



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

Vos soins vont se poursuivre à domicile avec Soins et Santé. Quel que soit le parcours de soin, 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 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.

Ici, nous utilisons

mon
ESPACE
SANTÉ

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.

i

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

Elle nous permettra d'améliorer le service rendu aux patients.

Soyez assuré 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

Qu'est-ce que l'HAD ?	5
Votre parcours en HAD	6
Vos intervenants	8
Vos soins de support	10
Les fiches pratiques	15
Vos droits en Santé	22
Nos engagements	26
Déclarer un événement indésirable	29
Questions fréquentes	30
Les autres activités de Soins et Santé	32

QU'EST-CE-QUE

L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?



Où intervenons-nous ?

- Rhône,
- Nord-Isère,
- 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 sans hébergement, soumis aux **mêmes obligations que les établissements hospitaliers** privés ou publics : continuité, sécurité et qualité des soins (certification par la Haute Autorité de Santé), lutte contre les infections associées aux soins, traitement de la douleur,...

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 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.

x 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. Accord de prise en charge donné par le médecin praticien en HAD.



x 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.



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 et coordonnée, gestion des rendez-vous, des transports, des prélèvements biologiques,...

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.

7 Continuité des soins

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

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

8 Réévaluation

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

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.

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 • missionnés par l'HAD**, interviendront à votre domicile pour réaliser et suivre les soins prescrits et vous aider dans les gestes de la vie quotidienne et les soins d'hygiène (la toilette, le repas...).



• 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.

• Infirmier libéral

Assure les soins infirmiers 7j/7.

• Equipe de nuit

Assure une continuité des soins durant la nuit.

• Pharmacie et 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.



Votre médecin traitant reste votre référent médical pendant votre séjour.

• Rééducateurs

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

• Diététicien

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

• Auxiliaire de vie et aide à domicile

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

• Patient partenaire

Est un soutien auprès des patients et un accompagnateur pour une meilleure communication à court, moyen et long terme entre les patients, les aidants et les soignants.

• Professionnels de soins de support

Socio-esthéticienne, socio-coiffeuse, art-thérapeute, biographe hospitalière, etc.

D'autres partenaires interviennent durant votre séjour :

- Prestataire de matériel médical,
- Transport sanitaire,
- Service de livraison,
- Laboratoire d'analyses médicales...



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**. Nous proposons notamment :

i

Pour bénéficier de soins de support, parlez-en avec vos référents HAD.

Aide sociale

Accompagnement dans :

- vos démarches administratives et sociales lors de votre retour à domicile.
- 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.

Soins de bien-être (p.14)

Soins de socio-esthétique et/ou de socio-coiffure proposés dans le cadre d'une prise en charge individuelle ou collective.

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.

Evasion sensorielle


Utilisation de casque de réalité virtuelle ou de boîtier Morphée.

Art thérapie

Amélioration du bien-être par l'expression artistique : musique, arts plastiques, approche corporelle, poésie,...

Réflexologie plantaire (acupression)

Stimulation et renforcement de nombreuses fonctionnalités du corps pour réduire le stress, la douleur, les troubles digestifs ou améliorer de la qualité du sommeil.



Les aidants peuvent aussi bénéficier des soins de supports. Et avoir accès à des outils d'information notamment sur :

- La prévention aux risques de chute,
- Les troubles de la déglutition,
- Le relever au sol.

Pour aller plus loin dans votre accompagnement, il existe un COPIL accompagnement des aidants.

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.

A quelle fréquence et **comment** ?

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.

- 04 72 27 23 60
- psychologues@hadlyon.asso.fr

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.

Je sollicite un diététicien par le biais de mon référent HAD en cas de :

- **Difficultés** 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.

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

- 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 ou votre entourage pouvez rencontrer durant l'hospitalisation.



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

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.**

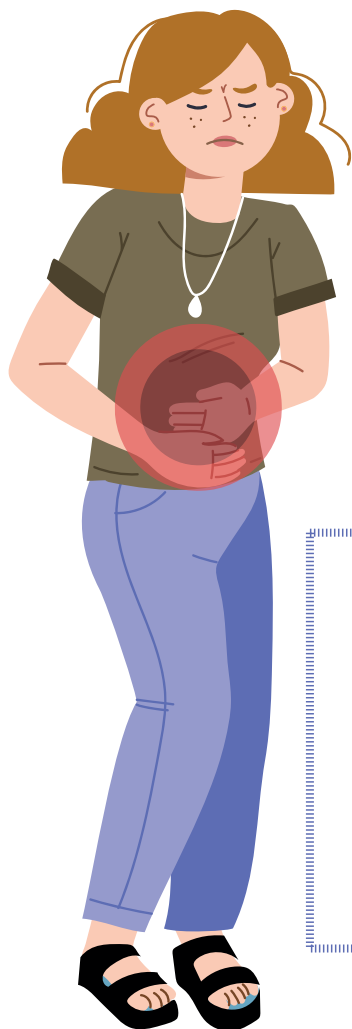


Pour toute demande d'inscription :

- Se rapprocher de mon référent Soins et Santé
- polesoutien@soinsetsante.org

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 !

Ma douleur doit être évaluée tous les jours. Je leur indique les traitements médicamenteux et non médicamenteux utilisés.

UNE BONNE HYGIÈNE POUR LIMITER LE RISQUE INFECTIEUX

A domicile, les bonnes pratiques d'hygiène contribuent à limiter la transmission des infections et à protéger la santé de chacun.

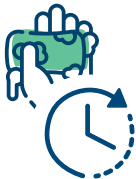
L'hygiène des mains est essentielle :

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 ?



1 min.

**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



30 sec.

**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 !**

L'espace où se déroulent mes soins doit être :



- **Entretenu** régulièrement



- **Aéré** tous les jours



- **Dédié aux soins** et au matériel médical



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.



J'ai des punaises de lit, cafards, blattes, poux ou la gale ?

J'en informe l'HAD.



L'accès au lavabo est difficile ?

Je prévois le nécessaire de toilette. **La solution hydroalcoolique doit toujours être accessible** pour que les soignants l'utilisent avant et après chaque soin.

TRI ET COLLECTE DES DÉCHETS DE SOINS



• 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 périmés, inutilisés et/ou résiduels fournis par l'HAD : 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 Perforant (COP)**

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

Tout COP ou DASRI doit être fermé entre chaque utilisation et fermé de manière définitive par un professionnel de santé avant le ramassage effectué par l'HAD.

LA PRISE DES MÉDICAMENTS

Vous êtes partie prenante de votre traitement.

Préparation et prise des médicaments : qui fait quoi ?

• L'infirmier libéral

Le soignant se charge de la préparation et/ou de l'administration 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.

Informez sans délai l'infirmier de l'HAD en cas de :

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



Stockage et conservation des médicaments à la maison : ayez les bons réflexes !



- **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.**



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.



VOS DROITS EN SANTÉ

LA CHARTE DU PATIENT



Cette charte peut être obtenue auprès de l'HAD sur simple demande. Elle est aussi consultable en ligne. Scannez ou cliquez sur le QR Code ci-dessus.

Qualité de l'accueil, des traitements et des soins

Nous sommes attentifs au soulagement de la douleur et mettons tout en œuvre 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.

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.



Charte Romain Jacob

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.



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.

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.

Vie privée

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

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.

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.

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.

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.



Les différents moyens de contention :

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

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**.

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

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



- Patient sous **surveillance** médicale et infirmière **spécifique**.



- **Réévaluation régulière** de la contention pour limiter les risques et s'assurer du caractère approprié de la mesure.

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 aussi 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



Retrouvez tous nos engagements en ligne en scannant le QR Code ci-dessus.

Lutte contre la douleur

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.**



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.

La Commission des usagers (CDU)

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

- 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 et un patient partenaire. Leurs coordonnées peuvent vous être communiquées en fonction des possibilités géographiques.

NOS ENGAGEMENTS

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



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. Nos indicateurs sont accessibles en ligne en scannant le QR Code ci-dessus.

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 :

rgpd@hadlyon.asso.fr

Scannez ou cliquez sur le QR Code ci-contre pour consulter nos engagements en RGPD.



INFORMER

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Pour améliorer les pratiques déclarons sans tarder tous les événements indésirables ! Tous les événements sont analysés afin de mettre en place des actions correctives.

i

Un événement indésirable est un événement inattendu qui perturbe ou retarde le déroulement du soin ou agit directement sur la santé du patient.

Par exemple :

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



Je souhaite déclarer un événement indésirable ?

J'informe sans délai mon référent HAD ou la CDU.

- cru@hadlyon.asso.fr

INFORMER

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



- **Consultation et/ou réhospitalisation.**
- **Problème avec le matériel mis à disposition.** L'HAD se chargera de coordonner l'intervention du prestataire technicien.



- **Nouvelles prescriptions médicales.** Les ordonnances doivent être transmises à l'HAD qui assure la livraison des produits pharmaceutiques et/ou du matériel prescrits et est responsable de votre traitement.



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



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.



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

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. **Pensez aussi à informer l'HAD des soins annexes à votre prise en charge.**



Que reste-t-il à ma charge ?

Restent à votre charge les éventuels dépassements d'honoraires des médecins des secteurs 2 et 3 et les frais annexes à votre prise en charge comme les repas, la télé assistance, le boîtier clés,...



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 le conseil dans les démarches administratives.

DÉCOUVREZ LES AUTRES

ACTIVITÉS DE SOINS ET SANTÉ

Notre groupe associatif pluridisciplinaire emploie plus de 500 professionnels expérimentés pour sécuriser votre parcours de soin.

• Service autonomie à domicile (SAD)

PAPAVL Aide et Soins

PAPAVL Aide et Soins propose aide et soins aux personnes âgées, malades, en situation de handicap ou souffrant de troubles du neuro développement :

- Aide à la vie quotidienne
- Maintien du lien social
- Soins infirmiers
- Transport accompagné
- Soins d'hygiène
- Aide à la mobilisation
- Stimulation cognitive
- Présence et répit



• 04 78 61 29 70

• contact@papavl.fr

• Centre de Ressources Territorial (CRT)

Lyon 3 et Lyon 7

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



• 04 37 27 12 95

• crt@papavl.fr

• Téléassistance Seline

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



• 04 72 27 23 73

• ergo.seline@soinsetsante.org

• Prestataire de santé à domicile (PSAD)

Sim Santé

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.



• 04 69 84 22 90

• contact@simsante.fr

• Soins et Santé Mobilité

Transport sanitaire des patients et bénéficiaires du groupe sur prescription médicale.



• 04 81 65 08 69

• Parcours de soins globaux après cancer

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.



• 04 78 69 65 05

• parcours@soinsetsante.org

• Résidence autonomie Les Gentianes



• 04 78 69 92 85

• contact@les-gentianes-lyon.fr

• 22 rue Elie Rochette 69007 Lyon



Merci de prendre le temps de répondre à notre questionnaire papier !

Il nous permettra d'améliorer le service rendu aux patients pris en charge en hospitalisation à domicile.



Donnez aussi votre avis sur Google

N'hésitez pas à partager votre expérience Soins et Santé sur notre page Google accessible via le QR Code ci-contre.



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
& Domicile