



SOINS ET SANTÉ



LIVRET D'ACCUEIL FEMME MÈRE ENFANT

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

Édito

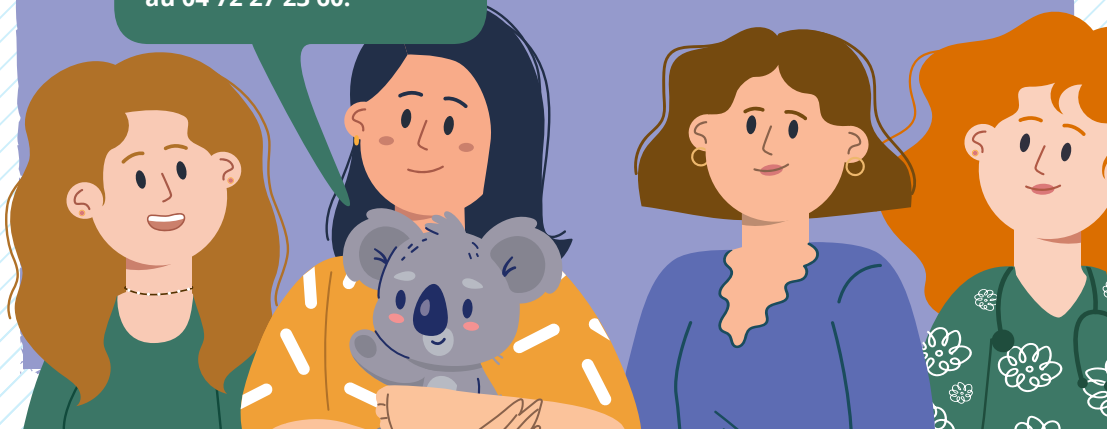
Bienvenue

Un questionnaire d'appréciation de votre séjour est disponible en fin de livret.

Je m'appelle Jami. Je suis la mascotte de la filière pédiatrique. Je vais t'accompagner tout au long de ton séjour. **En cas de problème, appelle-moi au 04 72 27 23 60.**

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

Quel que soit votre parcours ou celui de votre enfant, 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 ou de celle de votre enfant et répondre aux questions que vous vous posez.

Conformément à nos valeurs : RESPONSABILITÉ, 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.

Un questionnaire d'appréciation de votre séjour destinée à recueillir vos remarques et suggestions est disponible en fin de livret. Il 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
- 13** | Les fiches pratiques
- 20** | Vos droits en Santé
- 24** | Nos engagements
- 27** | Informer l'HAD ou déclarer un événement indésirable



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



Où interventions ?

Dans le Rhône, le Nord-Isère ainsi que dans les communes limitrophes de l'Ain et de la Loire.



Le pôle Femme Mère Enfant de l'HAD Soins et Santé coordonne, au domicile de la patiente ou de l'enfant, des **soins médicaux et paramédicaux continus et complexes en rapport avec la grossesse, le post-partum et la pédiatrie.** Les structures d'HAD sont des établissements d'hospitalisation indépendants sans hébergement, soumis aux **mêmes obligations que les établissements hospitaliers** avec hébergement : 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

En ante-partum : diabète ou tension artérielle déséquilibrée, rupture prématurée des membranes, vomissements gravidiques, etc.

En post-partum : plaies complexes, dépression du post-partum, diabète ou tension artérielle déséquilibrée, etc.

En pédiatrie : pathologies complexes, antibiothérapie, prise en charge palliative, prise en charge nutritionnelle, prise en charge en oxygène, traitements spécifiques, etc.

DÉROULÉ DE VOTRE PARCOURS EN HAD



1 *Demande*

Prescription faite par un médecin traitant, un gynécologue-obstétricien ou un pédiatre qu'il soit libéral ou hospitalier. Votre médecin traitant ou le médecin que vous aurez désigné **reste votre médecin référent** durant votre hospitalisation à domicile.



2 x

Etude de faisabilité de la prise en charge

Notre équipe :

- **Evalue la possibilité de votre retour ou maintien à domicile** en lien avec les intervenants libéraux et le service adresseur.
- **Effectue une visite hospitalière ou à domicile** pour vous présenter les modalités de l'HAD.

L'accord de la prise en charge est 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 en collaboration avec le médecin prescripteur.



4 *Livraison*

Livraison du matériel et des dispositifs médicaux nécessaires à votre prise en charge sur votre lieu de soin.

x

9 Sortie d'HAD

Décision collégiale du médecin praticien en HAD avec le médecin référent, la sage-femme / l'infirmière puéricultrice coordinatrice. **Organisation de votre sortie** par l'infirmière puéricultrice / la sage-femme coordinatrice en lien avec vous, les partenaires libéraux et la Protection Maternelle et Infantile.



7 Continuité des soins

Réalisation et traçabilité des soins par les professionnels de santé de l'HAD et les libéraux.

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

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, la sage-femme / l'infirmière puéricultrice coordinatrice en lien avec votre médecin référent et les partenaires libéraux.

Visite de coordination régulière à votre domicile.

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

5 Visite de coordination d'entrée

Explications sur le déroulement de votre prise en charge par la sage-femme / l'infirmière puéricultrice coordinatrice et/ou l'intervenant libéral. Vérification du matériel mis à disposition.

Prise en charge pluridisciplinaire et coordonnée, gestion des rendez-vous, des transports, des prélèvements biologiques,...



PRÉSENTATION DE **VOS INTERVENANTS**

En fonction du projet de soins élaboré lors de votre admission et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, **salariés ou libéraux** missionnés par l'HAD, interviendront à votre domicile pour réaliser et suivre les soins prescrits.

Médecin praticien en HAD de spécialité

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

Infirmière puéricultrice coordinatrice et/ou la sage-femme coordinatrice

Coordonne votre prise en charge.

Équipe de nuit

Permet d'assurer la **continuité des soins** durant la nuit.

Pharmacie & Logistique

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

Infirmier libéral

Assure les soins infirmiers 7j/7.

Sage-femme libérale

Assure la surveillance clinique en ante et post-partum.



Les soins de support proposés par l'HAD sont pris en charge pour accompagner, soutenir et **prendre soin de vous mais aussi de vos aidants, tout au long de votre parcours de soins** : accompagnement social, soutien psychologique, conseils nutritionnels, soins de bien-être, etc.



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).

Socio-esthéticienne

Intervient dans l'évaluation et l'acceptation du corps durant l'hospitalisation ou tout simplement pour un moment de détente à la maison.

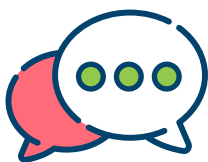
Rééducateurs

Kinésithérapeutes, ergothérapeutes psychomotriciens et orthophonistes proposent des séances de rééducation, de thérapie et des ateliers pour faciliter et préserver l'autonomie.

VOS AUTRES INTERVENANTS

Prestataire de matériel médical, transport sanitaire, laboratoire d'analyses médicales...

ACCOMPAGNEMENT ET **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**



Vous pouvez, à tout moment de la prise en charge, être accompagné par un psychologue.

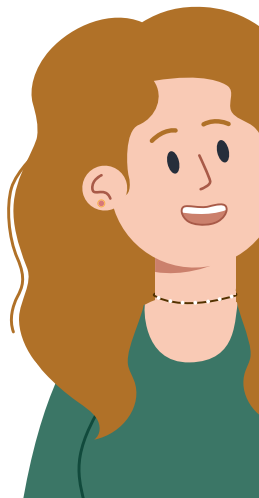
Quand demander un accompagnement psychologique ?

Que vous soyez patient ou aidant, le besoin d'être accompagné peut apparaître à différentes étapes de la prise en charge : attente de résultats médicaux, annonce de maladie, pendant ou après un traitement, après un deuil, dépression du post-partum, grossesse difficile, accompagnement pédiatrique.

A quelle fréquence et avec qui ?

Ce soutien peut prendre la forme d'un 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.



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 afin d'adapter votre prise de compléments alimentaires.

Je sollicite un diététicien par le biais de l'infirmier ou de la sage-femme en cas de :

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

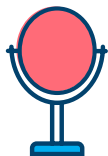


*Vous pouvez joindre un diététicien ou un psychologue à tout moment de la prise en charge **au 04 72 27 23 60***

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 émotions, des sentiments et des effets de la maladie sur le corps. Ils apportent un **soutien** face aux difficultés que vous, votre enfant ou votre entourage pouvez rencontrer durant l'hospitalisation.

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,
merci de vous rapprocher de **votre référent**
Soins et Santé ou d'envoyer un email à
polesoutien@soinsetsante.org*

*Les prestations de socio-esthétique sont proposées dans le cadre d'une **prise en charge individuelle ou collective** et s'effectuent à domicile.*



DOULEUR : PARLONS-EN



Les douleurs gaspillent l'énergie et affectent la qualité de vie alors qu'elles peuvent être soulagées. **L'évaluation et la prise en charge** de la douleur sont possibles à tout âge, même chez le nouveau-né, avec des outils adaptés : **médicaments, jeux, distraction, relaxation...**

Dans le cadre d'une prise en charge pédiatrique, cette évaluation sera faite à l'aide d'une échelle adaptée à l'âge et à la compréhension de votre enfant.

L'infirmier et/ou la sage-femme
doit être alerté en cas de :

- Nouvelle douleur,
- Modification de la 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 doit-on 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,
- Après avoir changé la couche de son enfant.

COMMENT SE LAVER LES MAINS ?



ou



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.

Friction hygiénique des mains avec une Solution Hydro Alcoolique.

Prenez une dose dans le creux de la main. Appliquez sur toutes les surfaces des mains. Frottez 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 **punaises de lit, cafards, blattes, poux**
ou la **gale** à la maison ? J'en informe l'HAD.*

*J'ai des symptômes d'infection respiratoire ?
Je **porte un masque**.*

L'espace où se déroulent les soins doit être :



Entretenu
régulièrement



Aéré
tous les jours



Dédié aux soins et
au matériel médical

*Si l'accès au
lavabo est
difficile, prévoir
le nécessaire
pour la toilette.*



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

LA PRISE DES MÉDICAMENTS

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



ou



L'infirmier ou sage-femme libéral

Le soignant se charge de la préparation et/ou de la prise des médicaments.

Le patient et/ou l'entourage

Si vous connaissez les médicaments prescrits, leurs horaires de prise, la durée de traitement et les effets indésirables à surveiller alors vous êtes **autonome** pour la préparation et la prise du traitement.

Notez la date et l'heure de prise des traitements sur la feuille dédiée à cet effet.

Vous êtes partie prenante de votre traitement !

INFORMEZ SANS DÉLAI

L'INFIRMIER OU LA SAGE-FEMME DE L'HAD EN CAS DE :

- Défaut de reconnaissance des médicaments,
- **Difficultés pour préparer et/ou prendre** le traitement,
- **Oubli ou erreur de prise**,
- **Effet indésirable** ou inattendu,
- **Nouveaux symptômes**,
- Douleurs **non soulagées**,
- **Nouvelle prescription**,
- **Questions** sur un traitement,
- **Stock** de médicaments **insuffisant**.

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



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.

Le 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 à usage interne de Soins et Santé. En cas d'arrêt de traitements en cours de prise en charge, vous pouvez rendre vos stocks à un intervenant de l'HAD.

Pendant le séjour, informez l'HAD de l'ensemble des prescriptions en cours.

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

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.

J'agis pour une planète plus propre !

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 seront 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,
- Cassette PCA.

Collecteur pour Objet Coupant (COP)



- Aiguilles,
- Ampoules en verre,
- Scalpels,
- Pinces ôte-agafes,
- Ciseaux.

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



VOS DROITS EN SANTÉ

LA CHARTE DE LA PATIENTE HOSPITALISÉE



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.

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.

Information accessible et loyale

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



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.



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.

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.

VOS DROITS EN SANTÉ

LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



2

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

4

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.





Scannez ou cliquez pour consulter en intégralité la Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé. Cette charte peut aussi être obtenue, auprès de l'HAD, sur simple demande.

5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âges pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ DES SOINS



L'HAD Soins et Santé **s'engage à prendre en charge votre douleur et/ou celle de votre enfant.** 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 représentées.

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

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 Commission des Usagers (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

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 avec 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**.

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



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

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**

INFORMER

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE



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

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



**Informez sans délai d'un
événement indésirable**
l'infirmière ou la sage-femme
coordinatrice, de l'HAD
ou 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 !

CONTACTS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

Contactez les RU par email :
cru@hadlyon.asso.fr

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 qui assure la livraison des produits pharmaceutiques et/ou du matériel prescrits.

Ne jamais aller à la pharmacie de ville
avec votre prescription !



Problème avec le matériel mis à disposition. Il est impératif que vous contactiez l'HAD qui se chargera de coordonner l'intervention.

Le suivi de vos soins en hospitalisation à domicile nécessite que nous puissions vous joindre par téléphone pendant toute la durée de votre séjour.

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 sages-femmes, des infirmiers, des kinésithérapeutes et des orthophonistes sont réglées par l'HAD. Celles des médecins des secteurs 2 et 3, le sont sur la base du tarif du secteur 1.

*Que reste-t-il à **votre charge** ?*



Restent à votre charge les éventuels dépassements d'honoraires des médecins des secteurs 2 et 3, les couches et protections, le lait...

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



Informez l'HAD qui se charge de prévenir 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.



***Merci de prendre le temps de
répondre à notre questionnaire !
Il nous permettra d'améliorer le
service rendu aux patients pris
en charge en hospitalisation à
domicile.***



***N'hésitez pas à aussi partager votre
expérience Soins et Santé en ligne en
scannant ce QR Code***



RÉPONDRE À NOS QUESTIONNAIRES



QUESTIONNAIRE
FILIÈRE ANTE-PARTUM



QUESTIONNAIRE
FILIÈRE POST-PARTUM



QUESTIONNAIRE
FILIÈRE PÉDIATRIQUE

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.

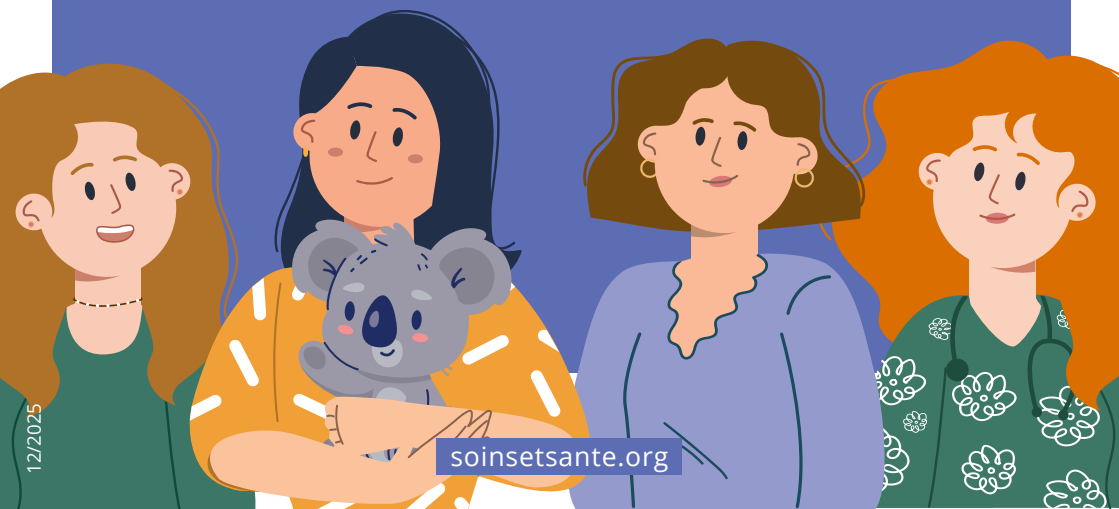


04 72 27 23 60



SOINS ET SANTÉ

Hospitalisation
À Domicile



soinsetsante.org