



SOINS ET SANTÉ

LIVRET D'ACCUEIL

*Votre parcours en*  
**Hospitalisation**  
**À Domicile**

PARCOURS | INTERVENANTS  
FICHES PRATIQUES | DROITS



04 72 27 23 60

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Haute  
Qualité  
des soins**

Établissement  
certifié avec mention

soinsetsante.org

Edito

# Bienvenue

Les soins qui vous sont nécessaires vont se poursuivre à Domicile avec Soins et Santé.

**Une fiche d'appréciation de votre séjour est jointe à ce livret.**

Quel que soit votre parcours ou celui de vos proches, nous mettons à votre disposition les qualités professionnelles de nos équipes médicales, paramédicales, sociales, administratives et logistiques dont vous apprécierez, nous l'espérons, la compétence, le dévouement, l'expérience et la disponibilité. Elles assureront votre prise en charge dans des conditions optimales de qualité et de sécurité des soins.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, a été conçu pour vous apporter toutes les **informations utiles au bon déroulement de votre Hospitalisation à Domicile** et répondre aux questions que vous vous posez.

Conformément à nos valeurs : RESPONSABILITE, BIENVEILLANCE, et RESPECT, nos professionnels garantissent chaque jour, une prise en charge adaptée à chacun.

Ce défi quotidien nous fait évoluer pour toujours mieux vous soigner. Vous êtes partenaire de vos soins et nos équipes s'engagent à prendre soin de vous, à être à votre écoute et celle de votre entourage tout au long de votre séjour.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue tant au niveau des pratiques professionnelles que pour l'accompagnement et le confort du patient.

**Une fiche d'appréciation de votre séjour** destinée à recueillir vos remarques et suggestions est jointe à ce livret. Elle nous permettra d'améliorer le service rendu aux patients.

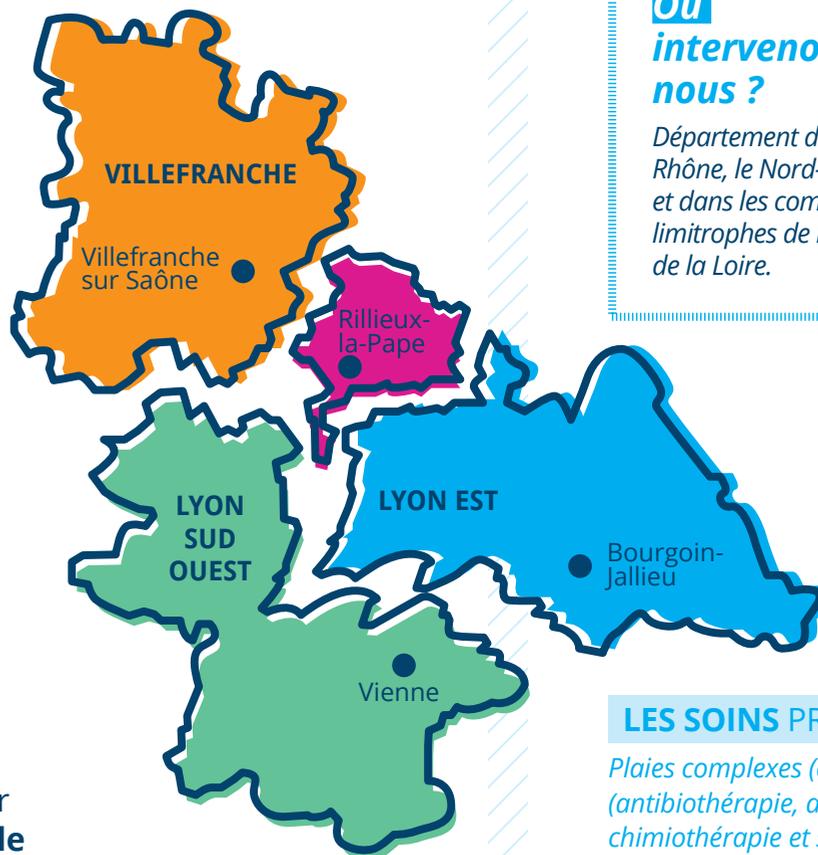
Soyez assuré(e) que tous les professionnels de l'établissement sont mobilisés autour de vous et ont à cœur de vous délivrer des soins d'excellence. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance.

*Stéphanie Garreta, Directeur Général*

# Sommaire



- 5** | Qu'est-ce que l'HAD ?
- 6** | Votre parcours en HAD
- 8** | Vos intervenants
- 10** | Vos soins de support
- 15** | Les fiches pratiques
- 22** | Vos droits en Santé
- 26** | Nos engagements
- 29** | Informer l'HAD ou déclarer un événement indésirable
- 32** | Les autres activités de Soins et Santé



## QU'EST-CE-QUE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?



### Où intervenons-nous ?

Département du Rhône, le Nord-Isère et dans les communes limitrophes de l'Ain et de la Loire.

### L'Hospitalisation A Domicile (HAD)

– Soins et Santé, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) coordonne, en lien avec le médecin traitant, au domicile du patient, des **soins médicaux et paramédicaux continus et complexes**. Les structures d'HAD sont des établissements d'hospitalisation indépendants sans hébergement, soumis aux **mêmes obligations que les établissements hospitaliers** privés ou publics : continuité des soins, sécurité et qualité des soins, lutte contre les infections nosocomiales, traitement de la douleur, certification par la Haute Autorité de Santé...

### LES SOINS PRIS EN CHARGE

Plaies complexes (escarres, ulcères...), soins palliatifs, traitements intraveineux (antibiothérapie, antiviral, réserve hospitalière), prise en charge de la douleur, chimiothérapie et surveillance post-chimiothérapie, surveillance radiothérapie, assistance respiratoire, nutrition entérale et parentérale, nursing lourd (>2h/j), sortie précoce de chirurgie, transfusion, injection de fer, immunothérapie, rééducation orthopédique et/ou neurologique.

## DÉROULÉ DE VOTRE **PARCOURS EN HAD**

### **1** La demande

Prescription faite par un médecin traitant, hospitalier, urgentiste...

Votre médecin traitant ou le médecin que vous aurez désigné **reste votre médecin référent** durant votre hospitalisation à domicile.



### **2** Etude de faisabilité de la prise en charge

Evaluation de votre **retour ou maintien à domicile** par nos équipes Soins et Santé, en lien avec les intervenants libéraux et le service adresseur. Feu vert de la prise en charge donné par le médecin praticien en HAD.



### **3** Projet thérapeutique

Elaboration d'un projet thérapeutique par le médecin praticien en HAD **avec votre accord** et celui du médecin prescripteur, de votre médecin traitant et de votre entourage.



### **4** Livraison

Livraison sur votre lieu de soin, du matériel et des dispositifs médicaux nécessaires aux soins.



### **7** Continuité des soins

Réalisation et traçabilité des soins.

**Echanges réguliers** entre l'HAD, le médecin référent, les partenaires libéraux et le service hospitalier.



### **5** Visite de coordination d'entrée

**Informations sur le déroulement** de votre prise en charge par l'infirmier coordinateur et/ou l'infirmier libéral. Evaluation du matériel mis à disposition.

Prise en charge pluridisciplinaire, gestion des rendez-vous, résultats des analyses biologiques, transport...



### **9** Sortie d'HAD

Décision collégiale du médecin praticien en HAD avec le médecin référent. **Organisation de votre sortie** par l'infirmier coordinateur en lien avec votre entourage, les partenaires libéraux et vous-même.



### **8** Réévaluation

**Ajustement du projet thérapeutique, discuté collégialement**, tout au long de la prise en charge.



### **6** Réalisation et coordination du plan de soins

Par le médecin praticien en HAD en lien avec votre médecin référent et les partenaires libéraux.

**Livraison hebdomadaire** et/ou en urgence des médicaments et consommables nécessaires aux soins.



## PRÉSENTATION DE VOS INTERVENANTS

En fonction du projet de soins élaboré à votre admission, et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, **salariés ou libéraux**, interviendront à votre domicile.



### **Médecin praticien en HAD**

Veille à l'adéquation et à la **bonne réalisation de votre projet de soin**.

### **Infirmier coordinateur**

**Coordonne** votre prise en charge soignante.

### **Equipe de nuit**

Assure une **continuité des soins** durant la nuit.

### **Pharmacie & Logistique**

Dispense et **livre vos médicaments** et dispositifs médicaux.

### **Psychologue**

Propose un **espace de parole**, d'échange et de réflexion à domicile.

### **Assistant social**

Accompagne vos **démarches administratives et sociales**.

### **Diététicien**

Conseille et suit l'**alimentation** (orale/artificielle).

### **Ergothérapeute**

Propose des solutions pour faciliter le **maintien de l'autonomie**.

### **Psychomotricien**

Assure la **rééducation** des troubles psychomoteurs.

### **Votre médecin traitant reste VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ**

Référent médical pendant votre séjour.



*Les professionnels libéraux viennent au domicile pour réaliser les **soins médicaux prescrits** et accompagner la prise de médicaments.*

*Ils interviennent également pour vous aider dans les gestes de la vie quotidienne et les soins d'hygiène (la toilette, le repas...).*

### **Infirmier libéral**

Assure les **soins infirmiers 7j/7**.

### **Kinésithérapeute**

Assure la **rééducation** motrice, sensorielle et respiratoire.

### **Orthophoniste**

Assure la **rééducation** des troubles du langage et de la déglutition.

### **Auxiliaire de vie Aide à Domicile**

Vous aide dans l'accomplissement des gestes de la **vie quotidienne**.

### **VOS AUTRES INTERVENANTS**

**Prestataire de matériel médical, transport sanitaire, laboratoire d'analyse médicale, SSIAD,...**

## BÉNÉFICIEZ DE **SOINS DE SUPPORT**



Soins et Santé propose, en complément de votre prise en charge, des combinaisons adaptées et individualisées de soins de support. Ceux-ci sont conçus pour accompagner, soutenir et **prendre soin de vous mais aussi de vos aidants, tout au long de votre parcours de soins.**

*Pour bénéficier de soins de support, rapprochez-vous de vos référents HAD.*



### **Aide sociale**

Accompagnement dans vos démarches administratives et sociales lors de votre retour à domicile. Accompagnement dans la **mise en place et le suivi des aides nécessaires à votre maintien à domicile**



### **Soutien psychologique (p.12)**

Selon le besoin, entretiens individuels, en couple ou en famille tout au long de la prise en charge.

### **Accompagnement nutritionnel (p.13)**

Conseils et suivis alimentaires. Aide diététique notamment en lien avec la dénutrition et les troubles de la déglutition.



### **Rééducation des troubles moteurs et psychomoteurs**

Notre équipe de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes et de psychomotriciens vous propose des séances de rééducation, de thérapie ainsi que des ateliers pour faciliter et préserver votre autonomie.



### **Soins de bien-être (p.14)**

Des soins de socio-esthétique sont proposés dans le cadre d'une prise en charge individuelle ou collective. Ces soins peuvent s'effectuer à domicile ou au Centre Ressource Lyon.



Des **ateliers de prévention aux risques de chute** et des **sessions de sensibilisation sur les troubles de la déglutition et le relever au sol** peuvent également vous être proposés. Création en 2024 d'une **commission des aidants** pour aller plus loin dans votre accompagnement.

## ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE



*Si moi ou mon entourage en ressentons le besoin, nous pouvons, à tout moment de la prise en charge, être accompagnés par un psychologue.*

### *Quand puis-je demander une aide psychologique ?*

Que vous soyez patient ou aidant, le besoin d'être accompagné peut apparaître à des étapes différentes de la prise en charge (attente de résultats médicaux, annonce de maladie ou de récurrence, pendant ou après un traitement, après un deuil...).

### *A quelle fréquence peut-on y participer et avec qui ?*

Ce soutien peut prendre la forme d'entretien unique ou d'entretiens réguliers, en fonction de la demande et de la situation de chacun.

**Les entretiens peuvent se réaliser individuellement, en couple ou en famille, à domicile, par téléphone en visioconférence ou dans un lieu défini avec le thérapeute.**

*Vous pouvez joindre nos psychologues à tout moment de la prise en charge :*

→ 04 72 27 23 60

→ [psychologues@hadlyon.asso.fr](mailto:psychologues@hadlyon.asso.fr)

#### VOS CONTACTS

## JE ME QUESTIONNE SUR MON ALIMENTATION



*L'alimentation est un élément essentiel pour bien vivre à domicile mais elle peut poser problème dans certaines maladies ou situations.*

*Un diététicien peut intervenir par téléphone, par visioconférence ou à domicile pour vous conseiller et se mettre en lien avec l'équipe soignante pour adapter votre prise de compléments alimentaires.*

### *Je sollicite un diététicien par le biais de l'infirmier en cas de :*

- **Difficulté** à appliquer un régime ou des conseils alimentaires à la maison,
- **Variation de poids** importante,
- **Alimentation artificielle**,
- Difficultés à manger.



*Je contacte un diététicien par téléphone au 04 72 27 23 60*

## GARDER UN LIEN BIENVEILLANT AVEC SOI GRÂCE AUX SOINS DE BIEN ÊTRE

Les soins de bien-être, autrement appelés soins de socio-esthétique, tiennent compte des effets de la maladie sur le corps, des émotions et des sentiments. Au-delà du soin et des conseils, ils apportent un soutien face aux difficultés que vous ou votre entourage pouvez rencontrer durant les traitements mais aussi en phase de rémission.

### Les bienfaits physiques et psychologiques des soins de bien-être :



Travail sur l'**image corporelle et l'estime de soi.**



Réduction du **stress et de la fatigue.**



Amélioration de l'état et de l'**aspect physique.**

Pour toute demande d'inscription, merci de vous rapprocher de **votre référent Soins et Santé** ou d'envoyer un email à [polesoutien@soinsetsante.org](mailto:polesoutien@soinsetsante.org)

Les prestations de socio-esthétique sont proposées dans le cadre d'une **prise en charge individuelle ou collective** et peuvent s'effectuer à domicile ou au Centre Ressource Lyon.

## FICHES PRATIQUES DOULEUR : PARLONS-EN



Les douleurs gaspillent votre énergie et affectent votre qualité de vie alors qu'elles peuvent être soulagées. **Les informations que vous nous donnez sont très importantes pour traiter votre douleur.**



### J'alerte mon infirmier en cas de :

- Nouvelle douleur,
- Modification de ma douleur,
- Apparition de pics douloureux,
- Douleur non soulagée,
- Traitement moins efficace,
- Effets gênants : nausées, constipation, difficultés à uriner, somnolence excessive...

Je parle **de toute douleur** aux professionnels qui me suivent ! Je leur indique les traitements médicamenteux et non médicamenteux utilisés.

# UNE BONNE HYGIÈNE POUR LIMITER LE RISQUE INFECTIEUX



## Quand dois-je me laver les mains ?

- Avant de manger,
- Après avoir fait le ménage,
- Après être allé(e) aux toilettes,
- Après m'être mouché(e),
- Avant et après avoir reçu un soin.

### COMMENT SE LAVER LES MAINS ?



#### Lavage des mains à l'eau et au savon doux.

Frottez les mains, les poignets, entre les doigts et les ongles. Rincez bien et séchez avec une serviette propre changée tous les jours.

ou

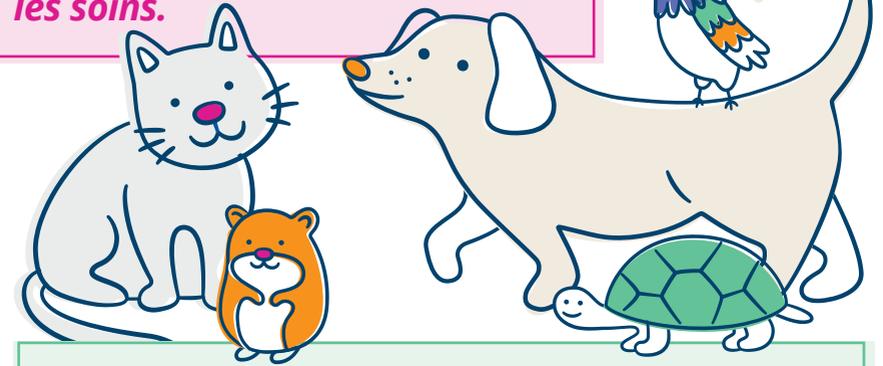


#### Friction hygiénique des mains avec une Solution Hydro Alcoolique.

Prendre une dose dans le creux de la main. Appliquer sur toutes les surfaces des mains. Frotter jusqu'au séchage complet. **Avec cette solution, n'ajoutez pas d'eau !**

**30 secondes** c'est le temps nécessaire pour se désinfecter les mains avec la Solution Hydroalcoolique. Pour un lavage à l'eau et au savon, **comptez 1 minute.**

J'ai des animaux à la maison ?  
Je les **tiens éloignés** pendant les soins.



J'ai des symptômes d'infection respiratoire ?  
Je **porte un masque** en présence d'autres personnes.

### L'espace où se déroulent mes soins doit être :



Entretenu  
régulièrement



Aéré  
tous les jours



Dédié aux soins et  
au matériel médical

### BON À SAVOIR !

Si l'accès au lavabo est difficile, je prévois le nécessaire de toilette.



La Solution Hydro Alcoolique doit toujours être accessible pour que les soignants l'utilisent avant et après chaque soin.

## FICHES PRATIQUES TRI ET COLLECTE DES DÉCHETS DE SOINS



### LES DÉCHETS À RECYCLER :

Emballage de dispositif médical, flacon en verre ou en plastique n'ayant contenu aucun médicament, papier ou carton.

### Les Déchets de soins destinés aux Ordures Ménagères (DAOM)

- Tout matériel de soins sauf DASRI\*,
- Poches à urines vidangées,
- Poches de recueil de liquides d'aspiration,
- Poches de perfusion avec leur tubulure,
- Poches d'alimentation entérale avec leur tubulure,
- Pansements,
- Déchets issus de patients porteurs de BMR/BHR,
- Protections d'incontinence,
- Protections féminines,
- Equipements de protection individuelle (blouses, masques, gants),
- Flacons de médicaments,
- Champs de soins, emballages.

**Médicaments non utilisés fournis par l'HAD** (périmés, inutilisés, résiduels) : retour à la pharmacie de l'HAD.

**Les déchets de soins présentant un risque infectieux ou mécanique doivent être éliminés dans des poubelles spécifiques dites DASRI et COP**

Celles-ci sont fournies par l'HAD, déposées à votre domicile en fonction des besoins et sont récupérées par l'HAD.

### \*Déchets d'Activité de Soins à Risque Infectieux (DASRI)

- Collecteurs de pansements par pression négative,
- Protections d'incontinence des patients porteurs de Clostridium difficile,
- Prélèvements sanguins,
- Matériel d'administration de chimiothérapie,
- Casette PCA.



### Collecteur pour **Objet Coupant (COP)**

- Aiguilles,
- Ampoules en verre,
- Scalpels,
- Ciseaux.



Tout COP ou DASRI doit être **fermé définitivement avant le ramassage** effectué par l'HAD.



Les piles sont à éliminer par le patient à titre personnel dans une filière adaptée.

# LA PRISE DES MÉDICAMENTS

**Préparation et prise des médicaments : qui fait quoi ?**



ou



## Moi ou mon entourage

Nous sommes autonomes pour la préparation et la prise du traitement **uniquement si nous connaissons les médicaments prescrits, leurs horaires de prise, la durée de traitement et les effets indésirables à surveiller.**

## L'infirmier libéral

**Dans le cas contraire,** c'est l'infirmier qui se charge de la préparation et/ou me donne mes médicaments.



**Vous êtes partie prenante de votre traitement !**

## J'INFORME SANS DÉLAI L'INFIRMIER DE L'HAD SI :

- Je **ne reconnais pas** mes médicaments,
- J'ai **des difficultés pour préparer et/ou prendre** mon traitement,
- J'ai **oublié ou fait une erreur de prise,**
- J'ai un **effet indésirable,** inattendu,
- J'ai de **nouveaux symptômes,**
- Je ne suis **pas soulagé,**
- J'ai une **nouvelle prescription,**
- J'ai **des questions** sur un traitement,
- J'ai **trop de médicaments** en stock,
- **Mon stock** de médicaments est **insuffisant.**

## Stockage et conservation de vos médicaments à la maison : **Ayez les bons réflexes !**



**Organisez un espace réservé.**

**Attention ! Certains médicaments doivent être conservés au réfrigérateur dans une boîte fournie par l'HAD ou être rangés dans une valise sécurisée également fournie par l'HAD.**

**Conservez toujours les médicaments dans leur emballage d'origine.**

**Gardez seulement les médicaments nécessaires.**

**Votre traitement personnel doit être isolé du traitement fourni par l'HAD.**

Une fois par semaine, les médicaments et les consommables sont délivrés par la pharmacie intérieure de Soins et Santé. En cas d'arrêt de traitements en cours de prise en charge, vous pouvez retourner vos stocks à l'HAD lors des livraisons hebdomadaires.

**Pendant mon séjour, j'informe l'HAD de l'ensemble de mes prescriptions en cours.**

# VOS DROITS EN SANTÉ

## LA CHARTE DU PATIENT



Je scanne ou je clique pour consulter en intégralité la charte du patient. Cette charte peut aussi être obtenue, auprès de l'HAD, sur simple demande.

### ACCESSIBILITÉ

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge. Le service public hospitalier est accessible à tous et adapté aux personnes handicapées.



Je scanne ou je clique pour consulter la charte Romain JACOB.

### Qualité de l'accueil, des traitements et des soins

Nous sommes attentifs au soulagement de la douleur et mettons tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

### Information accessible et loyale

Vous participez aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance.



### Consentement libre et éclairé

Vous avez le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

### Consentement spécifique

Un consentement spécifique est prévu 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.

### Respect et impartialité

Nos équipes s'engagent à vous traiter avec égards dans le respect de vos croyances. Votre intimité est préservée ainsi que votre tranquillité.



### Recherche Biomédicale

S'il vous est proposé de participer à une recherche biomédicale, vous serez informé(e), notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Votre accord est donné par écrit. Votre refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins que vous recevrez.

### Vie privée

Le respect de la vie privée est garanti ainsi que la confidentialité de vos informations personnelles, administratives, médicales et sociales.

### Accès aux informations

Vous bénéficiez d'un accès direct aux informations de santé qui vous concernent. Sous certaines conditions, vos ayants droit, en cas de décès, bénéficient de ce même droit.

### Droit à l'expression

Vous pouvez exprimer des observations sur vos soins et l'accueil. Vous disposez du droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer vos griefs et demander réparation des préjudices que vous estimez avoir subis.

### Liberté de prise en charge

Vous pouvez, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informé(e) des risques éventuels auxquels vous vous exposez.

## MESURES DE RESTRICTION : LIBERTÉ ET CONTENTION



La contention physique dite passive se caractérise par l'utilisation de tous moyens, méthodes, matériels ou vêtements qui empêchent ou limitent les capacités de mobilisation volontaire de tout ou partie du corps dans le seul but d'obtenir de la sécurité pour une personne qui présente un comportement estimé dangereux ou mal adapté.

### Quels sont les objectifs d'une contention physique ?

- Immobiliser une partie du corps afin de **donner des soins nécessaires**,
- **Protéger des blessures** lorsqu'il y a un risque élevé d'accident,
- **Maîtriser des gestes agressifs** qui pourraient être dangereux pour le patient, le soignant ou son entourage.

### Pour quels usages ?

**Le recours à la contention est toujours l'exception**, compte tenu des risques qu'elle peut entraîner. Elle relève d'une décision médicale. Elle est proposée :

- Lorsque **d'autres alternatives ont échoué**,
- Après **concertation** de l'équipe médicale et soignante et l'évaluation des bénéfices et des risques pour le patient,
- Après **information du patient et de son entourage**.



### LES DIFFÉRENTS MOYENS DE CONTENTION :

- Mesures légères (ex : barrière de lit)
- Mesures ponctuelles (ex : contention au fauteuil)
- Mesures lourdes (ex : contention au lit).

**La mise en place d'une contention comporte des risques !**



Le patient fait l'objet d'une **surveillance médicale et infirmière spécifique**.



Une **réévaluation régulière** de la contention permet de s'assurer du caractère approprié de la mesure et donc de limiter les risques.

**L'entourage ne doit en aucun cas mettre en place un système de mesure de contention sans prescription médicale ni évaluation préalable.**

### Risques psychosociaux

Aggravation des troubles du comportement, atteinte à l'estime de soi, sentiment de punition, d'humiliation, de perte de dignité, augmentation de l'isolement, sentiment d'abandon ou encore diminution de la qualité de vie.

### Traumatismes physiques

- Risques de strangulation,
- Augmentation de la gravité des chutes,
- Diminution de la force musculaire,
- Altération de l'état cutané, plaies (+ 22% d'escarres),
- Majoration du risque infectieux (+12% si contention supérieure à 4 jours), de la douleur,
- Perte d'autonomie : incontinence, mobilité,
- Encombrement bronchique,
- Déshydratation ou dénutrition.

### La contention impacte également l'entourage

La mesure de contrôle peut provoquer un malaise ou un conflit moral au sein de l'entourage, ainsi que de la frustration, de la colère, de la peine ou une augmentation des responsabilités en termes de soins et de surveillance.

## NOS ENGAGEMENTS

# QUALITÉ DES SOINS



L'HAD Soins et Santé **s'engage à prendre en charge votre douleur.** Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été créé en juin 2003.

Les diverses catégories professionnelles intervenant auprès des patients, des membres d'institutions hospitalières, des médecins et infirmiers libéraux y sont représentés.

Les missions de ce comité sont de proposer et coordonner toutes les actions menées en matière de prévention et traitement de la douleur, de promouvoir l'information et développer la formation du personnel, tout ceci, **dans un souci constant d'amélioration de la qualité.**

Retrouvez tous nos engagements en scannant ce QR Code



**Lutte contre les infections associées aux soins**

Depuis de nombreuses années, notre Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est engagé dans une démarche de prévention au travers d'actions menées autour de :

- La **surveillance des infections** liées aux soins,
- L'élaboration et la **mise à jour de protocoles** et fiches techniques,
- **L'évaluation des pratiques**,
- La **formation** et l'information.

**Commission des Usagers**



La CDU veille au respect de vos droits mais aussi à vous apporter de l'aide dans vos démarches. Pour établir des recommandations, elle s'appuie sur vos réclamations, éloges, remarques : aussi, il est très important de nous en faire part.

**Contactez la CDU par email :**

[cru@hadlyon.asso.fr](mailto:cru@hadlyon.asso.fr)

**ou par téléphone :**

Evelyne Duport : 04 78 24 14 74

Christine Jarsaillon : 06 80 99 90 33

**Association de bénévoles et de patients**

Dans le cadre de votre prise en charge, l'HAD Soins et Santé est en **relation avec des associations de bénévoles** dont les coordonnées peuvent vous être communiquées en fonction des possibilités géographiques **et un patient partenaire.**

## NOS ENGAGEMENTS

# QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS



Engagés dans un processus d'amélioration continue de la qualité, nous avons obtenu en 2023 la certification "Haute Qualité de Soins" de la Haute Autorité de Santé, laquelle fait l'objet d'un rapport sur [has-sante.fr](https://www.has-sante.fr).

Chaque année, en complément des indicateurs propres à notre fonctionnement interne, notre établissement s'évalue à l'aide d'indicateurs nationaux généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les tutelles.



*Je scanne ou je clique pour consulter nos indicateurs de qualité et de sécurité des soins.*



**La protection  
de vos données**

Soucieux de la protection de vos données personnelles, Soins et Santé s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés (LIL) n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, et de portabilité de vos données.

Vous pouvez faire valoir vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : [rgpd@hadlyon.asso.fr](mailto:rgpd@hadlyon.asso.fr)



*Je scanne ou je clique pour consulter nos engagements en RGPD.*

## INFORMER

# DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE



*Pour améliorer les pratiques, **déclarons sans tarder tous les événements indésirables !***

*Evènement indésirable = Evènement inattendu qui perturbe ou retarde le déroulement du soin ou agit directement sur la santé du patient.*

***J'informe sans délai d'un événement indésirable auprès de l'infirmier coordinateur, de l'HAD ou de la CDU***

*Ex. d'événement indésirable*

- Effet secondaire de médicament,
- Incident de soin,
- Défaut d'organisation,
- Anomalie de matériel...

***Et après ?*** Les événements sont analysés afin de mettre en place des actions d'amélioration !

**JE CONTACTE LES  
REPRÉSENTANTS DES  
USAGERS (RU)**

*Contactez les RU par email :*

***cru@hadlyon.asso.fr***

*ou par téléphone :*

***Evelyne Duport : 04 78 24 14 74***

***Christine Jarsaillon : 06 80 99 90 33***

INFORMER

## J'INFORME L'HAD EN CAS DE...

### Quand et Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous joindre 24h/24 - 7j/7  
**04 72 27 23 60**

En cas de problème la nuit, le week-end et les jours fériés, les soins infirmiers et une réponse médicale et pharmaceutique sont assurés.



**Consultation et/ou réhospitalisation.**



**Nouvelle prescription médicale.** Les ordonnances doivent être transmises à l'HAD Soins et Santé qui assure la livraison des produits pharmaceutiques et/ou du matériel prescrits.

**Inutile d'aller à la pharmacie de ville avec votre prescription !**



**Problème avec le matériel mis à disposition.** Il est impératif que vous contactiez le service logistique de l'HAD Soins et Santé qui se chargera de coordonner l'intervention.

### VOUS AVEZ UN DISPOSITIF DE VIDÉO SURVEILLANCE ?



**Vous êtes dans l'obligation d'en informer vos professionnels de santé** qui ont le droit de refuser d'être filmés - article L1222-4 du code du travail.

INFORMER

## VOS QUESTIONS FRÉQUENTES

### L'HAD prend-elle en charge les honoraires des libéraux ?



**Les prestations des médecins exerçant en secteur 1, des IDEL, des kinésithérapeutes et des orthophonistes sont réglées par l'HAD.** Celles des médecins du secteur 2 et 3, le sont sur la base du tarif du secteur 1.

**Reste à votre charge :** le règlement du dépassement d'honoraires des médecins du secteur 2 et 3 (dont vous pourrez demander le remboursement à votre mutuelle) ainsi que les dépassements d'honoraires des médecins spécialistes (la base étant prise en charge par l'assurance maladie).

### Que reste-t-il à ma charge ?



Reste à votre charge les frais annexes à votre prise en charge comme les repas, la télé alarme, le boîtier clés, ainsi que les dépassements d'honoraires...

### Que se passe-t-il en cas de décès pendant le séjour ?



L'HAD informe les équipes concernées.

Le **certificat de décès est rédigé** par un soignant habilité dans les 24 heures légales.

*Notre service social est disponible pour vous conseiller dans les démarches administratives.*

DÉCOUVREZ LES AUTRES

## ACTIVITÉS DE SOINS ET SANTÉ



Que vous soyez une personne malade, âgée ou en situation de handicap, Soins et Santé prend soin de vous et de votre santé à domicile. Soins infirmiers, aide à domicile, résidence autonomie, prestation de service médicalisé, hospitalisation à domicile... Notre groupe associatif pluridisciplinaire emploie plus de 350 professionnels expérimentés pour sécuriser votre parcours de soin.



### LES ACTIVITÉS DE SOINS ET SANTÉ

• **Service d'aide à domicile (SAAD) PAPAVAL MAD/SP**

04 78 61 29 70 - [contact@papavl.fr](mailto:contact@papavl.fr)

Intervention dans les 2e, 3e, 6e, 7e, 8e arrondissements de Lyon et aussi à Caluire, Sathonay, Rillieux la Pape, Villeurbanne et Bron.

• **Centre de Ressources Territorial (CRT) de Lyon 3 et Lyon 7**

04 37 27 12 95 - [crt@papavl.fr](mailto:crt@papavl.fr)

Dispositif d'accompagnement temporaire renforcé de maintien d'autonomie à domicile pour seniors sur Lyon 3 et Lyon 7.

• **Prestataire de santé à domicile (PSAD) Sim Santé**

04 69 84 22 90 - [contact@simsante.fr](mailto:contact@simsante.fr) - [simsante.fr](http://simsante.fr)

Boutique : ZAC du sans soucis, 1111 chemin de la bruyère, Limonest

Mise à disposition de matériel médical et paramédical (vente ou location), accompagnement dans l'aménagement du lieu de vie et prestations de soins techniques en nutrition artificielle entérale, stomathérapie, urologie et traitement des plaies. Entretien et réparation de fauteuils roulants manuels et électriques.

• **Equipe mobile (EMSS) Soins et Santé**

04 72 27 27 10 - [emss@hadlyon.asso.fr](mailto:emss@hadlyon.asso.fr)

Aide et soutien aux prises en charge complexes à domicile, notamment en soins palliatifs.

Intervention sur prescription médicale sur la métropole de Lyon.

• **Parcours de soins globaux après Cancer**

04 78 69 65 05 - [parcours@soinsetsante.org](mailto:parcours@soinsetsante.org)

Accompagnement et soutien psychologique, nutritionnel et en APA dans le Rhône. Sur prescription médicale dans les 12 mois après la fin de son traitement actif.

• **Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) Soins et Santé**

04 78 23 36 36 - [sec.ssiad@hadlyon.asso.fr](mailto:sec.ssiad@hadlyon.asso.fr)

Intervention sur prescription médicale sur Caluire pour les personnes âgées, sur Caluire, Rillieux la Pape, Fontaines sur Saône et Sathonay pour les adultes en situation de handicap.

• **Garde Itinérante de Nuit (GIN) Soins et Santé**

04 78 23 36 36 - [sec.ssiad@hadlyon.asso.fr](mailto:sec.ssiad@hadlyon.asso.fr)

Prévient l'épuisement des aidants familiaux par des passages de nuit. Intervention sur prescription médicale sur les communes de Caluire, Fontaines sur Saône, Rillieux la Pape, Sathonay, Villeurbanne et Vaulx en Velin et dans les 4e et 6e arrondissements de Lyon.

• **Equipe Alzheimer à Domicile (ESAD) Soins et Santé**

04 78 23 36 36 - [sec.ssiad@hadlyon.asso.fr](mailto:sec.ssiad@hadlyon.asso.fr)

Intervention sur prescription médicale sur les communes de Bron, Caluire, Chassieu, Colombier-Saugnieu, Décines-Charpieu, Genas, Jonage, Jons, Meyzieu, Pusignan, Saint Bonnet de Mure, Saint Laurent de Mûre, Vaulx en Velin et Villeurbanne.

• **Seline**

04 74 32 37 06 - [contact@seline-sante.fr](mailto:contact@seline-sante.fr)

Dispositif de téléassistance, de prévention et de détection de perte d'autonomie à domicile.

• **Résidence autonomie Les Gentianes**

04 78 69 92 85 - [contact@les-gentianes-lyon.fr](mailto:contact@les-gentianes-lyon.fr)

22 rue Elie Rochette 69007 Lyon

*Nous sommes joignables*

**24H/24 - 7J/7 !**

La nuit, le week-end et les jours fériés, les soins infirmiers et une réponse médicale et pharmaceutique sont assurés.



**SOINS ET SANTÉ**  
Hospitalisation  
À Domicile

[soinsetsante.org](http://soinsetsante.org)



[soins-et-sante](https://www.linkedin.com/company/soins-et-sante)