de vos soins vous devez prévenir l'unité au 04.67.33.06.61.

Nous vous demandons de suivre les recommandations concernant l'hygiène et les déchets de soins qui sont jointes au livret.

⑧ Suivi du séjour

Une infirmier(e) de l'HAD se rend régulièrement chez vous. Chaque semaine toute l'équipe HAD se réunit pour faire le point sur l'évolution de votre état, et fait part de son bilan aux professionnels libéraux qui vous suivent.

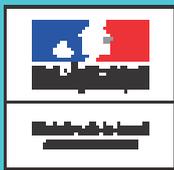
⑩ Votre sortie de l'HAD

L'hospitalisation à domicile prend fin, par décision conjointe de votre médecin et de l'équipe HAD, pour différentes raisons :

- les soins dont vous avez besoin ne nécessitent plus l'intervention de l'HAD,
- vous êtes ré-hospitalisé,
- lorsque les conditions de sécurité pour pratiquer vos soins à domicile ne sont plus satisfaisantes pour vous-même ou pour les soignants.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, à tout moment, interrompre votre prise en charge. Cependant, l'accord écrit de votre médecin traitant est obligatoire, cette interruption pouvant porter préjudice à votre santé.

Si votre état le nécessite, des possibilités de relais avec d'autres structures de soins et/ou votre infirmier(e) libéral(e) sont également envisagées. Le dossier de soins sera repris et archivé par l'HAD.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E/MDGS/SDH/G/SDH/G/SDHA/000090 du 3 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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 public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants 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 des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Informations et recommandations patient et famille

Hygiène

Déchets



Recommandations en hygiène patient et famille



Date: 5/3/2012

Doc INFOHAD 001/1

1

L'établissement est engagé dans une démarche de prévention, surveillance et contrôle du risque infectieux. Ces quelques conseils vous permettront d'assurer le confort du patient et le respect des recommandations en hygiène et sécurité lors des soins.

En cas d'interrogations relatives à l'hygiène et au risque infectieux, vous pouvez solliciter l'avis des professionnels de l'HAD qui interviennent au domicile.

Nous vous remercions de votre participation à cette démarche qui, par votre implication, permet d'assurer au patient des soins au domicile de qualité.

• L'environnement du patient

- Installez si possible le patient dans une chambre peu encombrée et spacieuse : les appareils médicaux peuvent être nombreux et volumineux.
- Quotidiennement, aérez la chambre quelques minutes en ouvrant les fenêtres et entretenez le sol avec un produit détergent et le mobilier afin de maintenir les lieux propres et sains.
- Moquettes et tapis, plantes d'intérieur sont à éviter à proximité du malade.
- Prévoyez si possible 2 cuvettes rondes de couleur différente pour la toilette.
- Respectez les recommandations données par les soignants et informez la famille et les visiteurs.
- Ne fumez pas en présence du patient.
- Respectez le calme autour du patient notamment en limitant la durée des visites.

• Le linge

- Mettez à disposition du linge de corps et des draps en quantité suffisante pour permettre un change au minimum tous les 2 jours.
- Prévoyez quotidiennement une serviette propre ou du papier absorbant pour l'essuyage des mains des soignants.
- Déposez le linge sale dans un sac séparé et entretenez-le avec régularité.

• Le stockage du matériel de soin et des médicaments

- Mettez (si possible) à disposition un lieu dans la chambre ou à proximité afin de stocker les dispositifs médicaux et les médicaments.
- Il est recommandé de ne pas manipuler les dispositifs médicaux.
- Les mesures relatives à la sécurité des enfants préconisent des lieux hors d'atteinte.

• Les déchets

- Des containers spécifiques sont mis en place pour les déchets à risque infectieux, ne pas les utiliser pour d'autres usages. L'HAD les récupère selon un planning prévu avec l'équipe coordinatrice.
- Une plaquette d'information sur le tri est à votre disposition page 10 de ce document.

• Les animaux

- Evitez que les animaux montent sur le lit.
- Durant les soins, les tenir à distance.

- **L'hygiène des mains**

- Se laver les mains est un geste fréquent de la vie courante, une habitude simple à la portée de tous. C'est la première mesure de prévention, d'efficacité prouvée et démontrée, pour limiter la transmission des infections.
- En tant qu'usager, membre de la famille ou si vous recevez des visites, pratiquer ou faire pratiquer un lavage des mains vous protège et protège les autres.
- N'hésitez pas à demander des informations aux soignants.

Il existe deux façons de se laver les mains :

Eau et savon

Avec du savon et l'eau : obligatoire si les mains sont enduites de produits (type pommade, huile de massage) ou de souillures

- Mouiller les mains, Appliquer le savon,
- Frotter les mains, les poignets et entre les doigts,
- Bien rincer,
- Sécher avec une serviette propre ou du papier absorbant.



Solution hydro-alcoolique (produit sans eau)

Ce lavage est facile à réaliser :

- Prendre une petite quantité de gel au creux de la main et l'appliquer sur toute la surface des mains.



Quand se laver les mains?

Avant tout contact, après chaque contact, avant de manger, après avoir été aux toilettes...

- **L'alimentation**

Nettoyez régulièrement votre réfrigérateur et surveillez la température interne qui doit être comprise entre + 4° et + 6°.

Vérifiez les dates de péremption de vos aliments.



Recommandations en hygiène patient et famille



Date: 5/3/2012

Doc INFOHAD 001/1

Page 3/3

• L'eau

La légionellose est une infection provoquée par une bactérie qui se développe essentiellement dans l'eau chaude.

Elle touche les personnes fragilisées par certains traitements, notamment celles recevant un traitement corticoïde.

Des actions préventives permettent d'éviter sa prolifération. Ces quelques recommandations sont simples à mettre en œuvre :

- Evitez la stagnation de l'eau en faisant couler régulièrement pendant quelques minutes les points d'eau peu utilisés.
- Lutte contre l'entartrage par un entretien adapté de la robinetterie par trempage dans du vinaigre blanc, flexible de douche, douchettes, brise-jets....
- Maintenez la température depuis la production d'eau chaude jusqu'aux points d'utilisation : en ne modifiant pas le réglage initial à 60° de la température du ballon d'eau chaude.
- Préférez des flexibles de douche à la place de pommeaux fixes afin d'éviter les aérosols.

• Conditions de conservation des médicaments

Produits non réfrigérés, y compris les poches alimentaires, les compléments nutritifs, les bandelettes réactives, lecteur de glycémie :

- Conserver à l'abri de la chaleur (inf.à 25°C), et de la lumière ; éviter les expositions en plein soleil derrière une vitre.
- Conserver le conditionnement primaire dans l'emballage extérieur.
- Respecter les conditions de conservation préconisées sur la notice du médicament.

Produits réfrigérés :

- Une fois récupérés à la pharmacie de ville ou hospitalière, les produits doivent être transportés dans une poche isotherme et le plus rapidement possible (éviter de faire d'autres courses après être passé à la pharmacie).
- Conserver entre +2°C et +8°C au réfrigérateur, en dehors et à distance du compartiment de congélation
- Ne pas congeler.
- Isoler votre produit dans le réfrigérateur, en le plaçant dans une boîte plastique hermétique.

Les déchets produits au cours des soins sont triés dès leur production par le personnel de l'HAD. On distingue 2 types de déchets :

1. Les déchets de soins à risque

Ces déchets à risque sont systématiquement placés dans une boîte normalisée fournie par le CHRU de Montpellier.



- Pendant le temps de son remplissage, ces boîtes peuvent rester à votre domicile, dans un endroit sûr, hors de la portée des enfants.
- Les infirmières se chargent de l'élimination de ces boîtes qui sont jetées dans une poubelle spéciale au CHRU de Montpellier.

2. Les déchets de soins assimilables aux ordures ménagères

Les déchets de soins assimilables aux ordures ménagères sont tous les déchets mous, papier, emballages. Ces déchets sont éliminés par la filière des déchets ménagers non recyclables de votre domicile selon la procédure suivante :

Etape 1 : Le Personnel soignant jette ces déchets dans un petit sac plastique au moment du soin.

Etape 2 : Le Personnel soignant jette ce petit sac dans votre poubelle « déchets ménagers » de votre domicile.

Etape 3 : Le Personnel soignant ou un membre de votre famille jette votre poubelle « déchets ménagers » dans le container des déchets ménagers non recyclables de votre immeuble.



Nous vous remercions de bien vouloir mettre à notre disposition, si possible, des sacs plastiques.

L'équipe HAD

Attention : NE PAS utiliser les containers déchets recyclables