

L'HOSPITALISATION A DOMICILE HAD

asdr
association de soins à domicile à La Réunion

Sommaire

L'HOSPITALISATION A DOMICILE - HAD - 2024

EN CAS DE BESOIN page 3

NOUS CONTACTER, NOUS SITUER page 4

18 TYPES DE PRISE EN CHARGE page 5

VOTRE PRISE EN CHARGE page 6

ORGANISATION DE L'HAD page 9

ANNEXE 1 - RGPD page 12

EVALUATION DE VOTRE SATISFACTION page 13

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DU PATIENT page 14



Ce livret est en complément des informations dispensées par les équipes de l'ASDR et les intervenants libéraux. Les informations présentes ne sont pas exhaustives et ne traitent pas des cas particuliers.

EN CAS DE BESOIN

1 / EN PREMIER, APPELEZ : votre cabinet infirmier

Votre infirmier est le premier intervenant à contacter si besoin. Son rôle :

› Se déplacer à votre domicile
› Evaluer la situation
› Faire le lien par téléphone avec le médecin traitant ou avec le médecin coordonnateur de l'HAD (ou astreinte) en cas d'absence du médecin traitant.

2 / SI PAS DE RÉPONSE, APPELEZ : votre médecin traitant

Votre médecin traitant assurera les visites à votre domicile si besoin. Son rôle :

› Faire les consultations chez vous
› Prescrire les traitements nécessaires qui seront livrés par l'HAD
› Communiquer avec l'équipe d'HAD

3 / SI PAS DE RÉPONSE (infirmier ET médecin traitant)

APPELEZ le 0262.20.28.20
astreinte téléphonique médicale/pharmacie HAD 24h/24 et 7J/7

Le médecin assure une astreinte téléphonique et ne se déplace pas (1 médecin sur toute l'île) - Son rôle :

› Ecouter puis traiter votre demande
› Prendre connaissance de votre dossier de soins
› Travailler en collaboration avec votre infirmier libéral
› Le pharmacien assure la livraison des traitements prescrits par le médecin

4 / SI PAS DE RÉPONSE (dysfonctionnement des numéros ASDR ci-dessus)

APPELEZ le 0692.40.17.71 - 24h/24 et 7J/7

N° URGENCE 15 SAMU

EN CAS D'URGENCE VITALE, CONTACTEZ IMMÉDIATEMENT LE 15

Nous contacter
Nous situer

L'ASDR propose un service d'Hospitalisation à Domicile (HAD) avec une capacité d'accueil de 230 places réparties sur l'ensemble de l'île de La Réunion.

HAD NORD

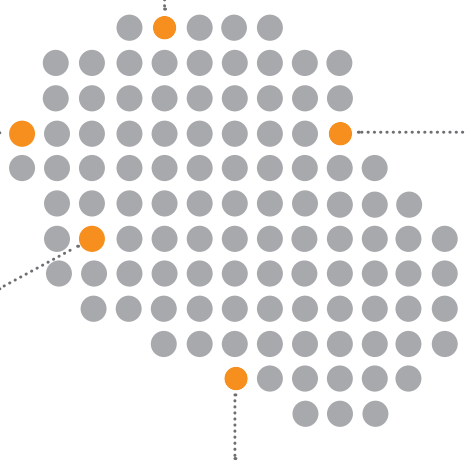
131, route du Bois de nèfles
97490 Sainte-Clotilde

HAD OUEST

4, rue Jules Thirel
97864 Saint-Paul

HAD REEDUCATION

1, rue Galabé
97424 Piton Saint-Leu



HAD EST

200, rue Dusmenil d'Engende
97440 Saint-André

HAD SUD

8, rue mon Caprice
97432 Ravine des Cabris

Numéro unique : 0262.20.28.20
Email : had@asdr.asso.fr

18 types de prise en charge

L'Hospitalisation à Domicile (HAD)
s'adresse aux patients nécessitant des soins complexes
et coordonnés.

A ce jour, l'HAD ASDR propose 18 types de prises en charge :

- Assistance respiratoire
- Nutrition parentérale
- Nutrition entérale
- Traitements intraveineux
- Soins palliatifs
- Chimiothérapie anticancéreuse
- Surveillance post chimiothérapie
- Surveillance d'aplasie
- Surveillance de radiothérapie
- Prise en charge de la douleur
- Pansements complexes
- Post traitement chirurgical
- Rééducation orthopédique
- Rééducation neurologique
- Sortie précoce de chirurgie
- Soins de nursing lourds
- Education du patient et/ou de son entourage
- Autres traitements

L'activité HAD s'adresse aux patients ayant des soins complexes et nécessairement coordonnés avec une expertise particulière dans la prise en charge des plaies et de la cicatrisation, de la gériatrie, des soins palliatifs et de la douleur.

«Les soins palliatifs sont des soins actifs, dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Leur objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.
Les soins et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche».

Extrait de la charte des soins palliatifs et de l'accompagnement, préambule des statuts de la SFAP - *Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs*

Votre prise en charge

Votre admission en HAD est prononcée par le médecin coordinateur, sur proposition du médecin hospitalier ou de votre médecin traitant.

Votre admission est effective après accord du médecin traitant.

2 - Accord du patient et de sa famille
avec nécessité d'un proche présent à domicile.

1- Prescription
faite par le médecin hospitalier ou le médecin traitant

3 - Pré-admission
Évaluation de l'état de santé du patient et de son domicile par les professionnels de l'ASDR

Le financement de l'HAD

Le financement de l'HAD est assuré par les caisses d'assurance maladie

Les prestations suivantes sont comprises dans le forfait HAD :

- Les actes réalisés par les professionnels libéraux (à l'exclusion des médecins traitants : carte vitale)
- Les médicaments
- Les frais de laboratoire et de radiologie
- La fourniture du matériel médical et des consommables
- Les compléments nutritionnels, l'alimentation entérale et parentérale
- Le transport pour tout examen demandé par le médecin coordinateur
- Les frais généraux du fonctionnement de service

La Prise en charge médicamenteuse à domicile

- Respectez la prescription médicale et les consignes du médecin.
- Annoncez au médecin ou à l'infirmier tout votre traitement (tisane, vitamine, traitement au long cours...).
- Signalez vos allergies, les effets indésirables que vous ressentez.
- Vos médicaments et le matériel utiles à vos soins doivent être rangés dans un endroit propre et sécurisé.
- Aidez l'infirmier à maintenir une zone de soins propre et rangée.
- Apportez les médicaments que vous n'avez pas utilisés à votre pharmacie.
  N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement avec l'infirmier coordinateur de suivi et le médecin coordinateur. A quoi sert-il ? La dose est-elle correcte ? ...
  Tout ce que vous devez savoir sur votre médicament.

4 - Information au médecin traitant et au médecin hospitalier
après validation du médecin coordinateur

6 - Admission du patient en HAD
Supervision de la prise en charge globale par l'infirmier coordinateur de l'HAD

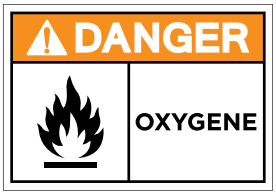
5 - Coordination à domicile
avec l'ensemble des intervenants (infirmiers, médecins traitants, kinésithérapeutes, orthophonistes,...)

ATTENTION

Le matériel loué directement par le patient ou son entourage, sans accord préalable de l'ASDR, n'est pas pris en compte. Toute nouvelle ordonnance doit être transmise à l'HAD, afin d'actualiser votre traitement.

Pendant votre séjour, n'utilisez pas votre carte vitale pour les soins, médicaments et matériels strictement prescrits pour l'HAD.

L'oxygène à domicile



Il s'agit d'un gaz qui nourrit le feu. Des mesures de sécurité strictes s'appliquent pour son utilisation. Personne ne doit fumer à proximité de l'oxygène.

Il y a des risques de brûlure et d'incendie.
Le non-respect de ces consignes peut entrainer l'arrêt de la prise en charge en HAD.

L'hygiène

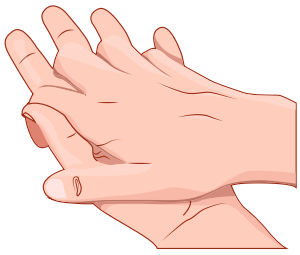
Les professionnels de santé prennent très au sérieux les règles d'hygiène indispensables à la réalisation de vos soins au domicile comme à l'hôpital.
Une hygiène des mains correcte par friction hydro-alcoolique permet de limiter considérablement le risque de contamination, ainsi que le port d'une sur-blouse lors de certains soins.
N'hésitez pas à utiliser et à faire utiliser les Solutions Hydro-Alcooliques (SHA) mises à votre disposition par l'ASDR.
N'hésitez pas à nous rapporter toute situation qui vous questionne en matière d'hygiène.



1 - PAUME SUR PAUME
Désinfection des paumes



2 - PAUME SUR DOS
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux



3 - DOIGTS ENTRELACÉS
Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts



4 - PAUME / DOIGTS
Désinfection des doigts



5 - POUCES
Désinfection des pouces



6 - ONGLES
Désinfection des ongles

Les déchets

Les déchets sont triés par l'infirmier libéral.
Ceux à risques sont jetés dans les boites, sacs ou cartons jaunes spéciaux qui doivent être fermés et emmenés par l'infirmier après chaque passage.
Les DASRI ne doivent JAMAIS être jetés avec les ordures ménagères.

Les DASRI (Déchets d'activités de soins à risques infectieux) sont les déchets créés par les soins présentant un danger potentiel pour vous, votre famille, vos amis, les personnes qui vous rendent visite.

Organisation de l'HAD

Le personnel de l'ASDR

Une équipe pluridisciplinaire est à votre service ; c'est l'équipe de coordination HAD. Elle est joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 16h.
Elle s'articule sur le plan administratif avec le secrétariat médical et sur le plan managérial, avec le cadre de santé.

L'équipe de coordination HAD

Le médecin

Coordonne les soins avec le médecin traitant, prescripteur principal et les médecins hospitaliers ou spécialistes. Assure une astreinte téléphonique sans déplacement 7J/7 et 24H/24.

Le travailleur social

Évalue les besoins et accompagne la mise en œuvre des différentes aides possibles. Assure un lien entre les réseaux existants.

Le diéteticien

Conseille et assure le bon suivi nutritionnel du patient pendant toute la durée de la prise en charge.

Le rééducateur

Coordonne l'activité des professionnels libéraux en charge du projet de rééducation du patient.

L'astreinte téléphonique médicale de l'ASDR est joignable 7j/7 et 24h/24

Astreintes : nuits, week-ends et jours fériés

L'infirmier

Assure la mise en œuvre du projet de soins et le suivi. Collabore avec l'équipe libérale. Assure un appui technique, la formation et l'encadrement des professionnels libéraux sur le terrain.

Le psychologue

Propose une écoute et un soutien psychologique au patient et/ou à son entourage.

Le pharmacien

Organise avec son équipe et selon les besoins du patient : l'installation de l'équipement médical du domicile, les livraisons hebdomadaires du matériel, des dispositifs médicaux et des médicaments.

L'orthophoniste

assure la coordination des soins de rééducation orthophoniste pour les troubles de la parole, du langage, de la phonation et de la déglutition.

Pharmacie à usage interne

Une Pharmacie à Usage Interne (PUI) est composée de pharmaciens, préparateurs, livreurs...Elle organise l'approvisionnement et la mise en place des médicaments, du matériel et prestations techniques nécessaires à la réalisation de vos soins.
Les médicaments sont livrés à la semaine, afin d'ajuster la prise aux besoins. Le rangement à votre domicile des dispositifs médicaux et médicaments est indispensable. Nous vous remercions de prévoir un emplacement réservé, afin que les soignants puissent gérer au mieux le stock disponible à la réalisation de soins.
Pour la conservation de certains médicaments nous vous demandons de respecter les consignes données par le pharmacien.

La pharmacie ASDR est joignable 7j/7 et 24h/24
(Astreintes : nuits, week-ends et jours fériés)

L'équipe libérale de professionnels de santé

Le principe de l'hospitalisation à domicile est basé sur la coordination du parcours de santé du patient entre l'équipe de coordination de l'ASDR et les professionnels libéraux.

Des liens réguliers et privilégiés sont faits entre le médecin coordinateur et le médecin traitant tout comme les infirmiers coordinateurs et les infirmiers libéraux.
Cette coordination garantit la sécurité et la qualité des soins à votre domicile autour du projet thérapeutique de votre prise en charge*.

* L'ensemble des soins et des traitements sont inscrits dans votre dossier médical informatique

Le médecin traitant
Est le référent de la prise en charge.
Prescrit les traitements*.
Travaille en collaboration avec le médecin coordinateur de l'HAD.

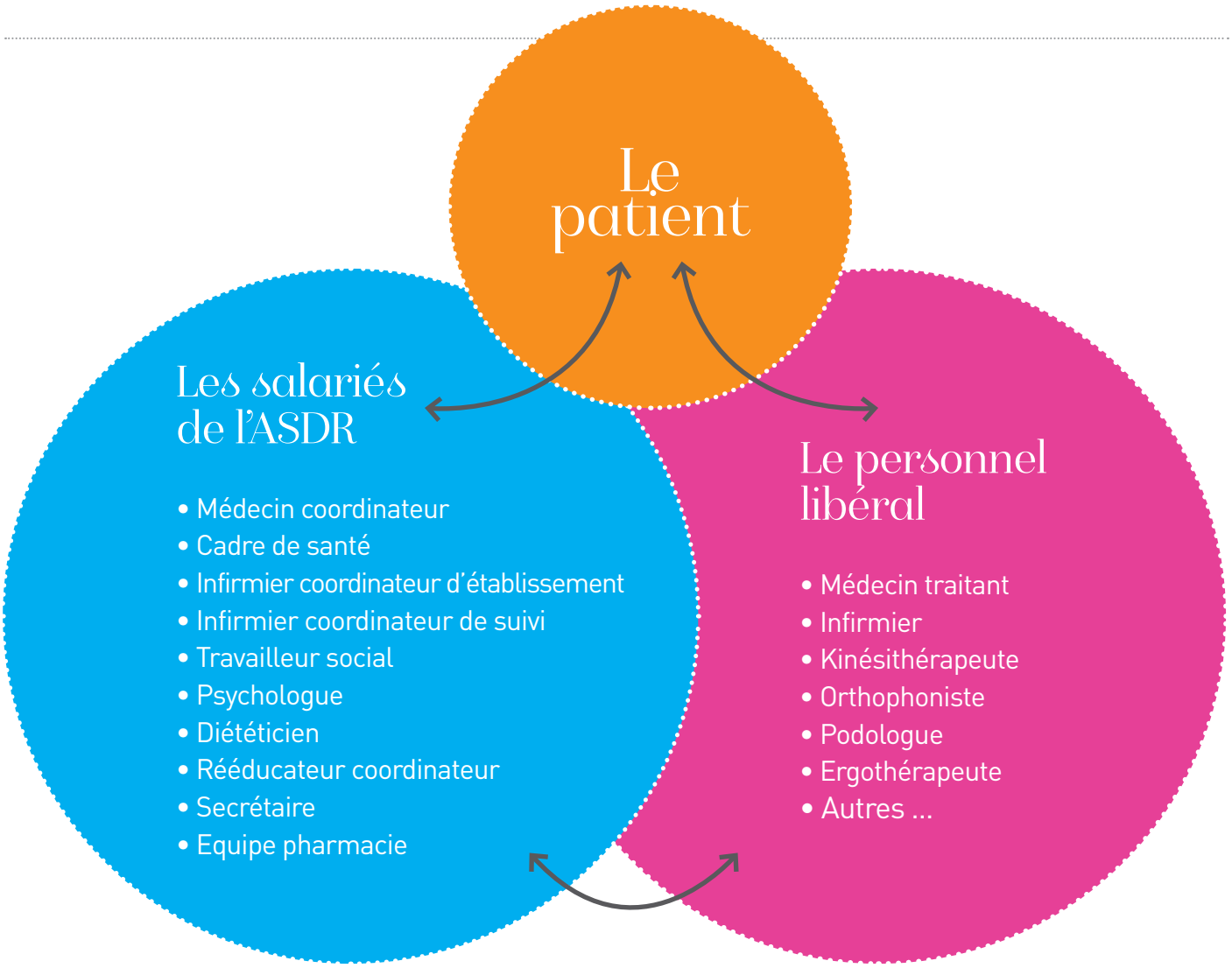
Les professionnels paramédicaux
Assurent les soins prescrits par le médecin en collaboration avec l'équipe HAD.

Le laboratoire
Effectue les analyses prescrites* par le médecin.
Les prélèvements sont faits par l'infirmier libéral.

** L'HAD assure le réglement des prestations directement auprès des professionnels.*

En cas de besoin :

1 - Contactez l'infirmier libéral qui se déplacera si nécessaire de jour comme de nuit
2 - Téléphonez au médecin traitant ou à défaut son remplaçant
3 – Si aucun professionnel n'est joignable, prenez contact avec le médecin coordinateur d'astreinte ASDR ou l'astreinte pharmacie au 0262.20.28.20
4 – Si pas de réponse, dysfonctionnement des numéros ASDR ci-dessus APPELEZ le :
0692 40 17 71 // (24h/24 & 7j/7)



La fin de votre prise en charge HAD

L'HAD prend fin avec l'accord des médecins référents selon l'évolution de votre état de santé et de votre projet thérapeutique. L'HAD assure le relai et contribue à l'organisation nécessaire à la continuité des soins.

L'information de la fin de votre hospitalisation à domicile est transmise à tous les professionnels qui sont intervenus à votre domicile.

Le retrait du matériel est effectué par la pharmacie de l'ASDR environ une semaine après la fin de votre hospitalisation.

Votre dossier de soins est conservé au sein de l'ASDR et vous pouvez en obtenir une copie sur demande écrite auprès des équipes de l'HAD.

Autre modalité de sortie HAD

Si vous décidez de quitter l'HAD contre avis médical, vous devez en informer l'ASDR et signer une décharge de responsabilité.

Annexe 1

RGPD (en application du Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données personnelles et la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 (Articles 34 et 36)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'ASDR, des logiciels spécifiques sont utilisés permettant d'assurer votre suivi médical.

A cette occasion, des données vous concernant (état civil, couverture sociale, données médicales et paramédicales) ont fait l'objet d'un traitement automatisé. Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement et protégées par le secret médical. Elles sont collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé et conservées pour une durée minimale de 20 ans.

Les données collectées, hébergées sur les serveurs de l'ASDR au sein du datacenter régional TESIS, agréé HDS (Hébergeur de Données de Santé), de manière sécurisée, sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires dans le seul intérêt de votre prise en charge.

Elles peuvent être communiquées pour des études à finalité médicale.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant. Vous pouvez en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, les rectifier, les compléter et les mettre à jour.

Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires.

Vous pouvez exercer ce droit en adressant un courriel au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@asdr.asso.fr

MERCI POUR VOTRE LECTURE.
N'HESITEZ PAS A NOUS POSER DES QUESTIONS.

Evaluation de votre satisfaction de l'HAD

L'ASDR mobilise plusieurs outils :
1) Enquête de satisfaction téléphonique

Dans une logique d'amélioration de la qualité de nos services, nous réalisons une enquête téléphonique en partenariat avec un cabinet spécialisé afin de connaitre, si vous acceptez cet échange, votre avis sur votre séjour en Hospitalisation A Domicile.
Si votre dossier est tiré au sort, après votre sortie d'Hospitalisation A Domicile, vous recevrez un appel téléphonique d'un professionnel qui vous posera des questions sur votre séjour. Si lors de cet appel vous êtes à nouveau en HAD, cette enquête ne concernera pas le séjour en cours, mais bien un séjour antérieur tiré au sort. L'enquête dure environ 20 minutes.
Les résultats sont anonymes.

2) Fiche d'Amélioration des Pratiques (FAP)
Un dysfonctionnement dans votre prise en charge ?

DITES-LE-NOUS !
Un événement inattendu survenant lors de votre prise en charge, en lien avec les soins, l'organisation, etc... C'est un événement qui a entrainé des conséquences pour vous, il est donc important que vous puissiez nous le dire.

POURQUOI nous le dire ?
Votre implication est indispensable dans votre prise en charge. Lorsque vous signalez un dysfonctionnement, une situation qui vous semble anormale, vous aidez l'ASDR à :
- Identifier de nouveaux risques
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques
- Améliorer les pratiques professionnelles pour continuer à mieux vous prendre en charge.

JE LE SIGNALE COMMENT ?
Seul ou à l'aide d'un professionnel, sur le document « La fiche de signalement d'un dysfonctionnement ». Cette fiche vous permettra de décrire ce qui s'est passé, exposer les faits. Il est important de donner le maximum de précisions.
Une fois rempli merci de le remettre à l'infirmière ou de nous le transmettre par mail à :
qualite@asdr.asso.fr

QUE DEVIENT MA FICHE ?
Votre signalement est aussitôt porté à la connaissance du cadre de santé /cadre de pôle du secteur ainsi qu'à la directrice opérationnelle afin de déterminer rapidement les actions correctives à mettre en place.
Un comité de vigilances et des risques se tenant une fois tous les 15 jours, passe également en revue votre signalement, valide et complète les actions si nécessaire.
Dans la mesure où vous indiquez vos coordonnées, l'assistante qualité vous contactera afin de vous communiquer les suites apportées à votre signalement.

association de soins à domicile à La Réunion

FICHE DE SIGNALEMENT DE DYSFONCTIONNEMENT

DESTINÉE AU PATIENT / FAMILLE EN HAD

Pour nous aider à améliorer nos pratiques

Personne signalante (Nom/prénom + téléphone)	Personne concernée (Nom/prénom + téléphone)

Date de l'évènement	Date du signalement

Secteur concerné

☐ HAD Est
☐ HAD Nord
☐ HAD Ouest
☐ HAD Sud

Vous pouvez compléter ce signalement en quelques lignes

Vous souhaitez nous alerter sur une problématique liée à :

☐ Attente lors d'une situation inhabituelle
☐ Chute
☐ Confidentialité
☐ Dossier patient
☐ Matériel
☐ Médicaments
☐ Livraison
☐ Organisation (horaires, changement d'équipe etc…)
☐ Prise en charge douleur
☐ Prise en charge du patient en fin de vie
☐ Respect
☐ Sécurité des soins
☐ Visite à domicile (médecin, infirmier etc…)
☐ Autres

Le jour de l'évènement, avez-vous pu informer ou alerter quelqu'un ?

☐ Non
☐ Oui. Si oui, qui ?

……

Des actions ont-elles déjà été mises en place ? Si oui, lesquelles ?

……

Merci de cocher la case ci-contre, pour permettre le traitement de votre signalement ☐

Dans le cadre de la réglementation européenne du traitement des données (Règlement Général sur la Protection des Données / RGPD), vous autorisez l'ASDR à partager les informations transmises dans le but de l'amélioration de nos pratiques et dans le respect des droits des patients.

Nous vous remercions pour ce signalement !

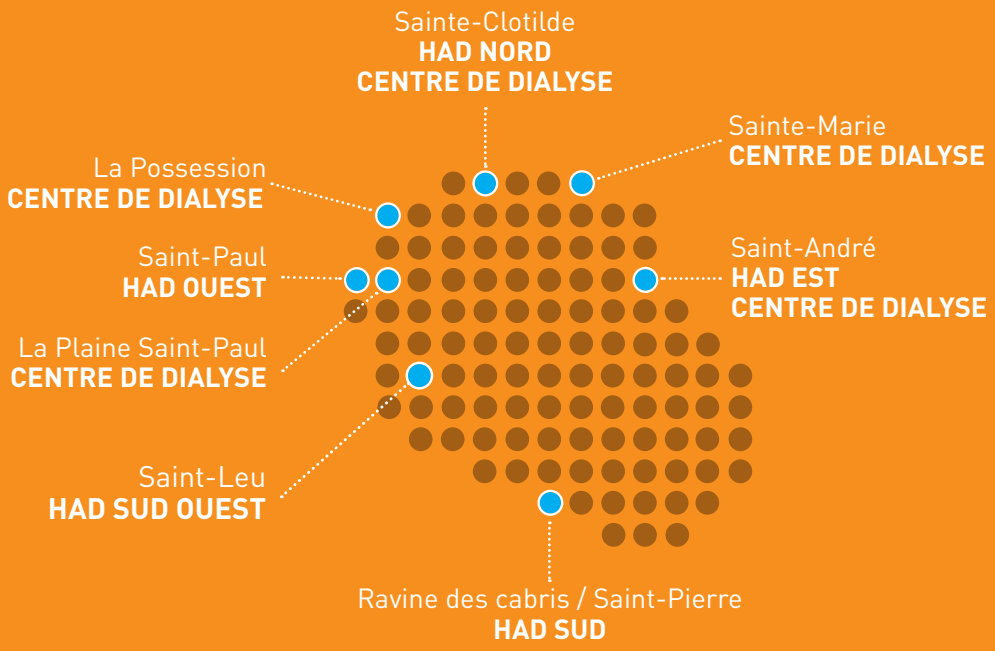
Pôle Qualité ASDR v2 2023

Merci de renseigner puis de retourner le questionnaire ci-contre :

- Soit en le transmettant sous enveloppe au personnel de l'ASDR
- Soit en le laissant dans votre dossier patient
- Soit par email à : qualite@asdr.asso.fr
- Soit par courrier postal à : Service qualité - 131 route de Bois de Nèfles 97490 Sainte-Clotilde

Aux 4 coins de l'île

L'ASDR PREND SOIN DE VOUS



DESIGN GRAPHIQUE © Cactus 2

asdr
association de soins à domicile à La Réunion

contactez-nous
au numéro unique
0262 **20 28 20**

www.asdr.asso.fr