LIVRET D'ACCUEIL



HAD 12
Hospitalisation à domicile
par altriane

Bienvenue



Cher(e) patient(e),

Vous avez fait le choix, pour vous-même ou un de vos proches, d'être accompagné(e) par l'hospitalisation à domicile HAD 12 et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez à cette occasion.

L'HAD a pour objectif de vous apporter des soins de qualité et d'intensité hospitalière, dans votre environnement familier.
L'intervention de l'HAD comporte, pour se dérouler dans les meilleures conditions possibles, un certain nombre d'obligations. Le présent document a été pensé pour expliquer ces contraintes et répondre à vos questions.
Notre objectif, et ceux de l'ensemble des professionnels qui participeront à la prise en charge, est de vous apporter la plus haute qualité de soins possible, en garantissant un niveau élevé de sécurité. A l'articulation de la médecine de ville et de la médecine hospitalière, notre intervention se veut globale, rigoureuse, humaine et d'une technicité élevée.

L'HAD 12 appartient au réseau de soins et de services Altriane – Mutualité Française Aveyron, entreprise mutualiste à but non lucratif. Notre raison d'être est la suivante : « humains et solidaires ». A ce titre, notre mission est de vous apporter le juste soin, au bon moment et où que vous soyez sur le territoire aveyronnais.

La Direction de l'HAD 12

04 — Présentation

06 — Votre parcours en HAD

16 — Les représentants des usagers

19 — Vos droits

23 — Vos devoirs

26 — À vous de jouer !

Présentation

Altriane - Mutualité Française Aveyron

Maillon essentiel des parcours de vie, Altriane, le réseau de services et de soins de la Mutualité Française Aveyron, propose à tous un soutien permanent et innovant. Avec expertise, nous donnons accès à un accompagnement bienveillant parfaitement adapté à toute situation.

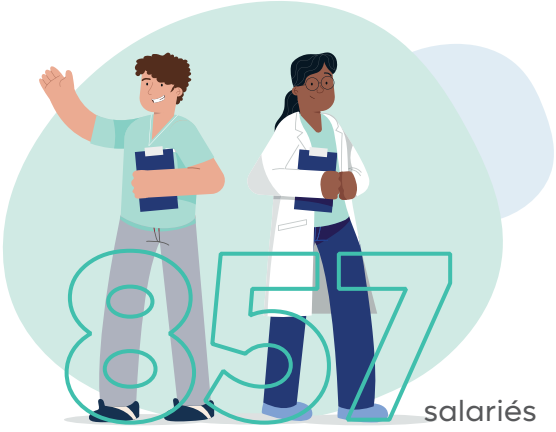
Pour nous, la solidarité se traduit au quotidien, dans les actes de nos professionnels au savoir-faire reconnu qui agissent au plus proche du territoire, en prenant grand soin de chacun.

LES ACTIVITÉS DU RÉSEAU

- E-SANTÉ FORMATION
- CRÈCHE
- MATÉRIEL MÉDICAL
- DENTAIRE
- CENTRES OPTIQUES ECOUTER VOIR
- HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD12)
- LABORATOIRE DE PROTHÈSES DENTAIRES
- CENTRES D'AUDITION ECOUTER VOIR
- CENTRES DE SANTÉ INFIRMIERS
- EHPAD
- PHARMACIE
- SERVICES À LA PERSONNE ÉOP LA

LES MARQUES DU RÉSEAU

QUELQUES CHIFFRES



salariés travaillent sur **43** sites en l'Aveyron

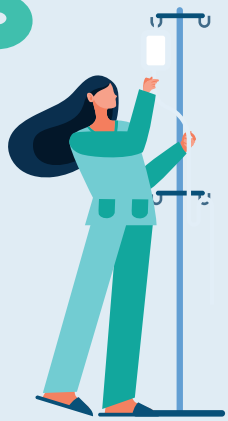
L'hospitalisation à domicile (HAD)

L'hospitalisation à domicile permet de recevoir des soins hospitaliers de qualité directement au domicile, tout en étant suivi régulièrement par une équipe médicale et paramédicale. Notre mission est d'assurer la continuité des soins, de garantir sécurité et confort, et de soutenir votre autonomie et votre bien-être.

21 728
journées d'hospitalisation à domicile

547
patients HAD

1
certification HAS



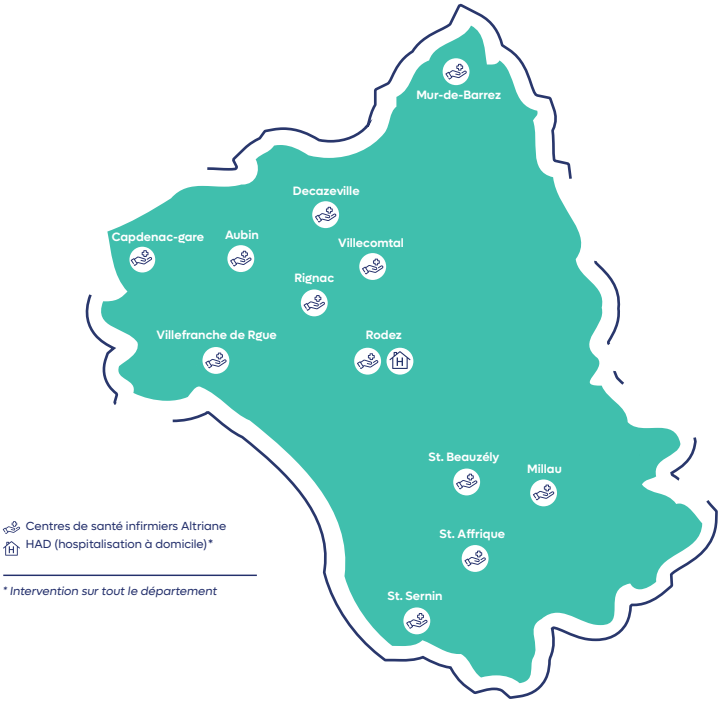
*Données 2025

HAD 12
Hospitalisation à domicile
par **altriane**

Une équipe de professionnels de santé prodigue des soins personnalisés et planifie des visites en fonction de votre état de santé.

Elle permet de prendre en charge des patients à domicile dans le cadre de soins hospitaliers.

Unique sur l'Aveyron, l'HAD 12 rayonne sur l'ensemble du département. Elle s'appuie sur un maillage territorial de professionnels de soins libéraux et sur les centres de santé infirmiers d'Altriane, et du département.



UN PEU D'HISTOIRE...

1973 Création de l'HAD en France	**1979** Création de l'HAD en Aveyron	**2005** Date de la 1ère certification des soins	**mars 2013** Création de l'HAD Obstétrique	**nov. 2024** Création de l'HAD Réadaptation

Votre parcours en HAD



L'admission

1. Demande d'admission en HAD
2. Préadmission / Rédaction du projet personnalisé de soins



La prise en charge

3. Livraison du matériel à domicile / Organisation de l'entrée en HAD
4. Entrée du patient en HAD
5. Réalisation des soins
6. Suivi et surveillance des soins / Réévaluation des soins



La sortie

7. Sortie d'HAD et continuité des soins

Une équipe à vos côtés

L'HAD de l'Aveyron s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels administratifs, médicaux, paramédicaux, psychosociaux et pharmaceutiques. Cette équipe se coordonne avec les partenaires extérieurs qui sont en lien avec vous. Cette organisation garantit une prise en charge globale et personnalisée au domicile.

ÉQUIPES INTERNES HAD

ÉQUIPES D'ADMISSION
- Secrétariat médical

PROFESSIONNELS EN SOINS DE SUPPORT
- Diététicienne
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Sages-femmes

ÉQUIPE PSYCHOSOCIALE
- Psychologue
- Conseillère Economique Sociale et Familiale

COORDINATION HAD

COORDINATION MÉDICALE
- Médecins coordonnateurs
- Cadre supérieur de santé
- Infirmières de coordination

COORDINATION PHARMACEUTIQUE
- Pharmacien coordonnateur
- Préparatrices en pharmacie



PARTENAIRES HORS HAD

PRESTATAIRES
- Laboratoires d'analyses médicales
- Prestataires de matériel médical
- Pharmacies d'officines
- Transports

ÉQUIPE DE SOINS
- Infirmiers libéraux / Centres de santé infirmiers
- Aide soignants
- Autres professionnels libéraux (kinésithérapeutes, orthophonistes...)

PROFESSIONNELS MÉDICAUX
- Médecins traitants
- Médecins hospitaliers

L'admission

L'hospitalisation à domicile est prescrite par un médecin traitant ou hospitalier selon des critères d'éligibilité. Avant votre admission, une évaluation de votre situation est réalisée afin de s'assurer que votre prise en charge peut être organisée dans des conditions adaptées et sécurisées à votre domicile. Votre consentement écrit est obligatoire à l'admission et pourra être signé par un représentant légal si nécessaire. Les équipes de l'HAD coordonnent les différents intervenants et organisent les soins nécessaires en lien avec votre médecin traitant et les professionnels de santé. Votre participation et celle de votre entourage, lorsque cela est nécessaire, sont essentielles au bon déroulement de votre prise en charge.

Une infirmière de coordination prendra contact avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre admission.
C'est votre interlocuteur privilégié tout au long de votre prise en charge en HAD. Elle évalue vos besoins, organise et coordonne les soins. Elle veille à la bonne transmission des informations entre les acteurs et au suivi de l'évolution de votre situation jusqu'à la sortie de l'HAD.



Les documents à présenter

- Carte d'identité
- Carte Vitale
- Attestation de droits d'Assuré Social
- Carte de Mutuelle
- Prescriptions en cours
- Comptes rendus médicaux / biologiques

Zoom sur l'identitovigilance

QU'EST-CE QUE C'EST ?
L'identitovigilance c'est la gestion de l'identité d'un patient en de bonnes conditions de sécurité. Elle permet de s'assurer que vous êtes bien identifié à chaque étape de votre prise en charge, afin d'éviter toute erreur de patient ou de dossier.



Pour votre sécurité, les professionnels de l'HAD seront amenés à vérifier votre identité dès l'admission et tout au long de votre prise en charge.

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner librement une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Ce choix peut être modifié ou annulé à tout moment. L'équipe vous demandera donc de renseigner, si vous le souhaitez, un formulaire désignant votre personne de confiance.

Le rôle de la personne de confiance est :
- D'aider à comprendre les informations de santé ainsi que les décisions à prendre,
- D'aider à respecter le choix du patient (douleur, fin de vie...),
- De servir de repère pour l'équipe soignante,
- De témoigner des souhaits du patient si celui-ci ne peut pas s'exprimer. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Le projet de soins

En début de prise en charge, l'équipe de coordination de l'HAD réalisera avec vous votre projet de soins. Ce dernier permet de définir, à vos côtés et avec les professionnels qui vous accompagnent, les soins et les objectifs adaptés à votre situation, vos préférences et vos besoins. Il est élaboré à partir de votre état de santé, vos habitudes de vie, vos souhaits et votre environnement à domicile.
Votre consentement à ce projet de soins est recherché et recueilli afin que vous soyez pleinement associé aux décisions qui concernent votre santé. Ce projet est régulièrement réévalué et peut être adapté en fonction de l'évolution de votre état de santé ou de vos souhaits.

Zoom sur le consentement en HAD

Votre consentement est essentiel : vous avez le droit de comprendre les soins qui vous sont proposés, de les accepter ou de les refuser. Les professionnels prennent le temps de vous les expliquer ainsi que leurs objectifs, leurs bénéfices et leurs risques.
Votre avis et vos choix sont respectés.
Votre consentement peut être retiré à tout moment.

96% ***de nos patients ont déclaré « se sentir associés aux décisions les concernant » ****

** campagne de prévention des risques de maltraitance et de la campagne de recueil de l'expérience patient (2025)*

La prise en charge financière

L'hospitalisation à domicile est prise en charge par l'Assurance Maladie dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique. Il peut rester à la charge du patient : des médicaments, des dispositifs médicaux, des consultations non prises en charge par l'Assurance Maladie ainsi que le ticket modérateur en l'absence de mutuelle.

La prise en charge

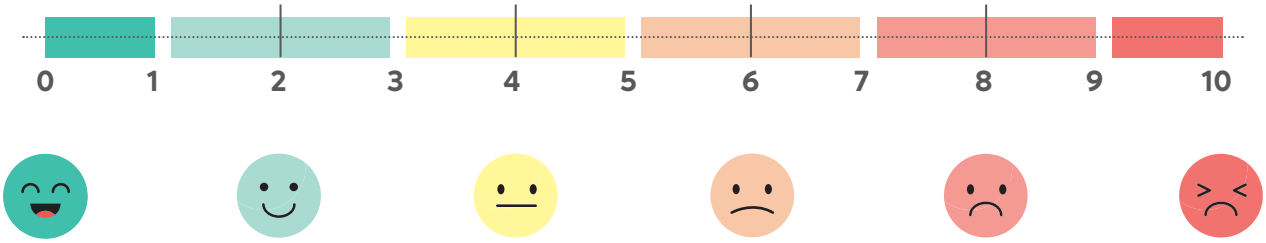
Pendant votre séjour en HAD, les soins sont organisés et coordonnés selon votre projet de soins. Des professionnels de santé libéraux interviennent à votre domicile pour vous délivrer les soins dont vous avez besoin. L'équipe médicale et de coordination de l'HAD et de coordination médicale de l'HAD suit l'évolution de votre situation et réévalue vos besoins. Chaque intervention et chaque soin réalisés font l'objet d'une traçabilité dans votre dossier de soins.

La traçabilité des soins

À domicile, chaque soin que vous recevez est inscrit et suivi par notre équipe. Pour cela nous utilisons une tablette. Ces informations sont enregistrées dans votre dossier. Elles sont sécurisées et accessibles par tous les professionnels qui s'occupent de vous. Tout ce que nous faisons pour vous à la maison est bien tracé pour que vos soins soient sûrs et adaptés.



La douleur



Aucune douleur	Douleur faible	Douleur modérée	Douleur intense	Douleur très intense	Douleur insupportable

Nous voulons que vous soyez le plus confortable possible à domicile. N'hésitez pas à nous dire si vous ressentez de la douleur, même légère. Indiquez-nous où et à quel moment elle se manifeste, afin que nous puissions adapter vos soins et votre traitement.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

98%

*Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins 2025

Les médicaments

En HAD, soit vous êtes autonome pour prendre en charge votre traitement, soit c'est un infirmier qui s'en occupe pour vous.

PRÉPARATION ET PRISE DES MÉDICAMENTS :
Qui fait quoi ?



MOI
L'HAD évalue votre autonomie et vous donne la possibilité de vous préparer et vous administrer vous-même votre traitement.



OU L'INFIRMIER LIBÉRAL
Dans le cas contraire, c'est l'infirmier qui se charge de préparer et donner les médicaments.

SI VOUS ÊTES AUTONOME,
quelques bonnes pratiques :



- Je stocke mon traitement dans les boîtes fournies par l'HAD,
- Je prends le bon médicament selon la prescription, je peux m'aider d'un pilulier fourni par l'HAD si besoin,
- J'inscris la prise de mes médicaments dans le cahier de traçabilité de l'HAD.

J'INFORME SANS DÉLAI L'HAD EN CAS DE :

- non reconnaissance de mes médicaments,
- difficulté pour préparer et/ou prendre mon traitement,
- oubli ou erreur de prise,
- effet indésirable, inattendu,
- nouveaux symptômes,
- nouvelle prescription,
- questions sur un traitement.

N° UTILE : 05 65 73 59 63

ATTENTION : Un mauvais usage des médicaments peut présenter des risques pour votre santé : il est donc important de respecter les prescriptions et de demander conseil à un professionnel de santé en cas de doute.

STOCKAGE ET CONSERVATION DE VOS MÉDICAMENTS À LA MAISON : AYEZ LES BONS RÉFLEXES !
- Les conserver toujours dans leur emballage d'origine,
- Les stocker dans les boîtes de rangement fournies par l'HAD dans un lieu dédié, à température de la pièce et hors de portée des enfants.



Les médicaments à risques doivent retenir toute votre attention : plus risqués que les autres, ils sont stockés dans une valise sécurisée.



Important : certains médicaments doivent être conservés au réfrigérateur dans une boîte fournie par l'HAD.



Les dispositifs médicaux

Tous les dispositifs médicaux nécessaires à votre prise en charge sont mis à disposition dans des tours de rangement. Une gestion des réapprovisionnements du matériel est effectuée toutes les semaines par les préparatrices en pharmacie de l'HAD.

L'hygiène des soins



OU



LAVAGE DES MAINS à l'eau et au savon

FRICTION HYGIÈNE DES MAINS avec une solution hydro-alcoolique

QUAND SE LAVER LES MAINS ?



Avant de manger



Après avoir fait le ménage



Après être allé(e) aux toilettes



Après s'être mouché(e)



Avant et après avoir reçu un soin

COMMENT ?

Le lavage des mains en 4 étapes



1 Mettre du savon sur les mains mouillées.



2 Frotter les paumes des mains entre elles, entre les doigts puis les poignets.



3 Rincer les mains et les poignets.



4 Essuyer les mains.

J'AI DES ANIMAUX À LA MAISON ?

Je les tiens éloignés pendant les soins !



La gestion des déchets

Les déchets de soins présentant un risque infectieux ou mécanique doivent être éliminés dans des poubelles spécifiques.
Celles-ci sont fournies par l'HAD, déposées à votre domicile en fonction des besoins et sont récupérées par l'HAD.



DÉCHETS CLASSIQUES

- Cotons,
- Compresses,
- Surblouses,
- Lunettes,
- Emballages,...





POUBELLES POUR DÉCHETS À RISQUES INFECTIEUX

- Gants, masques,
- Sondes,
- Matériel à pansement,
- Tubulure de perfusion,
- Tous dispositifs souillés.





POUBELLES OBJETS PIQUANTS ET COUPANTS

- Aiguilles,
- Bistouris et lames de bistouri,
- Ampoules, flacons en verre,
- Agrafes,
- Rasoirs.

Tout contenant doit être fermé définitivement avant l'enlèvement effectué par l'HAD.

Les médicaments non utilisés (périmés, inutilisés) → Retour à la pharmacie d'officine ou à l'HAD.

La sortie

La fin de la prise en charge en HAD intervient lorsque votre état de santé ne nécessite plus les soins spécifiques et coordonnés de l'HAD. La sortie d'HAD ne signifie pas forcément l'arrêt de vos soins à domicile. Cela signifie simplement que selon vos besoins, la prise en charge peut être relayée par votre médecin traitant, d'autres professionnels de santé ou tout autre dispositif adapté. Cette étape est préparée avec vous, votre entourage et les professionnels qui assurent votre suivi, afin de garantir la continuité des soins.
L'équipe de l'HAD veille à transmettre les informations nécessaires aux professionnels concernés pour assurer une transition sécurisée et sans rupture dans votre parcours de soins.

Pourquoi mon parcours en HAD s'arrête ?



La décision de fin de prise en charge en HAD est prononcée par le médecin coordonnateur de l'HAD en collaboration étroite avec le médecin traitant.

LES MODALITÉS DE SORTIE DU PATIENT SONT :

- La fin de prise en charge,
- ou le transfert en milieu hospitalier,
- ou des soins moins techniques ne nécessitant pas de matériel ou de produits hospitaliers.

Concrètement, l'HAD n'est plus adaptée à votre état de santé.

Continuité des soins

En cas d'arrêt de l'HAD et si besoin de continuité des soins, l'organisation du relais est alors réalisée par l'infirmier(e) de coordination et le médecin coordonnateur, notamment pour la rédaction de prescriptions et la transmission des informations médicales.

L'HAD informe donc tous les professionnels intervenant dans la prise en charge de l'arrêt de l'HAD (infirmiers, kinésithérapeutes, prestataires, pharmacie...).

Si besoin, les accompagnements psychologiques peuvent se poursuivre, le temps de trouver une alternative.

Reprise du matériel médical

Au terme du séjour, l'infirmier(e) de coordination passe au domicile pour prendre de vos nouvelles. Il/elle retire alors tous les dispositifs médicaux non utilisés ainsi que le classeur de soins et la tablette mis en place au début de la prise en charge.

Le questionnaire de recueil de l'expérience patient

Afin d'améliorer sans cesse la qualité de nos services, il nous parait essentiel de recueillir votre expérience en HAD et d'être à l'écoute de vos attentes, remarques et suggestions. C'est la raison pour laquelle, vous recevrez un questionnaire à nous retourner à la fin de votre séjour dans l'enveloppe sans affranchissement prévu à cet effet.

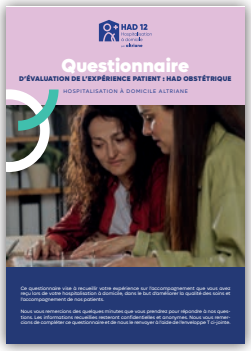
Résultats du questionnaire de recueil de l'expérience patient HAD POLYVALENTE 2025 :

- 90% de patients satisfaits de l'expérience en HAD
- Note moyenne : 8,8 / 10
- Taux de retour du questionnaire : 40%

Résultats du questionnaire de recueil de l'expérience patient HAD OBSTETRIQUE 2025 :

- 95% de patients satisfaits de l'expérience en HAD
- Note moyenne : 9 / 10
- Taux de retour du questionnaire : 24%











Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Votre Dossier Médical Partagé (DMP) est un espace numérique sécurisé qui permet de conserver et de partager vos informations de santé avec les professionnels qui vous prennent en charge. Il est aujourd'hui intégré à Mon espace santé, où vous pouvez notamment retrouver vos comptes rendus, résultats d'examens, prescriptions et autres documents médicaux.

En sortie d'HAD vous retrouverez notamment la lettre de liaison ou le courrier de sortie.

Accédez à votre espace santé en scannant le QR code ou en vous rendant sur www.monespacesante.fr

Les représentants des usagers

Madame, Monsieur,
Vous êtes nouvellement hospitalisé au sein de l'HAD 12. Nous sommes les représentants des usagers nommés par l'ARS (Agence Régionale de Santé). Nous siégeons à la Commission des Usagers de l'HAD. Sachez que nous ne sommes pas des professionnels de santé, nous sommes indépendants de la structure et tenus à la plus stricte confidentialité. Si vous souhaitez nous joindre pour vous exprimer, vous pouvez nous contacter directement par téléphone ou par mail. Nos coordonnées sont disponibles ci-dessous. Nous vous assurons de notre engagement à vos côtés et restons à votre écoute.



BRIGITTE CHAMPAGNEUR

Présidente de la Commission Des Usagers (CDU)

Mariée, maman de Sylvain (jeune adulte en situation de handicap)

"Je représente l'Association Parentale ADAPEI 12-82, Association des amis de la Fondation OPTEO.
Si mes diverses expériences en tant qu'accompagnant d'un enfant différent dans plusieurs centres hospitaliers peuvent servir à d'autres personnes, alors j'aurai réussi, au moins en partie, ma mission de Représentant des Usagers au sein de l'HAD."

COORDONNÉES :
Tél : 06 09 92 16 18
Mail : brigitte_champagneur@orange.fr

Quel est le rôle des Représentants des Usagers (RU) ?

En tant que représentant des usagers, notre rôle est de vous écouter, de vous informer sur vos droits et de faire entendre votre voix afin de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge. Si vous rencontrez une difficulté ou si vous souhaitez nous faire part d'une remarque, nous pouvons vous accompagner et, si nécessaire, jouer un rôle de médiation de manière neutre, indépendante et impartiale, en favorisant le dialogue entre vous et l'établissement en cas de désaccord ou de difficulté. Nous participons également à l'amélioration de la qualité des soins et de l'accueil en faisant remonter vos besoins et vos attentes.



YVES FABRE

Représentant des Usagers Titulaire

Marié, père de famille de 63 ans et tétraplégique depuis 10 ans.

"Je représente l'APF et souhaite mettre au service des autres en tant que représentant des usagers de l'HAD, mon temps et mon expérience patient vécue tout au long de mon parcours de soins à l'hôpital ou à domicile."

COORDONNÉES :
Tél : 06 33 58 73 64

BERNADETTE MOURGUES

Représentante des Usagers Suppléante
et membre de l'association Union Départementale
des Associations Familiales.

COORDONNÉES :
Tél : 06 37 72 22 32

Qu'est ce que la Commission Des Usagers (CDU) ?

La Commission des usagers est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Elle est à votre écoute, ainsi qu'à celle de vos proches, pour recueillir vos questions, remarques, suggestions ou éventuelles difficultés. Se réunissant trimestriellement, elle peut notamment examiner les réclamations et les plaintes, en lien avec les professionnels concernés, afin de rechercher une réponse adaptée à certaines situations indésirables. Si vous rencontrez un problème au cours de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser à la CDU en contactant par mail ou par téléphone le chargé des relations usagers d'Altriane.

CHARGÉ DES RELATIONS USAGERS ALTRIANE
Mail : cdu@altriane.fr | Tél : 05.65.73.59.30

Les médiateurs médicaux

DR. BRUEL CORINNE | DR. MOULIN PASCAL | DR. VIMINI MICHEL

Le médiateur médical peut intervenir lorsque vous rencontrez une difficulté, une incompréhension ou un désaccord concernant votre prise en charge médicale en HAD. Il vous écoute et vous permet d'exprimer librement vos questions, vos préoccupations ou vos remarques, dans le respect de vos droits et de la confidentialité. Il peut vous expliquer les éléments médicaux ou les décisions qui concernent votre prise en charge et faciliter le dialogue avec les professionnels de l'HAD. Son intervention est réalisée avec neutralité et impartialité, dans le but de favoriser la compréhension de chacun et de rechercher, lorsque cela est possible, une solution adaptée à votre situation. Vous pouvez demander à rencontrer un médiateur médical si vous souhaitez être accompagné dans cette démarche.

Vous pouvez contacter un médiateur médical en vous adressant par mail ou par téléphone au chargé des relations usagers d'Altriane.

CHARGÉ DES RELATIONS USAGERS ALTRIANE
Mail : cdu@altriane.fr | Tél : 05.65.73.59.30



Vos droits

Votre consentement nous importe

Tout au long de votre prise en charge en HAD, vous êtes informé(e) de votre état de santé, des soins et des traitements qui vous sont proposés, ainsi que de leurs bénéfices, risques et éventuelles alternatives. Ces informations doivent vous permettre de comprendre votre situation et de participer aux décisions concernant votre santé. Votre consentement doit être libre et éclairé. Vous pouvez poser toutes les questions que vous souhaitez aux professionnels qui vous accompagnent et prendre le temps nécessaire pour réfléchir à une décision. Vous avez également le droit de refuser un soin ou un traitement, après avoir été informé(e) des conséquences de votre choix. Vous pouvez revenir sur votre décision à tout moment.

Le respect : une valeur fondamentale pour nous

LE RESPECT DE VOTRE INTIMITÉ ET DE VOTRE DIGNITÉ

Votre intimité et votre dignité sont respectées tout au long de votre prise en charge en HAD. Les professionnels veillent à préserver votre pudeur lors des soins et à respecter votre domicile comme votre lieu de vie. Vous êtes accueilli(e) et accompagné(e) avec respect, quelle que soit votre situation, votre état de santé ou votre degré d'autonomie. Vos habitudes, vos choix et vos souhaits sont pris en compte dans la mesure du possible. Vous pouvez également exprimer vos besoins ou demander que certaines dispositions soient prises afin de préserver votre intimité et votre dignité lors des soins.

LE RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

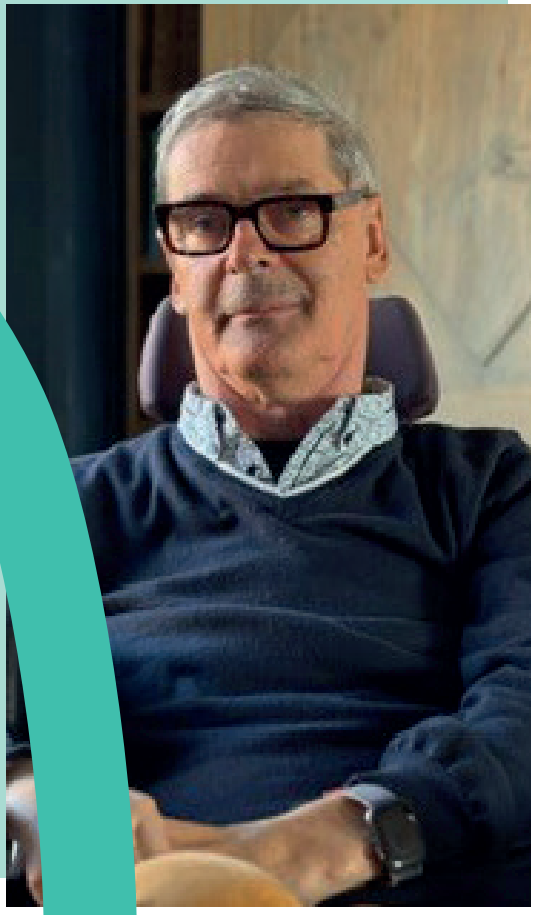
Votre vie privée et les informations concernant votre santé sont protégées. Les professionnels intervenant dans votre prise en charge sont tenus au respect du secret professionnel et de la confidentialité. Les informations vous concernant ne sont communiquées qu'aux personnes autorisées et lorsque cela est nécessaire à votre prise en charge. Les échanges concernant votre état de santé doivent, autant que possible, avoir lieu dans des conditions permettant de préserver votre confidentialité. Vous pouvez également demander que certaines informations ne soient pas communiquées à votre entourage, dans le respect des règles applicables.

LE RESPECT DE VOS LIBERTÉS INDIVIDUELLES

Vous conservez vos libertés individuelles pendant votre prise en charge en HAD. Vous êtes libre de participer aux décisions concernant vos soins, de poser des questions, d'exprimer vos souhaits et, dans les conditions prévues par la loi, d'accepter ou de refuser un soin ou un traitement. Les professionnels prennent en compte vos choix, vos convictions et vos habitudes de vie, dans la mesure où ils sont compatibles avec votre sécurité et l'organisation de votre prise en charge. Toute restriction à vos libertés doit être justifiée, nécessaire et proportionnée à votre situation. Vous pouvez à tout moment faire part de vos souhaits ou de vos difficultés à l'équipe de coordination.

Les directives anticipées

AVEZ-VOUS PENSÉ À RÉDIGER VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ?



« La rédaction de vos directives anticipées est une démarche personnelle et importante.
Elle vous permet de rédiger à l'avance vos choix concernant votre prise en charge médicale au-cas-où vous ne seriez plus en mesure de les exprimer vous-même.
Cela peut vous permettre de réfléchir sereinement et avec l'aide de vos proches aux questions qui concernent les situations de fin de vie et les traitements que vous souhaitez ou non recevoir.
Cette démarche est libre et confidentielle, elle pourra être modifiée à tout moment et pourra aider les équipes soignantes dans leurs décisions en respectant vos choix. Elles s'imposent au médecin pour toutes décisions d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale.
En tant que représentant des usagers, nous vous encourageons à effectuer cette démarche et vous assurons vous aider avec les différents intervenants de l'HAD. »

Vous pouvez être aidé par un professionnel de l'HAD 12 pour rédiger vos directives anticipées.

Un événement indésirable, ça peut aussi arriver

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la qualité de votre prise en charge. N'hésitez pas à nous communiquer tout ce qui vous paraît être un dysfonctionnement. Identifier un évènement indésirable, c'est déjà éviter qu'il se reproduise. Soyez acteur avec nous afin de nous aider à recenser tous les risques pouvant nuire à la qualité de votre prise en charge.

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser directement aux équipes de coordination qui s'occupent de vous. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous disposez d'une feuille de déclaration des événements indésirables que vous trouverez en annexe du livret d'accueil et dans le dossier patient à votre domicile, à nous retourner à l'adresse suivante :

SERVICE QUALITÉ ALTRIANE
227 rue Pierre Carrère, 12000 RODEZ

Je souhaite accéder à mon dossier médical : comment faire ?



Vous avez le droit d'accéder aux informations médicales contenues dans votre dossier patient au cours de votre prise en charge en HAD et après la fin de votre prise en charge.

Pour toute question ou pour connaître les modalités pratiques de demande d'accès à votre dossier médical, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat ou de l'équipe de coordination de l'HAD12, qui vous indiquera la démarche à suivre.

Il est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande écrite auprès de la directrice de l'établissement. Vous pouvez demander à consulter votre dossier sur place ou recevoir une copie des documents, selon les modalités proposées par l'HAD. Les informations de votre dossier pouvant s'avérer être difficile d'interprétation, vous pouvez, si vous le souhaitez, demander l'appui d'un médecin que vous désignerez librement.

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Vous avez la possibilité de refuser l'accès à votre dossier à vos ayants droit.

En pratique, pour obtenir la communication de son dossier patient, le patient doit en faire la demande écrite à :

MADAME LA DIRECTRICE DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ HAD12
227 rue Pierre Carrère, 12000 RODEZ

Le formulaire de demande de communication ou de copie d'un dossier médical est disponible en annexe. Celui-ci est à retourner dûment complété avec les pièces justificatives et le règlement.



Les données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge en HAD, des données administratives et médicales vous concernant sont recueillies et enregistrées dans votre dossier. Ces informations sont nécessaires à la qualité et à la continuité de vos soins, à la coordination des professionnels qui interviennent auprès de vous ainsi qu'à la gestion administrative de votre prise en charge. Seules les informations utiles à ces objectifs sont collectées et elles sont traitées dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment du Réglement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Votre dossier peut être consulté par les professionnels participant à votre prise en charge. Certaines informations peuvent également être transmises à des organismes ou professionnels concernés par vos soins, notamment l'Assurance Maladie, les organismes complémentaires ou les établissements de santé amenés à vous prendre en charge. Ces échanges sont réalisés uniquement lorsque cela est nécessaire à votre prise en charge ou à la gestion de votre dossier.

Vous disposez de plusieurs droits concernant vos données personnelles, notamment un droit d'accès, de rectification et, dans certaines situations, d'effacement ou de limitation du traitement. Vous pouvez également vous opposer à certains traitements de vos données, dans les conditions prévues par la réglementation. Pour toute question ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le :

DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO) DE L'ÉTABLISSEMENT HAD
Mail : DPO@altriane.fr



Vos devoirs

- Être présent lors des soins et des visites prévues à votre domicile.

- Respecter et accueillir avec bienveillance les professionnels intervenant dans le cadre de la prise en charge en HAD.

- Préparer un espace propre et adapté à la réalisation des soins à votre domicile.

- Prévoir un espace dédié au rangement du matériel de soins, propre, sec et facilement accessible aux professionnels.

- Ne pas fumer en présence des professionnels de santé.

- Éloigner vos animaux domestiques pendant les soins et les visites de coordination. En cas de blessure causée par un animal, votre responsabilité peut être engagée.

- Ne pas filmer ni enregistrer les professionnels intervenant à votre domicile. Si votre domicile est équipé d'un dispositif de vidéosurveillance, vous devez en informer l'infirmier(e) de coordination.

- Prendre soin du matériel mis à votre disposition pendant votre prise en charge. Celui-ci devra être restitué en bon état à la fin de la prise en charge.

Toutes formes de violences physiques ou morales à l'égard des professionnels intervenant à votre domicile sont des motifs d'interruption de prise en charge.

La charte du patient hospitalisé

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 les 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.

La démarche qualité et sécurité des soins

RÉSULTATS DE CERTIFICATION

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé (HAS), à l'issue d'une évaluation externe.

Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

L'HAD 12 est certifié en Qualité des soins confirmée. Une nouvelle visite se fera en 2026.

SCORE GLOBAL DE SATISFACTION AUX ATTENDUS DU RÉFÉRENTIEL* :

98,42%

*D'après la dernière certification du 25/01/2023

NIVEAU DE CERTIFICATION : QUALITÉ DES SOINS CONFIRMÉE



RÉSULTATS DE CERTIFICATION

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins sont des indicateurs qui permettent d'évaluer la qualité et la sécurité des soins proposés par un établissement de santé. Ils servent à suivre les pratiques, à identifier les points à améliorer et à mettre en place des actions pour la qualité de votre prise en charge.

ENTRE 2024 ET 2025 L'HAD12 A OBTENU LES RÉSULTATS SUIVANTS :

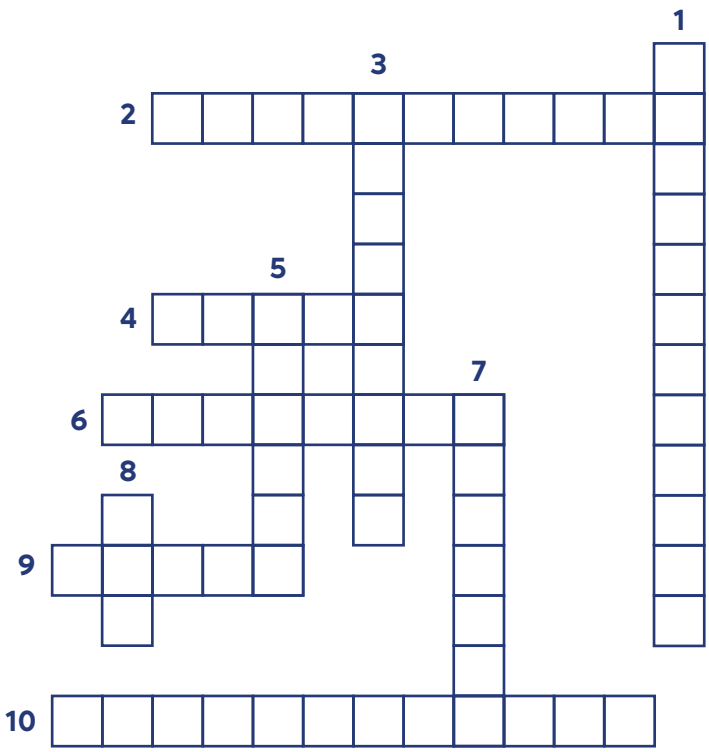
- Tenue du dossier patient : 93%
- Coordination de la prise en charge : 84 %
- Suivi du poids : 87%
- Prise en charge de la douleur : 98%
- Évaluation du risque d'escarre : 100%
- Consommation de solutions hydro-alcooliques : 95%



Indicateurs accessible sur le site internet :
Qualiscope (www.has-santé.fr)

À vous de jouer !

1 Les mots croisés



COMPLÉTEZ LA GRILLE À PARTIR DES DÉFINITIONS CI-DESSOUS :

HORIZONTAL

2 | Appareil aidant la respiration
4 | Organe vital
6 | On y range les médicaments
9 | On prend soin de la vôtre
10 | Produit qui élimine les bactéries

VERTICAL

1| Indispensable pour récupérer son traitement à la pharmacie
3 | Personnel soignant
5 | Ensemble du personnel soignant
7 | Une valeur fondamentale partagée par le soignant et le soigné
8 | Unique en Aveyron, elle appartient au groupe Altriane

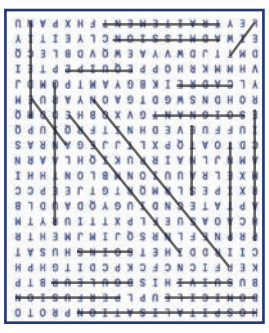
2 Le vrai / faux

COCHEZ VRAI OU FAUX :

V	F		V	F	
☐	☐	1 | L'HAD s'adresse uniquement aux personnes de plus de 80 ans.	☐	☐	4 | Le patient et ses proches participent aux décisions de soins.
☐	☐	2 | Les soins en HAD sont dispensés à la maison.	☐	☐	5 | L'HAD remplace toujours une hospitalisation conventionnelle.
☐	☐	3 | L'équipe HAD est disponible 24h/24 et 7j/7 si nécessaire.	☐	☐	6 | Le matériel médical est fourni si besoin.



JEU 4 :



JEU 3 : ←

SOLUTIONS :
JEU 1 : 1/prescription, 2/respirateur, 3/infirmier, 4/coeur, 5/équipe, 6/pilulier, 7/respect, 8/HAD, 9/santé, 10/désinfectant

JEU 2 : 1/faux, 2/vrai, 3/vrai, 4/vrai, 5/faux, 6/vrai

H O S P I T A L I S A T I O N P R O T O
D O M I C I L E U P L P E R F U S I O N
B U S U I V I H I S D O U L E U R B T P
K E P F I C N C F C K P C D I T G H P H
C I I R D D I H E T S O I N S H U S A T
P R P N E F L N R S Q J I M J M E H T R
H C A O A S U E F L P X T T I U R Y T M
A P T A T E C N D I U G Y Q D A U D L B
R X I P E S L R M Q R T G T J E E P C C
M X E L R A U U I O N M B L O N T H H I
A M N J L N A I R P U K I Q H L A A R N
C D T O A T Q P X L T J J E G A N R A S
I U F F U E V E D H N I T F R Q I U P Q
E S O I G N A N T G V X O B H E D D M Q
R O H D N S W G D T G A O N Y A R U E M
Y L C A D R E I K B G Y A M T P O M D J
V H M M K R H O P P E Q U I P E P T E I
D M T T J D W V Y A E W Q V D B L E C Q
E I W A D M I S S I O N C L Y E I T I Y
L E Y T R A I T E M E N T F H X P A N U

3

Les mots mêlés

RETROUVEZ CES MOTS DANS LA GRILLE :

PERFUSION
CADRE
EQUIPE
DOULEUR
SOIGNANT
SUIVI
SOINS
DOMICILE
MEDECIN
PRESCRIPTION
PHARMACIE
HOSPITALISATION
AIDE
TRAITEMENT
SANTE
INFIRMIERE
ORDINATEUR
LIT
ADMISSION
PATIENT

4

Les 7 différences

OBSERVEZ BIEN CES DEUX IMAGES ET TROUVEZ LES 7 DIFFÉRENCES





Infos HAD

JE N'OUBLIE PAS D'INFORMER L'HAD SI :

- Mon traitement a été mis à jour
- J'ai un problème au niveau d'un de mes dispositifs médicaux
- J'ai constaté un évènement indésirable
- Je souhaite parler avec mon infirmier(e) de coordination de mon projet de soins
- J'ai besoin d'information...



NOUS SOMMES JOIGNABLES 24H/24 - 7J/7

EN CAS D'URGENCE APPELEZ LE 15

HAD 12
Hospitalisation à domicile
par altriane

Nous joindre

TEL : 05 65 73 59 63
MAIL : secretariat-had12@altriane.fr