

# Mutualité Française

## Aisne-Nord-Pas de Calais SSAM & son réseau de soins Feelvie



*Des professionnels de santé  
à votre écoute*



*Des prestations de qualité  
et un coût maîtrisé*



*Nos clients et patients  
sont notre priorité*



La Mutualité Française Aisne-Nord-Pas de Calais SSAM, composante de l'économie sociale et solidaire, est une Union Territoriale gérant des **Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes (SSAM)**.

Personne morale de droit privé à but non lucratif, elle est constituée des mutuelles adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française présentes dans l'Aisne, le Nord et le Pas de Calais.

Acteur régional majeur dans le domaine de la santé, elle étend son savoir-faire au travers de son réseau d'établissements sanitaires, services sociaux et médico-sociaux.

**La vocation de la Mutualité Française Aisne-Nord-Pas de Calais SSAM, au travers de son réseau de soins Feelvie, est de faciliter l'accès de tous à des soins de qualité et de proximité au meilleur coût, avec un reste à charge maîtrisé.**

Feelvie, géré par la Mutualité Française Aisne-Nord-Pas de Calais SSAM, s'inscrit au sein du **premier réseau sanitaire et social de France : soins dentaires, propositions optiques et auditives, soins et hospitalisation à domicile, pharmacies et ophtalmologies**, soit un panel **de services ouverts à tous** pour accompagner la population tout au long de la vie.

Avec ses 800 professionnels de la santé, la Mutualité Française Aisne-Nord-Pas de Calais SSAM apporte ainsi une réponse aux problématiques de santé en associant qualité de service et accessibilité économique et géographique aux soins.



25  
Centres  
« Audition  
Mutualiste »

43  
Magasins  
« Les Opticiens  
Mutualistes »

27  
Espaces Dentaires  
Mutualistes

1  
Centre de santé  
en Ophtalmologie

5  
Pharmacies  
Mutualistes

1  
Service  
d'Hospitalisation à  
Domicile implanté sur  
5 sites géographiques

1  
Service de Soins  
Infirmiers à Domicile  
(SSIAD) :  
Personnes en situation  
de handicap  
Personnes Âgées

1  
Service  
Téléalarme

1  
Service Jardins Ouvriers  
Mutualistes

Son réseau  
dans l'Aisne,  
le Nord et le  
Pas de Calais  
est composé  
de près de  
107 services  
répartis  
sur 50 sites  
géographiques





## Présentation de l'Hospitalisation à Domicile

Les établissements d'HAD sur le territoire du Nord et du Pas-de-Calais ont pour mission l'organisation de l'hospitalisation de la personne soignée sur son lieu de vie. Nos structures d'HAD sont des établissements de santé, soumis aux mêmes obligations que les hôpitaux publics et cliniques avec hébergement. Ce dispositif vous permet de recevoir des soins continus et coordonnés, en associant le médecin hospitalier, votre médecin traitant et l'ensemble des professionnels paramédicaux et sociaux.

*En écourtant ou en évitant votre hospitalisation en établissement traditionnel (hôpital, clinique...), notre équipe pluriprofessionnelle spécialisée dans la prise en charge à domicile vous apportera des soins techniques de niveau hospitalier, dans des conditions de confort et de sécurité optimales.*

### La prise en charge

Les soins délivrés en HAD concernent tous les **types de pathologies**, qu'elles soient **graves, aiguës** ou chroniques, **évolutives** et/ou **instables**, et ce quel que soit l'âge.

Ces soins sont nécessairement coordonnés, délivrés par des **professionnels de santé diplômés d'État** exerçant au titre de leur spécialité (médecin, pharmacien, psychologue, infirmier, aide-soignante ...).

Pour ce faire, nous vous signalons que les échanges **d'informations** entre professionnels médicaux et paramédicaux sont essentiels pour vous garantir une **prise en charge efficace, adaptée** et **individualisée** dans votre parcours de soins.

**Nos établissements d'HAD vous permettent une prise en charge globale, médicale, paramédicale et psychologique, en coordination avec le médecin traitant, les professionnels de santé des établissements de santé et de villes.**

Nous intervenons **à domicile**, dans les **établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes** et dans tous les **établissements sociaux et médico-sociaux**, pour éviter votre hospitalisation en établissement de santé et soutenir vos proches ainsi que l'équipe soignante de l'établissement d'hébergement. La prise en charge peut être conjointe avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile déjà en place.

### Les bénéficiaires

Nos établissements sont ouverts aux enfants, adolescents et adultes pour autant que leur état de santé le nécessite dans le cadre de pathologies graves, aiguës ou chroniques, handicapantes et/ou en situation de soins palliatifs ; hormis les pathologies psychiatriques.

**Quels que soient votre âge et vos ressources vous pouvez bénéficier d'une hospitalisation à domicile.**



## L'équipe pluriprofessionnelle

### Les partenaires extérieurs concourant à votre prise en charge

- **Le médecin traitant**, que vous avez choisi librement, reste votre référent médical. Il est responsable de votre suivi médical. Il assure les prescriptions médicales, les soins et les examens complémentaires.
- **L'infirmier libéral** de votre choix participe à votre prise en charge dans le respect du protocole de soins personnalisé établi conjointement par l'HAD.
- **Le masseur-kinésithérapeute** que vous avez désigné vous accompagne si besoin dans le cadre d'un protocole de soins à visée de rééducation ou de ré-autonomisation.
- **Le pharmacien de ville** délivre les médicaments sur prescription médicale pendant votre séjour à périodicité de 7 jours, dans le respect de la réglementation.
- **Le diététicien** se déplace à votre domicile dans le cadre de votre suivi nutritionnel (nutrition entérale, suivi alimentaire...).
- **L'orthophoniste** peut vous accompagner, selon la pathologie, dans la prise en charge de troubles de la phonation et de la voix, de la déglutition, de l'articulation...
- **L'ergothérapeute** peut être amené à vous apporter des solutions pratiques et techniques de rééducation adaptées à vos besoins.
- **Le pédicure-podologue, le laboratoire d'analyse médicale, l'entreprise de transport sanitaire**, assurent leurs prestations sur prescription médicale.

L'équipe administrative et logistique assure un suivi rigoureux dès votre admission. Les agents administratifs sont à votre écoute du lundi au vendredi de **8h00 à 18h00**. Ils assurent le suivi de votre dossier administratif, gèrent la location du matériel hôtelier et médical et organisent la collecte des déchets de soins à votre domicile.

L'ensemble de nos professionnels sont disponibles **sur rendez-vous au domicile ou à l'HAD.**

### Les professionnels salariés concourant à votre prise en charge

- **Le médecin coordonnateur** participe à la validation de votre projet thérapeutique en accord avec votre médecin traitant et votre médecin hospitalier référent. Il veille au respect de votre parcours de soins. Il a un rôle de conseil auprès de votre médecin traitant et de l'équipe soignante (prise en charge de la douleur, des symptômes cliniques...). Le médecin coordonnateur peut prescrire des traitements si votre médecin généraliste ne peut assurer la continuité des soins dans les délais requis au regard de l'évolution de votre état de santé.
- **Le responsable territorial** est garant de l'ensemble des activités de soins. Il veille à la qualité et à la sécurité des soins.
- **Le pharmacien et le préparateur en pharmacie** veillent au bon fonctionnement du circuit du médicament et assurent les relations avec les pharmacies d'officine de ville et hospitalière.
- **Les infirmiers coordinateurs** organisent votre prise en charge, ils ont la responsabilité de votre accueil. Ils préparent votre admission, évaluent vos besoins, coordonnent les actions de soins des différents professionnels paramédicaux, qu'ils soient salariés ou libéraux, et assurent votre suivi. Vos besoins sont réévalués tout au long de votre séjour. Ils organisent le relais avec d'autres intervenants en fin de prise en charge HAD.
- **Les infirmiers salariés** délivrent vos soins dans le respect du protocole de soins personnalisé, sur prescription médicale (médecin traitant ou médecin hospitalier).
- **Les aides-soignants** apportent un accompagnement dans la réalisation de vos soins d'hygiène et dans le respect de votre intimité.
- **L'assistant social** évalue, en collaboration avec l'équipe de coordination et les assistants du service social de l'hôpital, les conditions de votre retour au domicile. L'objectif est d'appréhender les difficultés liées à la maladie ou à la dépendance de manière à anticiper les aides à domicile à mettre en place avant votre retour (portage de repas, aides ménagères, télé-assistance, ...). Un accompagnement pour vos démarches socio-administratives est possible (dossier allocation personnalisée d'autonomie,...). Il informe sur l'accès aux droits et oriente vers les dispositifs légaux répondant à vos besoins.
- **Le psychologue** propose une écoute attentive et un soutien pour vous et/ou pour votre entourage proche. Il intervient à domicile et vous accompagne tout au long de votre séjour.
- **Le secrétaire médical** a la responsabilité de la gestion de votre dossier médical. Il est référent de l'identitévigilance de la structure. Il collabore étroitement avec le médecin coordonnateur et l'équipe de coordination dans le respect du parcours de soins.

## Organisation de la prise en charge



*Votre médecin hospitalier, spécialiste ou médecin traitant vous a prescrit une prise en charge en hospitalisation à domicile suite à un séjour en établissement de santé ou à une consultation.*

SAAD : Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile  
SSIAD : Les Services de Soins Infirmiers à Domicile  
SPASAD : Services Polyvalents d'Aide de Soins À Domicile

## Votre séjour en HAD en 5 étapes

Pour garantir la continuité des soins en toute confiance et sécurité

### 1 Demande de prise en charge

Demande formulée par le médecin hospitalier et/ou le médecin traitant après avoir recueilli l'accord du patient et de l'entourage.

### 2 Préadmission HAD

Visite et évaluations médicales, paramédicales et sociales réalisées par l'infirmier(ère) coordinateur(trice) au domicile personnel du patient ou à l'hôpital. Formalités administratives réalisées par l'HAD.

*Votre admission est validée sur la base d'un projet thérapeutique qui formalise l'ensemble des soins cliniques, psychologiques et sociaux.*

### 3 Admission HAD

Mise en relation du médecin traitant et du médecin coordonnateur de l'HAD suivi par la livraison et l'installation du matériel de soins, des produits et des consommables au domicile du patient.

*Votre projet de soins est défini selon vos besoins de santé.*

### 4 Déroulement de la prise en charge

Interventions coordonnées du médecin traitant, du médecin coordonnateur HAD, de l'infirmier(ère) de coordination, des intervenants libéraux et/ou des salariés et du personnel soignant.

### 5 Sortie HAD

Suivant le cas, organisation du relais avec le médecin traitant, le SAAD<sup>(1)</sup>, le SSIAD<sup>(2)</sup>, le SPASAD<sup>(3)</sup>, le réseau de soins palliatif ou encore à l'hôpital.

## Les conditions à remplir

- *Votre consentement écrit ou celui de votre famille ou de votre représentant légal.*
- *Accord de votre médecin traitant.*
- *Accord du médecin coordonnateur de l'HAD après évaluation médicale, paramédicale et sociale.*
- *Ligne téléphonique pour vous permettre d'alerter et/ou au besoin un dispositif d'appel (téléalarme) pour signaler une situation d'urgence.*
- *Fournir les informations officielles d'état civil (Carte Nationale d'Identité ou Passeport) / parce que la sécurité des soins passe par une bonne identification.*

**Les délais d'admission en HAD sont de 24 à 72 heures, variables selon la situation sociale ou médicale.**



## Recommandations pratiques et informations

- Votre présence au domicile est indispensable pour la réalisation de vos soins, si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, il est essentiel d'informer le service.
- **Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et afin d'éviter le risque infectieux, il est conseillé de :**



Réserver un espace pour le rangement du matériel nécessaire à vos soins



Mettre à disposition un savon liquide et un rouleau de papier à usage unique destiné au lavage des mains



Mettre à l'écart les animaux pendant les soins



Prévenir votre assurance habitation et automobile de l'utilisation d'oxygène médical



Éviter l'usage du tabac pendant les soins.

- Les horaires de passage sont adaptés en fonction de votre rythme de vie et des priorités de soins (la priorité est donnée aux soins nécessitant d'être à jeun).
- Afin de garantir le droit à l'image des personnels soignants intervenant au domicile, l'utilisation de caméras ou de micros, ainsi que les enregistrements vidéo et audio ne sont pas autorisés pendant les soins (article 226-1 du Code pénal).

## Votre séjour en HAD

### Quatre catégories de soins sont proposées :

- **Les soins ponctuels** définis comme des **soins techniques et complexes** chez des patients ayant une pathologie non stabilisée, pris en charge pour une durée préalablement déterminée (exemples : surveillance de chimiothérapie, drainage pleural,...).
- **Les soins continus** associant, pour une durée indéterminée, des **soins techniques plus ou moins complexes**, des **soins d'hygiène** et de **confort** pouvant aller jusqu'à l'accompagnement de fin de vie. Ils concernent des patients ayant une pathologie évolutive.
- **Les soins palliatifs** concernent la prise en charge des patients atteints d'une maladie incurable ; dans une dimension interdisciplinaire et coordonnée, l'équipe met en œuvre un **projet de soins spécifique et personnalisé afin d'accompagner le patient et sa famille proche**.
- **La réadaptation au domicile** concerne la prise en charge des patients pour une durée déterminée, après la phase aiguë d'une pathologie neurologique, orthopédique, cardiologique ou polyopathologique. **Le projet de vie s'oriente vers la ré-autonomisation de la personne soignée.**

### La permanence des soins :

- Nos professionnels se relaient et assurent **une permanence des soins médicale et paramédicale 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.**
- Appeler notre équipe est possible à tout moment selon la procédure d'appel en urgence qui figure dans votre dossier de soins.

### Votre dossier médical et dossier de soins :

- **Le dossier médical** : est constitué à votre admission. Ce dossier rassemble les courriers médicaux et autres courriers vous concernant. Il recense l'ensemble des documents spécifiques nécessaires à votre prise en charge.
- Afin de faciliter la **continuité des soins**, un **dossier de soins** est utilisé par l'ensemble des professionnels salariés et libéraux et par l'infirmier qui prend en charge votre accueil. Il permet à chaque intervenant de **tracer les soins délivrés** et les observations sur votre état de santé. Il centralise : transmissions, feuilles de suivi spécifiques (pansement complexe, pompe pour la gestion de votre douleur,...) ordonnances et résultats d'examens biologiques ou complémentaires (exemple : radiologie, scanner,...). Il est souhaitable de vous en munir lors des consultations hospitalières.
- **L'accompagnement** de la mobilité de nos équipes soignantes par des smartphones permet la saisie en temps réel des données paramédicales ce qui **favorise la coordination interprofessionnelle.**
- Pour les patients atteints de pathologies chroniques des programmes d'éducation thérapeutiques dans les départements du Nord et Pas-de-Calais vous sont présentés en annexe.

Un médecin coordonnateur et un(e) infirmier(ère) coordinateur(rice) sont toujours joignables par l'infirmier(ère) de l'HAD, de jour comme de nuit, et tous les jours de l'année.

## La gestion des déchets à domicile

Dans le respect de la loi et de la sécurité sanitaire, l'HAD organise l'élimination des déchets à risque infectieux provenant des soins. Ces déchets peuvent être une source d'infection, ce pour quoi il est formellement interdit de les éliminer dans le circuit des déchets ménagers.

### Quelles sont les personnes impliquées ?

Patient, famille, Infirmi(ère) libéral(e), masseur kinésithérapeute, auxiliaire de vie,... et l'ensemble du personnel de l'HAD. Une fiche explicative sur les différents types de déchets et le circuit d'élimination est disponible dans votre dossier de soins.

### Qui élimine les fûts collecteurs ?

Une entreprise spécialisée et conventionnée avec l'HAD gère la collecte et l'élimination des déchets à risque infectieux. À chaque collecte hebdomadaire (ou tous les 15 jours), un container vide est déposé.

**Les containers ne sont pas autorisés sur la voie publique, ils doivent être entreposés chez vous, dans un endroit aéré et à distance des enfants et des animaux.**

## Le financement de votre séjour

Les conditions de prise en charge par l'assurance maladie sont identiques à celle appliquées à l'hôpital, à l'exception du forfait hospitalier.

L'hospitalisation à domicile est prise en charge à 80 % par l'Assurance Maladie, comme toute hospitalisation, sauf si vous êtes dans une situation ouvrant droit à la prise en charge à 100 % (affection de longue durée exonérante, en lien avec votre prise en charge en HAD).

**Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, le ticket modérateur (20 % du prix de journée) est recouvert soit :**

- Par vous-même,
- Par votre complémentaire santé (votre mutuelle rembourse les frais d'hospitalisation à domicile en complément du régime obligatoire).

**Les justificatifs de couverture sociale à fournir à l'HAD : carte Vitale actualisée et attestation qui l'accompagne ou attestation de couverture maladie universelle de base ; carte d'adhérent valide pour votre complémentaire santé (mutuelle) ou autre organisme complémentaire (assureur) ou attestation de CMU\* complémentaire.**

## La fin de votre séjour

**Le médecin coordonnateur, en concertation avec votre médecin traitant, prononce votre sortie lorsque :**

- Le projet thérapeutique est atteint;
- Les soins ne nécessitent plus l'intervention de l'HAD;
- Votre état de santé nécessite une hospitalisation complète dans un établissement hospitalier;
- Les conditions de sécurité ne sont plus satisfaisantes pour vous-même ou pour les soignants.

Le jour de la sortie : le médecin coordonnateur formalise la fin d'HAD par un courrier de liaison adressé au médecin traitant et à votre médecin référent hospitalier. L'équipe assure le relais pour assurer la continuité des soins et des aides à la vie quotidienne dont vous avez besoin. Une fiche de liaison est transmise à l'ensemble des professionnels et partenaires intervenants à votre domicile pendant votre séjour en HAD.

Les prestataires sont informés de la fin de votre prise en charge en HAD par téléphone, par fax et par courrier.

### Particularité

#### La sortie contre avis médical

Si vous souhaitez mettre un terme à votre prise en charge en HAD, vous devez en informer l'infirmier(ère) coordinateurs(trices) qui transmettra l'information au médecin coordonnateur et au médecin traitant. Après avoir reçu les renseignements sur les conséquences potentielles de votre décision, l'infirmier(ère) coordinateurs(trices) référente vous présentera le document à signer pour formaliser votre « décharge de responsabilité ».

\* CMU : couverture maladie universelle

## Droits des patients

L'HAD s'engage à respecter vos droits, et notamment :

- L'information concernant votre état de santé et les soins prodigués.
- La confidentialité des informations relatives à votre prise en charge.
- Le respect des différentes chartes par les professionnels de santé :
  - Charte de la personne hospitalisée
  - Charte interne d'engagement qualité

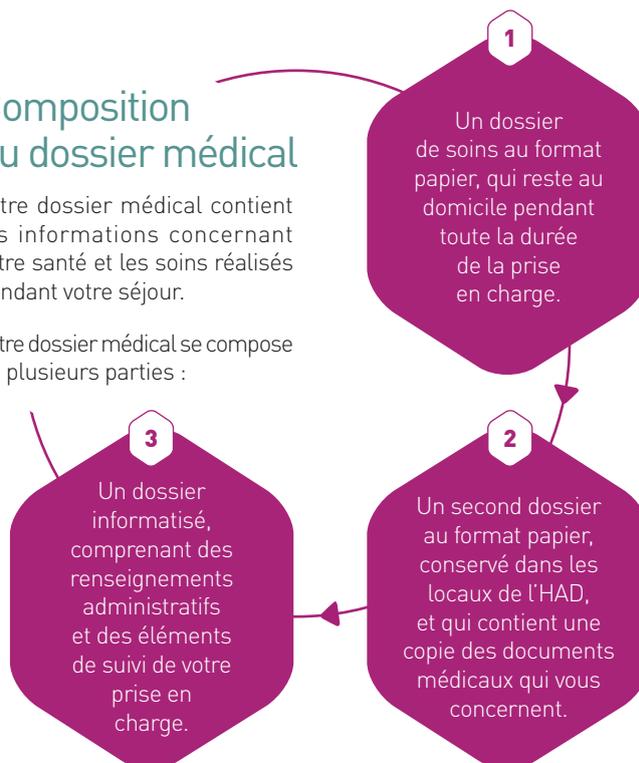
*(Documents en annexe de ce livret)*



### Composition du dossier médical

Votre dossier médical contient les informations concernant votre santé et les soins réalisés pendant votre séjour.

Votre dossier médical se compose de plusieurs parties :



### Utilisation du dossier médical

Le dossier de soins sert de liaison entre les différents professionnels intervenant à domicile. Ce dossier reste la propriété de l'HAD. Il est récupéré et archivé à la fin de votre prise en charge.

#### Durée de conservation du dossier médical par l'HAD

Les délais de conservation des dossiers médicaux sont fixés par la réglementation :

- L'HAD conserve les dossiers médicaux des patients **pour une durée minimale de 20 ans** à compter de la fin du dernier séjour.
- Dans le cas d'un patient de moins de 18 ans, l'HAD conserve son dossier médical jusqu'à ce qu'il ait atteint l'âge de 28 ans.

## Accès au dossier médical par le patient

Vous avez la possibilité de consulter votre dossier médical à l'HAD, ou d'en réclamer une copie. Vous pouvez aussi demander qu'un médecin consulte votre dossier à votre place.

**Votre demande doit préciser si vous souhaitez consulter le dossier sur place ou par envoi de photocopies :**

- Sachez que la consultation du dossier sur place est possible.
- Si vous souhaitez une copie du dossier, les frais de reproduction et d'envoi des documents sont à votre charge.

**La demande d'accès au dossier doit être envoyée au Directeur de Filière HAD, par courrier recommandé avec accusé de réception.** Elle doit être accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité.

**Les délais d'accès à votre dossier médical sont de 8 jours au maximum (2 mois si votre séjour date de plus de 5 ans).**

## Accès au dossier médical par les ayants droit

Vos ayants droit (conjoint, enfants, partenaire lié par un pacte civil de solidarité) pourront accéder à votre dossier médical après votre décès, selon les modalités prévues par la réglementation.

Vous avez la possibilité de refuser que vos ayants droit consultent votre dossier après votre décès. Il suffit de le signaler, par écrit, au moment de votre admission en HAD ou au cours de votre prise en charge.

## Informatique, libertés

& protection des données personnelles

**Le système informatique des établissements d'HAD est un système sécurisé**, uniquement accessible par des professionnels de santé dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

**Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2017 est entré en application le 25 mai 2018. Il s'inscrit dans la continuité de la Loi française «Informatique et Libertés» de 1978 modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.**

Vos droits : vous disposez sur vos données personnelles d'un droit d'information, accès, opposition, rectification, effacement, limitation et portabilité. Votre consentement pour l'utilisation de vos données personnelles nécessaires à votre prise en charge et suivi, est systématiquement recueilli lors de votre admission.

Plus d'informations sur le RGPD :  
[rgpd@mut-anpdc.fr](mailto:rgpd@mut-anpdc.fr)



RENSEIGNEZ-VOUS SUR  
[www.hadmut5962.fr](http://www.hadmut5962.fr)



## Personne à prévenir

Il vous sera demandé de désigner une personne à prévenir qui pourra être contactée par l'HAD en cas d'évènements particuliers d'ordre organisationnel ou administratif (par exemple lors de votre transfert vers un autre établissement de santé ou encore lors de votre fin de séjour).

**La personne à prévenir ne doit pas être confondue avec la personne de confiance.**

## Personne de confiance

Lors de votre admission, vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne de confiance sera **consultée par votre médecin et l'équipe médicale** dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations. En effet, elle sera votre **porte-parole pour refléter de façon précise vos souhaits et vos volontés.**

Il vous est possible d'annuler ou de modifier votre désignation de la personne de confiance à tout moment. Dans ce cas, l'information doit être communiquée à l'HAD.

## Directives anticipées

**Les directives anticipées sont vos volontés**, exprimées par écrit, sur les traitements relatifs à votre fin de vie, que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

**Elles sont valables sans limite de durée. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.**

L'équipe d'HAD reste à votre disposition pour vous aider à rédiger vos directives anticipées.

Il est recommandé de remettre vos directives anticipées à votre personne de confiance ainsi qu'à votre médecin traitant. Vous pouvez également les transmettre à l'équipe de l'HAD, elles seront déposées dans votre dossier de soins à domicile sous enveloppe fermée.

Vous avez la possibilité de télécharger sur internet les modèles de rédaction des directives anticipées diffusés par le Ministère chargé de la santé ([http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/modele\\_de\\_redaction\\_des\\_directives\\_anticipees.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/modele_de_redaction_des_directives_anticipees.pdf)), ou bien de vous procurer ces documents au format papier à l'HAD.

## Confidentialité et respect de la dignité et de l'intimité

L'équipe soignante est tenue au respect de votre intimité et de votre vie privée. **Vos souhaits et habitudes de vie sont, dans la mesure du possible, respectés par les professionnels.**

L'ensemble des intervenants est soumis à la règle du secret professionnel. **Aucune information concernant votre accompagnement ou votre état de santé ne sera communiquée à un tiers sans votre accord au préalable.**

## Consentement

**Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient.**

Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Votre consentement sera toujours recherché durant votre prise en charge. Vous avez le droit de refuser la participation des étudiants infirmiers ou élèves aides-soignants pour la réalisation de vos soins.

## Protection juridique des personnes vulnérables

L'assistante sociale de l'HAD est à votre disposition pour vous informer et vous aider, ainsi que vos proches, dans vos **démarches juridiques et sociales.**

Lorsque le patient est un majeur assisté ou protégé, il est représenté par un tuteur ou un curateur. Si le majeur protégé ne peut exprimer son consentement pour la réalisation d'un acte médical, le médecin s'adresse au représentant légal du majeur protégé.

## Religion et respect des croyances

Votre religion et vos croyances seront respectées par nos équipes, selon la circulaire du 2 février 2005, relative à la laïcité dans les établissements de santé.

Vous pouvez nous faire part de votre souhait de consulter un représentant de votre confession religieuse.



## Don d'organes

Le don d'organes est destiné à sauver des vies humaines par la greffe.

Selon la loi du 27 juillet 1994 dite loi Bioéthique, si la personne décédée n'a pas de son vivant exprimé une opposition au prélèvement d'organes ou de tissus, **elle est présumée consentante pour le prélèvement.**

Vous avez donc la possibilité de faire connaître votre refus en vous renseignant sur le site internet suivant : <https://www.dondorganes.fr/>.

## Démarche qualité et gestion des risques

Les établissements d'hospitalisation à domicile sont engagés dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité et de gestion des risques**.

Cette démarche, à partir des **évaluations régulières des prestations et des pratiques professionnelles**, vise à identifier des axes d'amélioration et à les mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'amélioration continue de la qualité.

L'objectif principal est de vous offrir une prise en charge optimale, respectueuse des **recommandations de bonnes pratiques** en répondant, dans la mesure du possible, à vos attentes et besoins.

Nos établissements d'HAD participent au suivi **d'indicateurs nationaux** dans le domaine de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats de ces indicateurs qualité, recensés par la Haute Autorité de Santé, sont accessibles sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr), sur le site des HAD de la MFANPDC SSAM : [www.hadmut5962.fr](http://www.hadmut5962.fr) et en annexe du livret d'accueil.



### Certification

### Démarche

Tous les quatre ans, nos établissements d'hospitalisation à domicile sont soumis à une évaluation externe nommée **démarche de certification**. Cette dernière est pilotée par la Haute Autorité de Santé et vise à évaluer la qualité et la sécurité des soins de nos établissements de santé.

## Commissions existantes

Différentes commissions participent au déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité et sécurité des soins dans leur domaine d'intervention. Des réunions pluriprofessionnelles sont organisées régulièrement.

Instances / commissions	Objectifs généraux
<b>Commission médicale d'établissements</b>	Participer à la définition des politiques médicales et d'amélioration continue de la qualité, de gestion des risques et de la sécurité des soins.
<b>Sous-commission Qualité, Gestion des risques, Certification</b>	Procéder au suivi des programmes d'actions en matière d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.
<b>Comité éthique</b>	Intégrer la réflexion éthique dans la prise en charge du patient.
<b>Sous-commission Médicaments, Antibiotiques, Dispositifs médicaux</b>	Contribuer au management et à la sécurisation du circuit des médicaments et dispositifs médicaux.
<b>Sous-commission Alimentation / Nutrition</b>	Concourir à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.
<b>Sous-commission Hygiène</b>	Promouvoir les recommandations de bonnes pratiques en matière d'hygiène et de lutte contre les infections associées aux soins.
<b>Sous-commission Douleur</b>	Soutenir les différents acteurs du soin dans l'évaluation, la prévention et la prise en charge de la douleur.
<b>Sous-commission Systèmes d'Informations</b>	Permettre le déploiement des systèmes d'information de façon sécurisée au domicile des patients et à distance.
<b>Cellule d'identitovigilance</b>	Coordonner la prévention et le suivi des erreurs liées à l'identification des patients.

### La commission des usagers

Une Commission des Usagers (CDU) existe au sein de chaque établissement d'hospitalisation à domicile.

Cette commission est composée d'un président de CDU, de médiateurs médecins et non médecins, de professionnels de l'HAD et également de représentants d'usagers (annexe « Information du patient relative à ses droits et à la communication des usagers »).

La CDU a pour objet de veiller au **respect de vos droits**, de **faciliter vos démarches**, et de **contribuer à l'amélioration de la qualité** de votre accueil, ainsi que celle de votre prise en charge en HAD.

De plus, cette commission est destinataire des résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que des plaintes et réclamations, dont l'analyse permet d'apporter des axes d'améliorations dans notre organisation.

## Promotion bientraitance

Les établissements HAD sont engagés dans une démarche de **promotion de la bientraitance**, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé.

Toutes situations de non-bientraitance physiques ou morales sont déclarées selon une procédure en vigueur.

Pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, les pouvoirs publics ont mis en place un numéro national unique ALMA (**3977**), ouvert **du lundi au vendredi de 9h à 19h** (coût d'un appel local depuis un téléphone fixe). Des professionnels sont à votre disposition pour une écoute spécialisée, un soutien et des conseils.

En annexe de ce livret d'accueil, vous avez à votre disposition un guide sur la promotion de la bientraitance précisant des informations complémentaires.

## Déclaration des évènements indésirables

Tous professionnels, dans l'exercice de leur fonction, doivent déclarer **tout évènement indésirable survenant et qui peut avoir des conséquences néfastes sur le patient ou les professionnels.**

Si vous êtes personnellement concerné par un évènement indésirable, un portail de signalement est à votre disposition via le lien internet suivant : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.

Cet espace vous permet de déclarer les évènements non souhaités qui peuvent affecter votre santé, par exemple les évènements liés aux soins, ou à la manipulation et la consommation de produit.

Une analyse commune est réalisée, entre l'Agence Régionale de Santé et l'HAD, pour mettre en place des axes d'amélioration aux dysfonctionnements.

## Questionnaire de satisfaction

L'ensemble des acteurs de la Mutualité Française Nord – Pas de Calais SSAM et les établissements d'hospitalisation à domicile, ont pour objectif permanent de vous offrir une prise en soins sécurisée et de qualité.

La mise en œuvre de ces actions exige une mobilisation quotidienne de toutes les équipes et une certaine capacité d'écoute. Cette écoute est indispensable pour entendre votre parole, mais aussi celle de votre famille et de votre entourage.

Afin de vous permettre de mieux exprimer **vos appréciations des prestations que nous proposons, nous vous invitons à participer à l'évaluation de nos activités.** Pour cela, nous vous prions de bien vouloir compléter le questionnaire joint au livret d'accueil et ensuite de nous le retourner à l'HAD.

Des entretiens téléphoniques sur le recueil de la satisfaction pourront être réalisés en complément.

Les résultats de ces enquêtes vous seront communiqués sur simple demande.

## Plaintes, réclamations ou éloges

En cas d'insatisfaction de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser directement aux responsables de structure.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser **vos plaintes ou réclamations** par écrit à l'établissement d'HAD à l'attention de la Direction de Filière HAD.

En cas de plainte ou réclamation, vous avez la possibilité de **faire valoir vos droits** en saisissant un médiateur (identités et coordonnées en annexe). Si vous le souhaitez, un représentant des usagers, membre de la commission des usagers, peut vous accompagner lors de la rencontre avec le médiateur.

Votre plainte ou votre réclamation sera instruite selon les modalités prévues par le Code de la Santé Publique (articles R. 1112-91 à R. 1112-94 CSP), et en lien avec la commission des usagers. Elle fait l'objet d'un traitement en vue d'améliorer nos pratiques. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

## Lutte contre les infections associées aux soins

Les établissements d'hospitalisation à domicile sont engagés dans un **programme de surveillance, de prévention et de contrôle du risque infectieux** (en annexe : programme de lutte contre les infections associées aux soins).

Une équipe opérationnelle d'hygiène composée de membres du personnel médical et paramédical, s'assure du respect de la mise en œuvre de ces orientations et participe au contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène des établissements.

Les infections nosocomiales constatées au sein de nos établissements font l'objet d'une déclaration selon la réglementation en vigueur.

## Mesures d'hygiène

### Les mains

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections. Ainsi, nos soignants sont formés aux différentes techniques d'hygiène des mains afin de vous garantir des soins sécurisés et de qualité.

Vous disposez notamment de solutions hydro alcooliques favorisant la prévention des infections manu-portées.

## La gestion des traitements médicamenteux

L'ensemble du personnel est sensibilisé aux **règles de bon usage des médicaments, à la surveillance des médicaments et à la prévention du risque d'effet indésirable.**

Lors de votre admission, il sera demandé à vous ou à votre représentant légal de désigner **la pharmacie d'officine de référence.**

L'acheminement des médicaments est réalisé par le personnel de l'HAD et par vos soins.

Les médicaments liés à votre prise en charge HAD sont stockés dans un **contenant spécifique.** Vos médicaments personnels doivent être dissociés de ceux de l'HAD. Certains médicaments, identifiés comme à risque, pourront être stockés dans des malles sécurisées fournies par l'HAD le temps de votre prise en charge.

Afin d'éviter toute erreur, il est demandé de ne pas déranger l'infirmier(e) lors de la préparation des médicaments. L'administration du médicament est assurée par les infirmiers(ères) de l'HAD, l'infirmier libéral conjointement avec vous et votre entourage. Les règles d'administration sont définies dans votre projet de soins.

**En fin de prise en charge, les médicaments non utilisés doivent être apportés à votre pharmacie de ville.**

## La prise en charge de la douleur

**L'évaluation et le traitement de la douleur** sont au cœur des préoccupations de nos établissements d'hospitalisation à domicile, conformément à la réglementation et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Dès votre entrée en HAD, les professionnels prennent en compte **l'existence et l'intensité d'une éventuelle douleur.** Cette évaluation, réalisée à partir d'outils, est tracée dans votre dossier de soins, permettant ainsi un suivi tout au long de votre prise en charge.

Il est important de signaler aux personnels l'apparition ou l'évolution de la douleur. Votre participation est essentielle. Nos équipes sont là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

## Démarche éthique

L'équipe des HAD participe à des réunions pluriprofessionnelles du comité éthique et organise des réunions de réflexion éthique sur site directement avec les professionnels de terrain.

**Cette réflexion a pour but d'accompagner les professionnels qui peuvent être confrontés à des questions éthiques** liées à l'évolution de l'accompagnement en soins, de la maladie ou encore à l'état de dépendance et de permettre d'améliorer la qualité de prise en charge.

## Développement durable

Les établissements d'hospitalisation à domicile sont engagés dans une démarche de développement durable. Celle-ci inclut notamment l'utilisation des véhicules économes ainsi qu'une gestion des ressources respectueuses de l'environnement. Cette démarche comprend également l'optimisation des stocks de consommables au domicile du patient.

# Plans d'accès des 5 sites

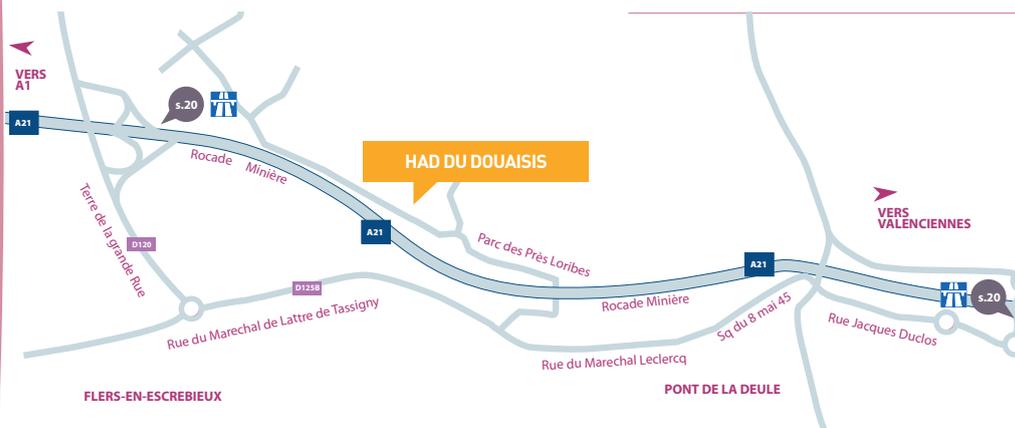


## HAD du Douaisis

Zone du Parc des près Loribes  
59128 FLERS-en-ESCREBIEUX

**03 27 71 39 19**

[had.douaisis@mut-anpdc.fr](mailto:had.douaisis@mut-anpdc.fr)

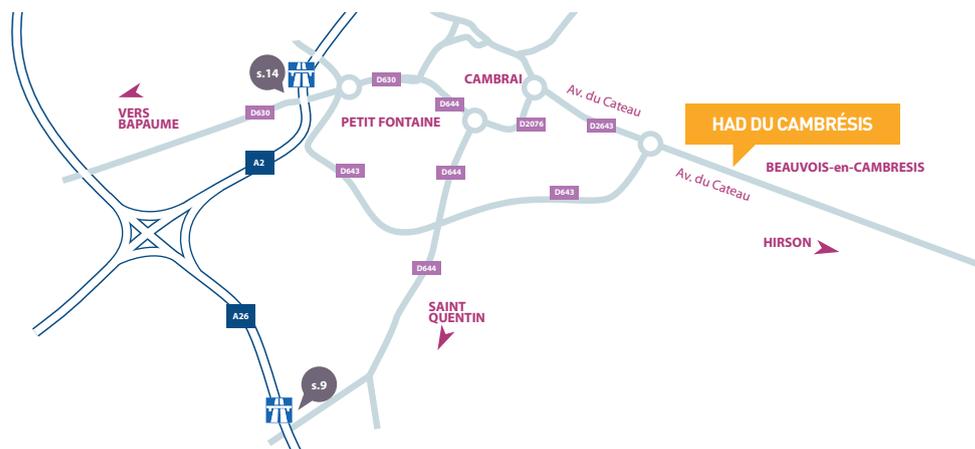


## HAD du Cambrésis

93 T rue Victor Watremez  
RN 43 - 59157  
BEAUVOIS-en-CAMBRESIS

**03 27 72 07 50**

[had.cambresis@mut-anpdc.fr](mailto:had.cambresis@mut-anpdc.fr)



## HAD de Flandre Maritime

ZAC du Pont Loby  
74 avenue Jean Monnet  
BP 99025  
59951 DUNKERQUE Cedex 1

**03 28 69 93 93**

[had.flandremaritime@mut-anpdc.fr](mailto:had.flandremaritime@mut-anpdc.fr)



## HAD de Saint-Omer

12 rue de l'industrie  
62500 St-MARTIN-au-LAËRT

**09 69 32 94 20**

[had.calaissaintomer@mut-anpdc.fr](mailto:had.calaissaintomer@mut-anpdc.fr)



## HAD de Calais

38, rue de la Tannerie  
62100 CALAIS

**09 69 32 94 10**

[had.calaissaintomer@mut-anpdc.fr](mailto:had.calaissaintomer@mut-anpdc.fr)



RENSEIGNEZ-VOUS SUR  
[www.hadmut5962.fr](http://www.hadmut5962.fr)