



# Livret d'accueil Patient

**HAD**

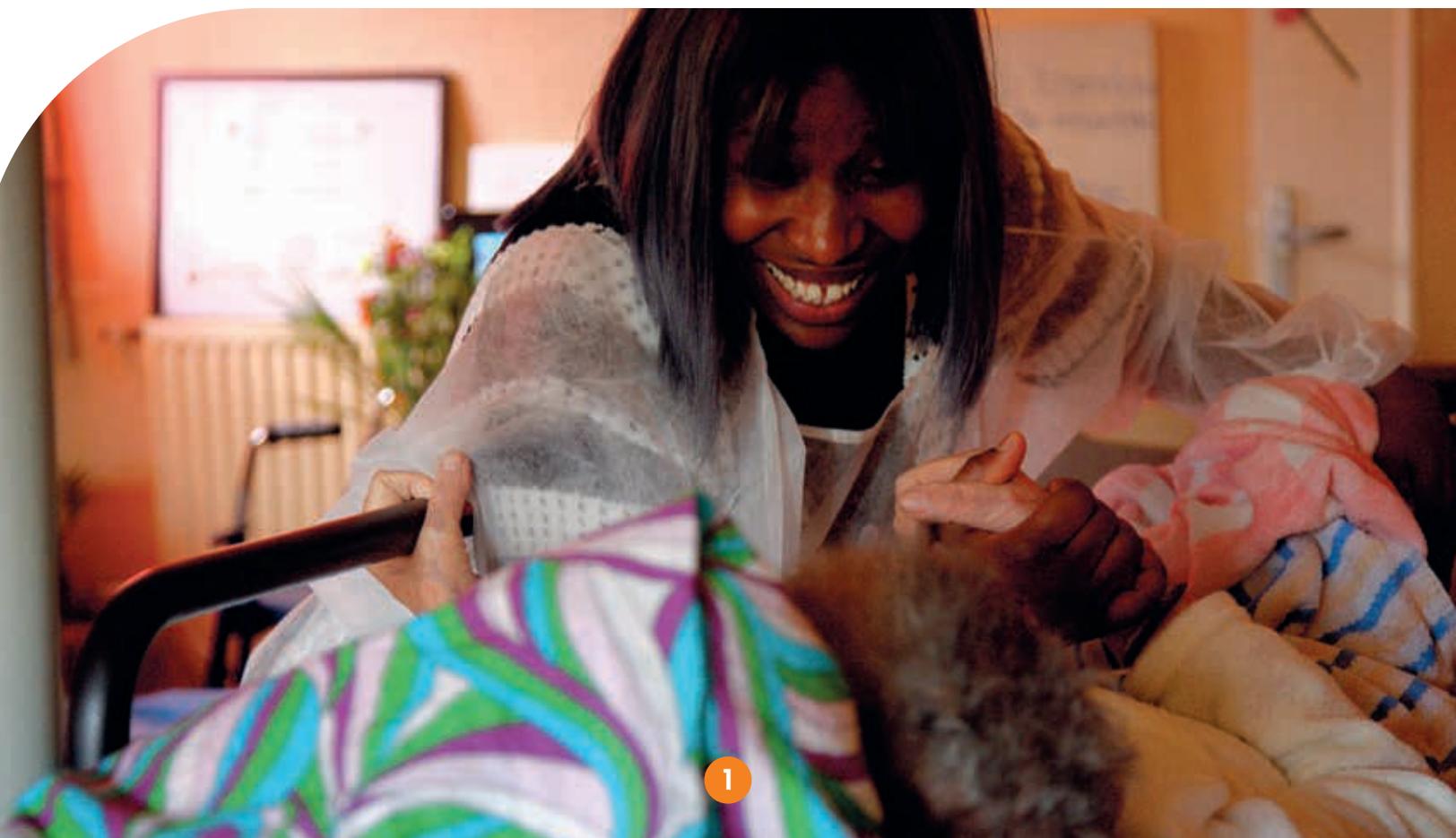
*Hôpital à Domicile  
Nantes & Région*

 24/7 02 40 16 04 70

[had-nantesetregion.fr](http://had-nantesetregion.fr)

# Sommaire

Bienvenue.....	2
Qu'est-ce que l'hospitalisation à domicile ? .....	3
Votre séjour .....	6
Votre parcours de soin.....	6
Les soins de support .....	8
Vos droits et vos devoirs.....	9
Vos droits.....	9
Vos devoirs .....	12
Vos aidants .....	14
Nos engagements .....	16
Qualité .....	16
Prévention des risques - Fiches pratiques .....	18
Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	
Développement durable .....	20
Lexique et Numéros utiles .....	21



# Bienvenue

Votre état de santé nécessite des soins spécifiques qui vont être réalisés à votre domicile par l'Hôpital à Domicile Nantes & Région.

Nos équipes médicales, paramédicales, psychosociales, logistiques et administratives mettront tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge de qualité à votre domicile. Elle sera assurée par des professionnels qui mettront leurs compétences, leur professionnalisme, leur réactivité et leur bienveillance à votre service.

Ce livret d'accueil a été réfléchi et pensé pour vous, pour **vous donner toutes les clés nécessaires à la compréhension de votre parcours et votre prise en charge** en hospitalisation à domicile ainsi que **les réponses à vos questions**. Nous vous invitons à prendre le temps de le lire avec soin.

Notre objectif est simple : prendre soin de vous en vous offrant la qualité des soins hospitaliers à votre domicile. Pour ce faire, nous œuvrons dans le respect de nos valeurs d'**Humanisme**, de **Professionnalisme**, d'**Esprit d'équipe** et d'**Adaptation**, à la qualité de votre prise en charge et à l'écoute de vos besoins.



**Agnès PICHOT**  
Directrice

# Qu'est-ce que l'hospitalisation à domicile ?

L'hospitalisation à domicile (ou HAD) est une hospitalisation à temps complet au cours de laquelle les soins sont effectués à votre domicile.

Cette hospitalisation prescrite par votre médecin traitant, référent ou un médecin hospitalier, permet de raccourcir une hospitalisation avec hébergement (hôpital, clinique), ou de l'éviter complètement.

Elle permet aussi d'assurer des soins complexes, techniques et coordonnés qui peuvent être complétés d'une prise en charge psychosociale selon vos besoins. L'Hôpital à Domicile Nantes & Région propose également des actions d'éducation thérapeutique.

Dans le cadre de cette hospitalisation, nous nous engageons à apporter une attention particulière à la qualité et à la sécurité des soins dispensés, au respect de votre projet de vie, et à la prise en compte de votre entourage.



La continuité des soins est assurée  
24h/24h et 7j/7j



L'Hôpital à Domicile  
Nantes & Région intervient  
sur le territoire suivant :



## Les différentes prises en charge

L'Hôpital à Domicile Nantes & Région prend en charge différents types de pathologies, relevant de soins généraux d'une part (perfusion, pansements complexes, traitement de la douleur, soins palliatifs, soins spécifiques HAD) et de spécialités d'autre part, telles que l'ante et le post-partum, et la réadaptation.

## Les intervenants

L'Hôpital à Domicile est constitué d'une **équipe de professionnels salariés** qui collabore avec des **professionnels libéraux partenaires** tout au long de votre prise en charge.

A votre admission, un **projet thérapeutique est construit avec vous**. Il identifie les professionnels **salariés ou libéraux** qui réalisent les soins. Votre projet thérapeutique est réévalué tout au long de votre prise en charge selon l'évolution de votre état de santé.

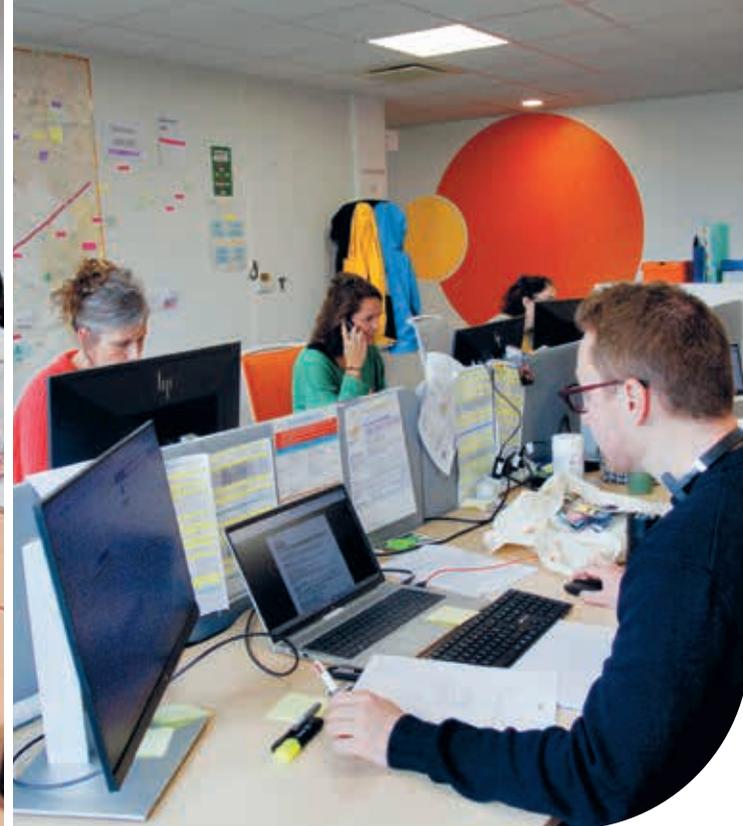
### **Votre médecin traitant est votre interlocuteur privilégié :**

Il assure votre suivi médical pendant la prise en charge, en lien avec les médecins spécialistes.



## L'équipe de l'HAD

- **Praticiens HAD** : Assurent le lien avec votre médecin traitant, les médecins spécialistes, l'équipe soignante et coordonnent la réalisation de votre projet thérapeutique.
- **Médecin MPR** : Coordonne le projet thérapeutique des patients en Rééducation.
- **Cadres de santé** : Gèrent l'organisation des moyens pour la qualité et la sécurité de vos soins.
- **Equipe de coordination** : Des infirmiers (et des sage-femmes pour les patientes Ante/Post-partum) coordonnent votre prise en charge.
- **Assistants sociaux** : Assurent la mise en place de toutes les aides nécessaires et vous accompagnent dans vos démarches administratives.
- **Psychologues** : Assurent votre soutien psychologique et celui de votre entourage durant la prise en charge.
- **Diététiciens** : Dispensent des conseils sur votre alimentation (orale et/ou artificielle).
- **Infirmiers** : Assurent les soins prescrits.
- **Aides-soignants** : Réalisent les soins d'hygiène et de confort.
- **Auxiliaires de Vie Sociale** : Assurent l'aide au repas, l'hygiène de votre environnement, ...
- **Auxiliaires de puériculture** : Réalisent les soins du nouveau-né et de l'enfant
- **Kinésithérapeutes** : Assurent des soins de réadaptation, rééducation, de prévention et de confort.



- **Ergothérapeute :** S'assure des conditions optimales de votre domicile pour garantir votre maintien à domicile et votre autonomie.
- **Orthophoniste :** Assure la rééducation des troubles de la communication et de la déglutition.
- **Pharmacien et préparateurs en pharmacie :** Préparent les médicaments hospitaliers dont vous pourriez avoir besoin.

- **Logisticiens :** Commandent le matériel et préparent les dispositifs médicaux nécessaires pour la réalisation de vos soins.

*Avec votre accord, des étudiants et stagiaires peuvent accompagner les professionnels de santé.*

## Les professionnels libéraux

- **Pharmaciens d'officine :** Délivrent vos médicaments prescrits.
- **Infirmiers, Kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Sage-femmes, Psychologues, Pédiatres/ Podologues, ...**

*Des professionnels libéraux interviennent déjà chez vous ? Faites-le savoir à l'HAD afin que nous puissions les contacter pour votre prise en charge.*

## ... Mais aussi

D'autres intervenants partenaires de l'HAD peuvent intervenir dans votre prise en charge tels que des prestataires de matériel médical, des sociétés de transport sanitaire, votre laboratoire d'analyse médicale, des structures de maintien à domicile, ...

# Votre séjour

## Votre parcours de soin

Le parcours de soin est commun à tous les patients de l'HAD.

### 1 PRESCRIPTION

La demande d'hospitalisation à domicile est réalisée par votre médecin traitant ou un médecin hospitalier.

### 2 EVALUATION

Après réception de la prescription d'HAD, un infirmier de liaison, salarié de l'établissement, évalue votre état de santé et le matériel nécessaire pour votre prise en charge.

### 3 DECISION

Une fois l'évaluation des besoins effectuée, l'équipe médicale de l'HAD valide votre admission, selon l'état de santé, la complexité de la prise en charge, les moyens disponibles, etc.

**Votre projet thérapeutique est défini à cette étape, en concertation avec vous et votre entourage :** il regroupe l'ensemble des soins qui seront effectués chez vous dans le cadre de votre hospitalisation à domicile par les différents intervenants.

Cela inclut le type de soins, la fréquence, les actions de coordination. Des objectifs de prise en charge sont posés lors de votre admission, ils sont suivis et réévalués tout au long de votre séjour.

### 4 MISE EN PLACE AU DOMICILE

Les soins sont **organisés** et **planifiés** par l'équipe de coordination de l'HAD. Le matériel nécessaire à votre prise en charge est livré chez vous (ex : pansements, aiguilles, bac à médicaments, coffre à stupéfiants, lit médicalisé, etc.).

### 5 REALISATION DES SOINS

Les soins sont réalisés à votre domicile par une équipe pluriprofessionnelle. Votre pharmacie d'officine vous délivre le traitement prescrit. Seuls les produits de santé spécialisés (médicaments hospitaliers, consommables) nécessaires à vos soins sont livrés chaque semaine.

Les horaires des soins sont définis en fonction des priorités et de vos souhaits, et ils peuvent varier selon les contraintes de l'organisation.

La réservation des transports sur prescription médicale est assurée par le patient ou sa famille sauf si le prescripteur est l'HAD.

L'Hôpital à Domicile Nantes & Région assure la continuité de vos soins :  
24h/24 et 7 jours/7



## 6 FIN DE LA PRISE EN CHARGE

La sortie d'HAD relève d'une décision conjointe du médecin traitant/référent et du praticien HAD.

Le retrait du matériel est organisé avec le service logistique de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région. Notre équipe ainsi que nos prestataires prendront rendez-vous avec vous pour récupérer le matériel.

### Ce qui reste au domicile

- Vos ordonnances en cours
- Vos ordonnances échues
- Vos bilans sanguins
- Vos radios

### Ce qui ne reste pas au domicile

- Le Dossier de soins
- Le matériel de rangement mis en place à votre admission
- Le matériel médical
- Les conteneurs à déchets de soins

A votre sortie d'HAD, des relais (paramédical, aide à domicile, psychologique, soutien social, ...) sont organisés selon vos besoins.

## Financement

Votre hospitalisation à domicile est prise en charge dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique par :

- Les organismes d'assurance maladie.
- Les mutuelles, en complément de l'assurance maladie

### Ce qui est pris en charge



- Les soins réalisés par les différents professionnels de santé
- Les consultations de votre médecin traitant
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits
- Les compléments alimentaires prescrits en cas de suivi spécialisé
- La location du matériel nécessaire à votre prise en charge
- Les matériels et fournitures à usage unique nécessaires aux soins
- Les examens de laboratoires prescrits
- Les déplacements en ambulance prescrits par le praticien HAD ou le médecin traitant

### Ce qui n'est pas pris en charge



- Les honoraires des médecins spécialistes libéraux
- La radiologie
- Les produits de parapharmacie
- L'aide à domicile et le portage de repas

**Le matériel que vous achetez ou louez sans accord préalable de l'HAD n'est pas pris en charge.**

**A savoir : Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas utiliser votre Carte Vitale pour vos soins, médicaments et matériels prescrits.**



## Les soins de support

Au cours de votre prise en charge, la coordination peut vous proposer des soins de support. **Ces soins gratuits ont pour vocation de prendre soin de vous et de vos aidants :**

- **Aide Sociale :** Mise en place d'aide à la vie quotidienne (portage de repas, téléalarme, garde-malade à domicile, ...) et ouverture de droits sociaux.
- **Soutien psychologique :** Demande auprès de la coordination pour rencontre avec un psychologue, pour vous ou votre entourage.
- **Aide nutritionnelle :** Conseils diététiques et aide pour les troubles de la déglutition.
- **Soins de bien-être :** Séances de sophrologie et/ou de cosmétique.



# Vos droits et vos devoirs

## Vos droits

### Droit au respect de la personne soignée

L'établissement s'engage au **respect de votre dignité, de votre vie privée** ainsi qu'au **respect de vos croyances et convictions**.

### Personne de confiance

Lors de votre admission, les professionnels vous demanderont de désigner une personne de confiance si vous le souhaitez. **Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.** Sa mission ne concerne que votre santé.

#### Qui peut être désigné ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez toute confiance et qui accepte de tenir ce rôle. La personne que vous avez

désignée doit en être informée et avoir accepté cette désignation. Elle devra signer le formulaire de désignation.

#### Est-ce que je peux changer d'avis ?

Vous pouvez désigner ou modifier votre personne de confiance à tout moment de votre séjour, à l'aide du formulaire transmis à votre admission.

**La personne de confiance n'a pas le même rôle que la personne à prévenir qui est celle à alerter en cas d'aggravation de votre état de santé. Ces personnes peuvent être identiques ou différentes.**

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

**Les directives anticipées sont différentes d'un testament : elles indiquent uniquement vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.**

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

**D'une durée illimitée, elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.** Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, **confiez-les au praticien HAD ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées**, afin que l'on respecte au mieux vos volontés. Dans ce cas, leur contenu prime sur les avis et témoignages.

Lors de votre admission, les professionnels souhaiteront savoir si vous avez rédigé vos directives anticipées.

**Vous n'avez pas encore rédigé vos directives anticipées ?**

Nous pouvons vous accompagner dans cette démarche. N'hésitez pas à solliciter nos professionnels. Nos infirmiers formés mettront à votre disposition un modèle.

## Dossier médical

Dès votre admission, un dossier médical est constitué afin d'y intégrer toutes les informations de santé relatives à votre prise en charge.

Chaque patient dispose du droit d'accès aux informations contenues dans ce dossier.



**Quelles démarches pour accéder à mon dossier ?**

Par courrier adressé à la direction au 1 rue Henri Guillaumet - CS90153 44703 ORVAULT Cedex, votre demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité.

La direction dispose d'un délai de 8 jours pour vous donner accès aux éléments demandés, par voie postale ou par consultation sur place après rendez-vous. Le délai peut être porté à 2 mois si votre dossier date de plus de 5 ans.

## Mon Espace Santé

Mon espace santé, mis en place par l'Assurance Maladie, est un outil numérique personnel et protégé pour mieux gérer sa santé :

- Le dossier médical, consultable par le patient, permet de stocker et de partager des informations de santé en toute sécurité : prescriptions, analyses, comptes rendus. L'équipe de soins alimentera le dossier médical de votre espace numérique "Mon espace santé" durant votre prise en charge, sauf opposition de votre part.

- La messagerie sécurisée permet de recevoir des informations personnelles des professionnels de santé de manière confidentielle.



**Pour en savoir plus sur Mon espace santé :** Par téléphone : 3422 ou Sur le site [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)



## Données personnelles

L'Hôpital à Domicile Nantes et Région s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et Liberté 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée et au Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (Règlement général sur la protection des données).

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 :

- par mail : [dpo@had-nantesetregion.fr](mailto:dpo@had-nantesetregion.fr)
- par courrier : 1 rue Henri Guillaumet - CS90153 44703 ORVAULT Cedex

## Représentants des Usagers

Les Représentants des Usagers représentent officiellement les patients et leur famille. Ils défendent donc les droits des patients et sont leurs portes-paroles auprès de l'établissement. Ils peuvent vous accompagner dans certaines démarches.

Au sein de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région, 4 représentants des usagers, issus d'associations

de santé agréées, ont été nommés par l'Agence Régionale de Santé :

- Jean-Pierre BLAIN, APF France Handicap
- Marie-Thérèse FRIBAULT, JALMALV (Jusqu'à la mort, accompagner la vie)
- Axelle ROULEAU, Ligue contre le cancer

Vous pouvez solliciter les Représentants des Usagers à l'adresse suivante :

[ru@had-nantesetregion.fr](mailto:ru@had-nantesetregion.fr)



## Plaintes, réclamations, éloges

Si vous souhaitez faire part de remarque(s) concernant votre prise en charge, vous pouvez vous adresser aux infirmiers de coordination ou aux cadres de santé.

Vous pouvez également adresser un courrier à l'attention de la direction, à l'adresse suivante :  
[1 rue Henri Guillaumet - CS90153](#)  
[44703 ORVAULT Cedex](#)

L'ensemble des plaintes, réclamations et éloges est porté à la connaissance de la **Commission**

**des Usagers** de l'établissement, qui en tient compte pour formuler des suggestions d'amélioration pour la qualité des soins.

Cette Commission est composée des 4 Représentants des Usagers, d'un Médiateur médical et d'un Médiateur non médical, d'un représentant des soignants, du service qualité et de la direction.

Vous pouvez solliciter le Médiateur médical et/ou le Médiateur non médical pour vous accompagner dans vos démarches de médiation.

## Interprétariat

Vous ne parlez pas français ? L'Hôpital à Domicile Nantes & Région peut solliciter l'intervention d'un interprète pour faciliter votre prise en charge, si besoin.

## Vos devoirs

### Vos animaux de compagnie

Lors de la présence des professionnels à votre domicile, vos animaux de compagnie doivent être systématiquement maintenus à distance dans une pièce fermée afin de prévenir tout risque d'infection pendant vos soins ou d'agression envers le professionnel.



## Respect des professionnels

L'Hôpital à Domicile Nantes & Région adopte une position zéro tolérance pour les violences envers ses professionnels, qu'elles soient verbales ou physiques. Face à la multiplication des situations d'agressivité, l'établissement s'engage à déposer plainte pour tout acte de violence.



## Vidéosurveillance

Si vous utilisez un système de vidéosurveillance à votre domicile, vous devez informer les professionnels de l'existence et de l'emplacement des caméras, de la durée de conservation des enregistrements, et des personnes susceptibles de visionner les images en raison du respect du

droit à l'image et de la vie privée (selon l'article L1222-4 du code du travail).

Tout soignant a le droit de refuser d'être filmé pendant qu'il effectue les soins.

## Prévenir l'Hôpital à Domicile Nantes & Région :

### J'informe l'équipe de coordination en cas :

- D'établissement de nouvelles prescriptions médicales
- De matériel défectueux
- D'absence du domicile pour consultation, réhospitalisation
- De départ en vacances ou de souhait de départ en vacances

# Vos aidants

Vous venez en aide à votre proche hospitalisé à domicile. En tant qu'aidant, vous occupez une place prépondérante dans le bon déroulement de la prise en charge. Il est important de vous préserver, de disposer de temps libre, de trouver du soutien pour vivre au mieux la situation et de concilier votre vie d'aidant et votre vie professionnelle.

Pour vous informer sur les dispositifs de soutien existants, sur un éventuel soutien psychologique, sur votre droit au répit et mettre en place les aides dont vous avez besoin, n'hésitez pas à contacter les infirmiers de coordination et/ou le service social.



Nous mettons à votre disposition **l'Aidantomètre**. Cette échelle graduée vous permet de faire un auto-diagnostic de votre situation.

Si besoin, vous pouvez également vous adresser à la Maisons des Aidants (aidants44.fr). "Elle offre un lieu de soutien pour les personnes accompagnant un proche âgé ou malade."



Plus d'informations sur le site de la Maison des Aidants 44 :



## AVOIR ENCORE DU TEMPS POUR MOI !

Aider l'autre n'est pas vraiment une contrainte puisque ...

- Je peux m'absenter (quelques jours, quelques heures...)
- Je peux voir mes amis et ma famille
- Je sais que l'autre peut être autonome par moments
- Je peux faire des activités en dehors de chez moi
- Je peux partager des activités avec la personne aidée

## ÊTRE VIGILANT !

Il y a des risques pour ma santé physique et morale quand ...

**Renseignez-vous sur les dispositifs de répit existants !**

- J'aide l'autre mais cela devient une réelle contrainte pour moi
- J'hésite à faire des activités en dehors de chez moi
- Je m'inquiète lorsque je ne suis pas là
- Je sais que quitter la maison présente un risque
- Je me sens coupable quand je ne suis pas auprès de la personne aidée
- J'hésite à inviter des gens chez moi
- Je dois adapter mon emploi du temps (travail, loisirs ...)
- Je me sens fatigué(e) et angoissé(e)
- Je me sens débordé(e)

## ME PROTÉGER ET DEMANDER DE L'AIDE !

Je me mets en danger quand ...

- Je ne peux plus prendre soin de moi
- Je n'ose plus laisser l'autre seul(e)
- J'ai absolument besoin d'aide
- Je n'ai plus de vie sociale
- Je suis épuisé(e) psychologiquement et physiquement
- Je n'arrive plus à faire face

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20



**Le CAFÉ des AIDANTS**

CO-ANIMÉ PAR PSYCHOLOGUES ET ASSISTANTS SOCIAUX DE L'HAD

**Objectif :**  
Permettre aux proches des patients en HAD d'échanger autour de leur vécu face à l'accompagnement de la personne malade à domicile

**1er lundi de chaque mois**  
**14h30 - 16h**

**Lieu :** Hôpital à Domicile Nantes et Région - Bâtiment C  
1 rue Henri Guillaumet  
44700 ORVAULT

**Modalités des échanges :**

- Le groupe est un moment d'échange, de rencontre et de partage
- Respect et écoute de la parole de l'autre
- Principe de confidentialité

**Public accueilli :**

- Proches des patients en HAD
- Groupe de paroles réservé aux adultes

*Si vous avez des appréhensions à laisser votre proche seul, n'hésitez pas à contacter le service social de l'HAD*

## Café des aidants

Tous les premiers lundis de chaque mois, hors période de vacances scolaires, les psychologues et les assistants de services sociaux de l'HAD, vous proposent de venir échanger sur votre quotidien d'aidant. Vous recevrez un mail d'invitation pour pouvoir vous inscrire.

Pour vous permettre de participer à ce temps d'échange, nous mettons à votre disposition des auxiliaires de vie ou des bénévoles qui prendront le relai auprès de votre proche.

## Associations partenaires

L'Hôpital à Domicile Nantes & Région est en convention avec des associations de bénévoles qui se déplacent à votre domicile pour échanger avec votre proche ou prendre votre relai.

- Petits Frères des pauvres
- JALMALV (jusqu'à la mort, accompagner la vie)



## Que se passe-t-il en cas de décès en cours d'hospitalisation à domicile ?

En cas de décès pendant une prise en charge en HAD, nos équipes interviennent pour en gérer les suites et apporter un soutien nécessaire.

Disponibles jour et nuit, les équipes de coordination peuvent être contactées pour organiser l'établissement du certificat de décès, et assurer une présence rassurante.

Le service psycho-social est également à disposition des proches pour les aider dans les

démarches administratives, offrir un soutien émotionnel et accompagner au deuil.

**Don d'organes :** Si je souhaite donner mes organes, je le signale à mes proches et je peux demander ma carte d'Ambassadeur du don sur le site de la Fédération des Associations pour le Don d'Organes et de Tissus humains ([france-adot.org](http://france-adot.org))

# Nos engagements

## Qualité

Enjeu majeur pour notre établissement, l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est portée par l'ensemble des professionnels.

La Haute Autorité de Santé (HAS) a certifié notre établissement en 2025.

Chaque année, l'HAD participe à la campagne de recueil des indicateurs nationaux.



**Vous retrouverez ce résultat ainsi que ceux des indicateurs nationaux sur :**



## Expérience et satisfaction patient

Pour améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge de nos patients, nous prenons en compte votre expérience c'est-à-dire vos besoins et vos habitudes de vie au cours de votre séjour.

Pour cela, nous utilisons différentes méthodes :

### Questionnaire de satisfaction

**Formulaire à disposition de tous les patients**

Version papier remise par les soignants, à nous renvoyer par courrier

Ou version dématérialisée :

- QR code sur le dossier chevet et au dos du livret d'accueil patient
- Lien adressé par mail après votre sortie (pensez à nous communiquer votre adresse mail ou celle de votre entourage)

### Enquête sur la qualité de la prise en charge

**Entretien avec un professionnel de l'HAD après accord du patient ou de l'entourage**

- A votre domicile
- Recueillir des éléments factuels pour évaluer la qualité de votre prise en charge

### Patient Expert / Patient Partenaire

**Rencontres, réunions avec professionnels de l'HAD**

- A votre domicile, par téléphone, à l'HAD
- Recueil de votre avis, de votre expérience sur une thématique en lien avec un projet, une création de document, une nouvelle prise en charge

**Si vous souhaitez vous impliquer plus particulièrement dans l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients en hospitalisation à domicile en devenant patient expert, en apportant votre expertise sur votre pathologie, votre séjour, vous pouvez solliciter nos professionnels ou le service qualité au 02 40 16 04 70.**

## Lutte contre la maltraitance

L'Hôpital à Domicile Nantes & Région est engagé dans la lutte contre la maltraitance.

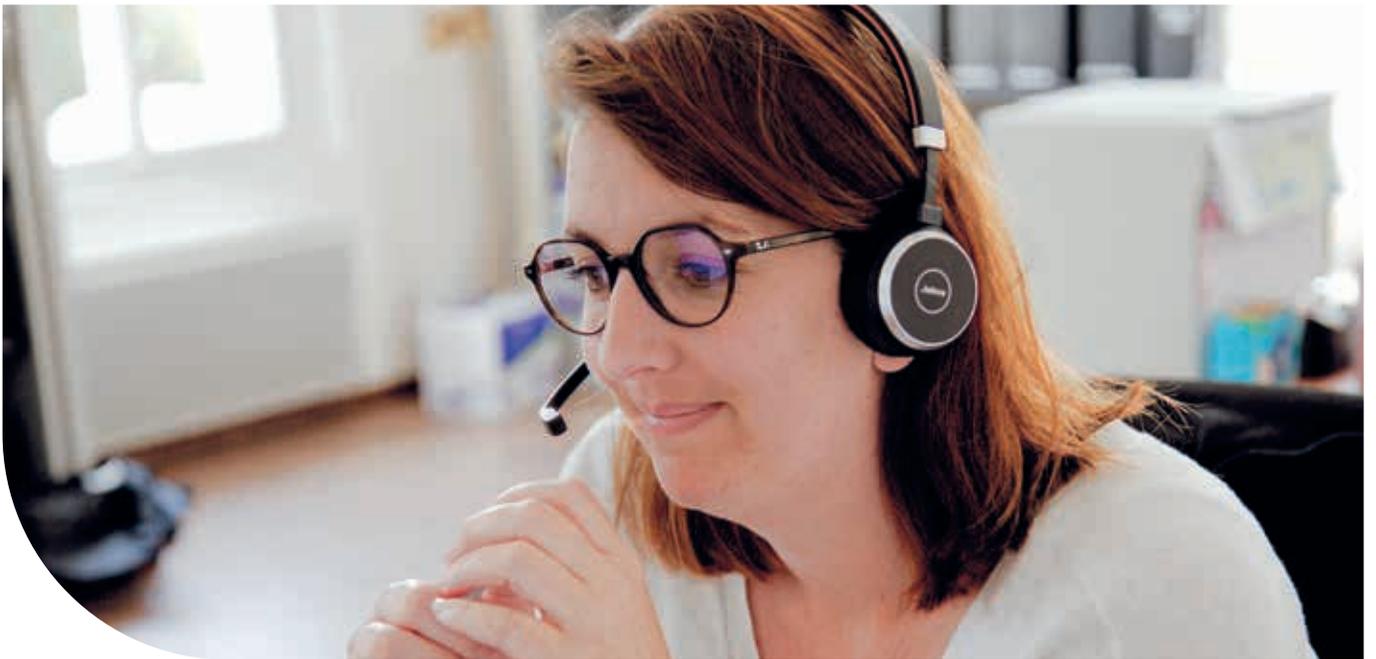
**Vous pouvez nous aider dans cette lutte en signalant les actes de maltraitance.**



### Victime ou témoin de maltraitance

Signalez la situation à nos professionnels, ils sont à votre écoute

Le **3977** (appel gratuit 7j/7 24h/24) est également à votre disposition



## Gestion des dysfonctionnements

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité, nous incitons tous les professionnels à signaler les dysfonctionnements en lien avec votre prise en charge afin d'y remédier.

Vous aussi, vous avez la possibilité de nous déclarer tout événement indésirable constaté pendant votre séjour.

### Exemple d'évènement indésirable :

- matériel défectueux,
- défaut de livraison de matériel,
- standard non joignable, ...



### Comment déclarer ?

- Par téléphone au 02 40 16 04 70
- Par courrier :  
1 rue Henri Guillaumet - CS 90153  
44703 ORVAULT Cedex
- Par mail : [contact@had-nantesetregion.fr](mailto:contact@had-nantesetregion.fr)
- Via un formulaire accessible en scannant le QR code suivant :



### Et après ?

Votre déclaration sera analysée par les équipes de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région. Si vous le souhaitez, vous pouvez participer à cette analyse. Faites-le nous savoir.

## Identitovigilance

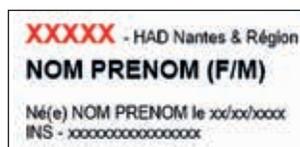
### Être bien identifié pour être bien soigné

Parce que vérifier l'identité du patient est le premier acte de soin

Pour être bien identifié :

- 1 A mon admission, je présente 1 pièce d'identité officielle**
  - Passeport / Carte d'Identité / Titre de séjour
  - Pour les mineurs : livret de famille + Pièce d'identité d'au moins un des représentants légaux
- 2 Pour tout appel à l'HAD**
  - Je vérifie que mon numéro n'est pas masqué
  - Je donne mon identité de naissance (la seule que je garde tout au long de ma vie)

- 3 Je participe à la vérification de mon identité tout au long de ma prise en charge :** sur les documents remis, les étiquettes apposées



- 4 Je décline mon identité lorsque les soignants me le demandent avant les soins**

**Une erreur sur mon identité ?  
J'informe l'HAD le plus rapidement possible**

## Prévenir les infections

L'espace pour mes soins nécessite :

- Un entretien régulier
- Une aération quotidienne
- D'être dédié aux soins et au stockage du matériel
- D'être à distance des animaux

La Lutte contre le risque infectieux passe aussi par **une bonne hygiène de mes mains.**

→ **Si mes mains sont visiblement propres, je privilégie l'utilisation de la solution hydroalcoolique mise à disposition par l'HAD :**

Sur main sèche, friction pendant 30 secondes sur toute la surface des mains jusqu'à absorption complète du produit. Les soignants peuvent vous montrer comment réaliser ce geste de façon optimale.

→ **Si mes mains sont visiblement sales ou en cas de doute sur leur propreté, je privilégie un**

**nettoyage des mains avec un savon doux, à réaliser en 3 temps :**

1. Savonnage pendant 1 minute
2. Rinçage à l'eau claire
3. Séchage complet avec une serviette propre



### QUAND SE LAVER LES MAINS ?

- Avant de manger
- Après être allé aux toilettes
- Après m'être mouché

La friction hydro-alcoolique est plus efficace que le lavage simple et permet d'éliminer 99% des microorganismes présents sur les mains. Cette friction est protectrice et limite les infections liées aux soins.

Les soignants utiliseront principalement la solution hydroalcoolique mise à disposition à votre domicile.

La solution hydroalcoolique est à utiliser par tous, soignants, aidants et patients !

Les sacs poubelles, le linge de lit et le linge de toilette ne sont pas fournis par l'HAD. Ils doivent être mis à disposition des soignants quotidiennement.

## Prévenir les risques liés à mon traitement médicamenteux

### Je suis acteur de ma prise de médicament

#### Je signale :

- Si ma prescription est modifiée à la suite d'une consultation
- Si j'ai oublié ou me suis trompé dans la prise de mon médicament
- Si j'ai un effet indésirable
- Si j'ai de nouveaux symptômes
- Si mon stock de médicament est insuffisant ou trop conséquent

Les bons réflexes pour le stockage et la conservation de mon traitement :

- Conserver systématiquement les médicaments dans la boîte d'origine avec leur notice
- Garder seulement les médicaments indispensables pendant mon séjour
- Organiser un espace réservé aux médicaments hors de portée des enfants

- Isoler les médicaments qui ne sont pas nécessaires pour ma prise en charge
- Rapporter à ma pharmacie les médicaments non utilisés en fin de prise en charge

Mes médicaments peuvent être stockés par les professionnels :

- Dans une caisse bleue



- Au réfrigérateur, isolés des aliments (ex : les mettre dans une pochette plastique transparente) et ne pas les mettre dans la porte

- Dans un coffre sécurisé



**En cas de questionnement sur mon traitement médicamenteux, je contacte l'HAD.**

## Prendre en charge ma douleur

Les professionnels vont évaluer le niveau de mes douleurs tout au long de ma prise en charge.

**Plus j'informe sur ma douleur, plus il est facile de proposer des solutions adaptées.**

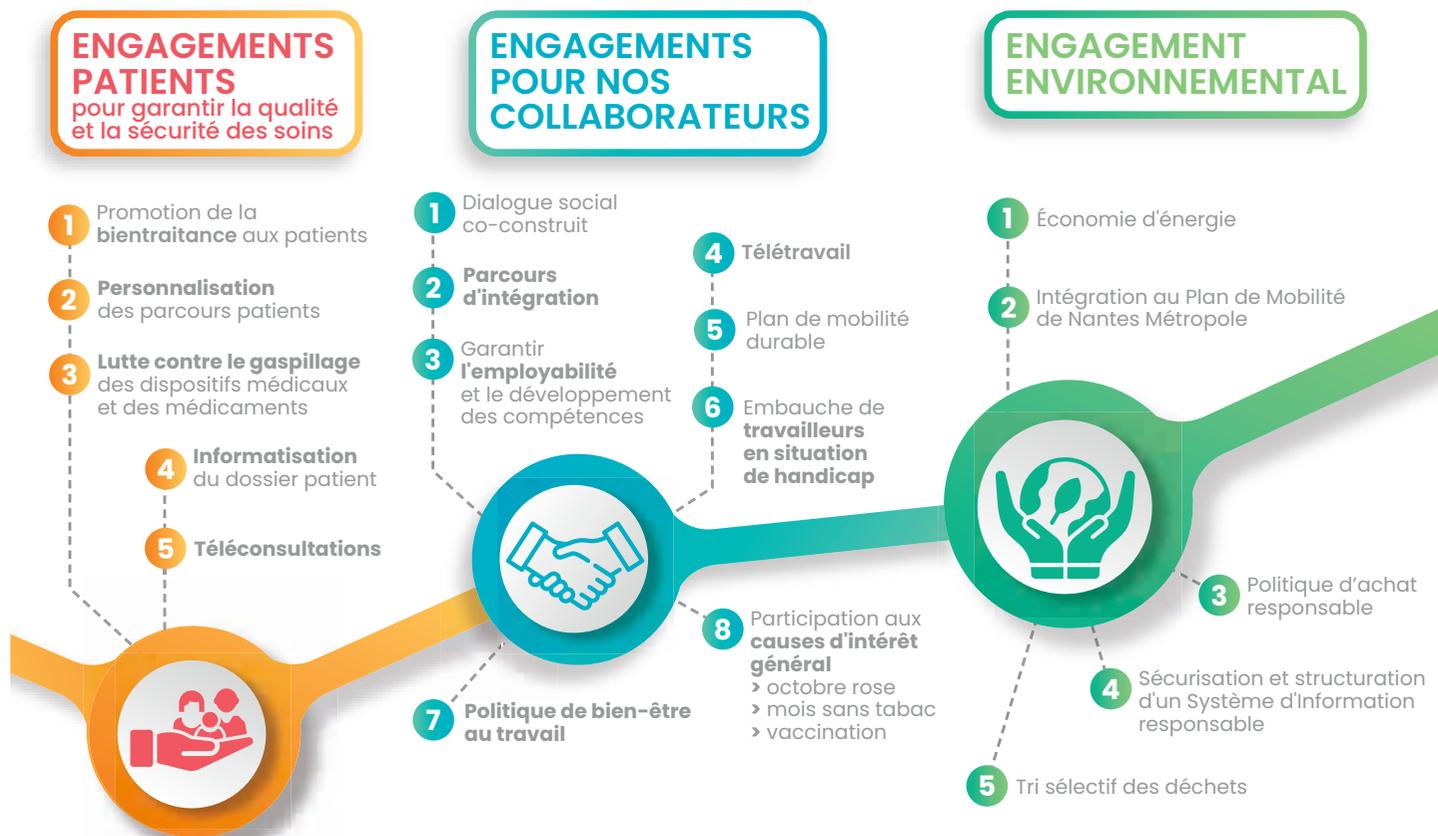
Alors je signale :

- Toute nouvelle douleur
- Toute modification de ma douleur
- Les pics de douleurs
- Les douleurs non soulagées
- Une baisse d'efficacité de mon traitement
- Des effets gênants tels que nausées, constipation, difficultés à uriner, somnolence excessive ...



# RSE – Développement durable

Conscient des impacts de son activité de soin, l'Hôpital à Domicile Nantes & Région s'engage à adapter son fonctionnement aux enjeux du développement durable.



## Chartes

L'établissement s'engage à respecter les chartes suivantes :

**Charte de la personne hospitalisée**



**Charte Romain Jacob**



**Charte de l'enfant hospitalisé**



**Charte de bienveillance**



# Lexique

Afin de vous aider dans la compréhension de l'hospitalisation à domicile, voici un lexique des abréviations que vous pourrez rencontrer tout au long de votre prise en charge :

- **HAD** : Hôpital à domicile ou Hospitalisation à domicile
- **IDEC** : Infirmier(ère) de coordination
- **IDELI** : Infirmier(ère) de liaison
- **IDE** : Infirmier(ère)
- **AS** : Aide-soignant(e)
- **AVS** : Auxiliaire de Vie Sociale

## Numéros utiles :

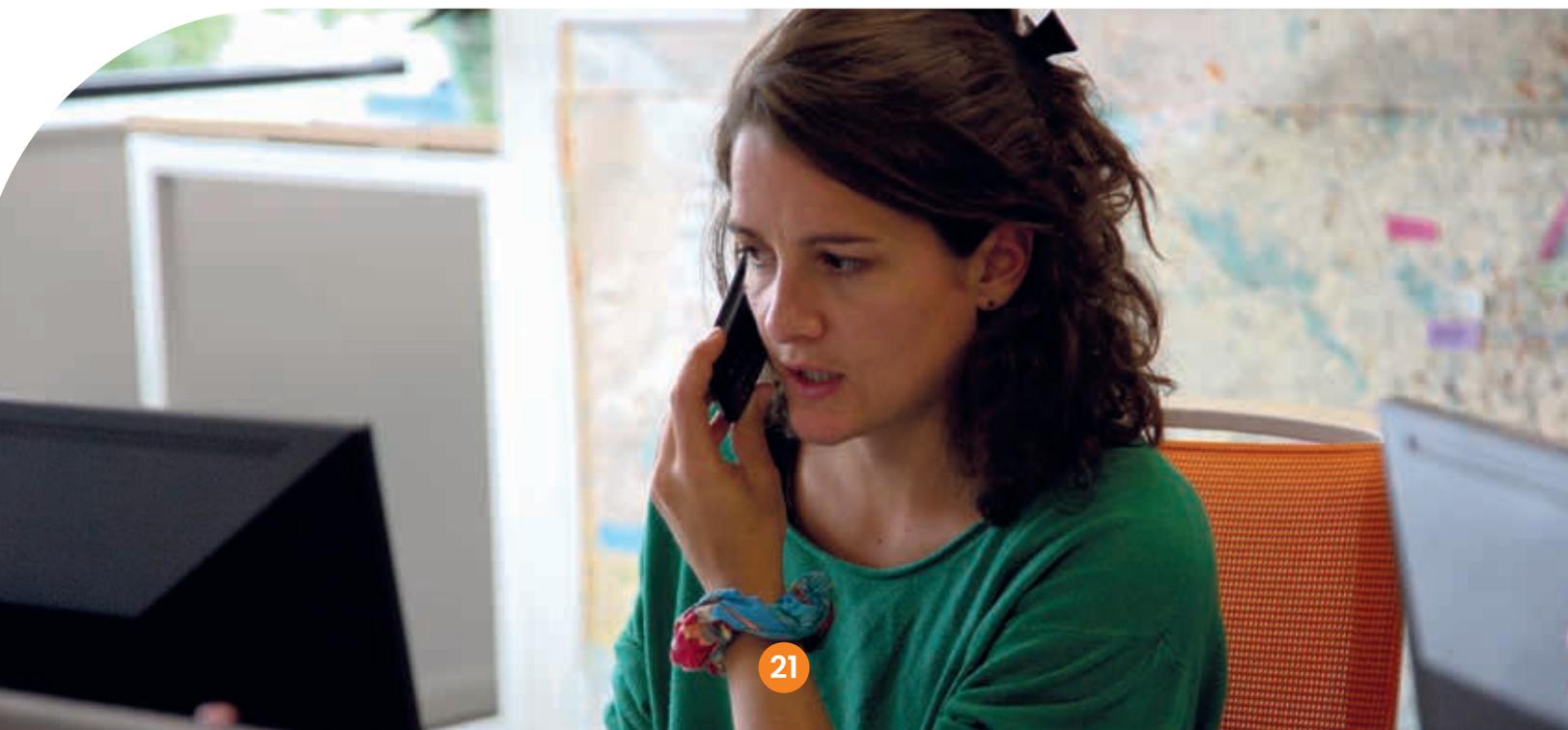
**114** : numéro pour les **personnes sourdes, malentendantes** et muettes par SMS

**3114** : Numéro national de prévention du **suicide**

**3919** : numéro national de référence pour l'écoute et l'orientation des **femmes victimes de violences**

**3977** : numéro d'écoute et d'accompagnement pour avertir d'une **maltraitance à l'encontre d'une personne vulnérable, âgée ou handicapée**

**119** : Numéro d'appel destiné à tout **enfant ou adolescent** victime de violences ou à toute personne préoccupée par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.





Pour contacter l'HAD,  
un seul numéro :

**02 40 16 04 70**  
Disponible



Enregistrez le numéro de l'HAD  
dans votre téléphone pour  
pouvoir nous contacter plus  
facilement ou demandez à un  
soignant de le faire pour vous.

Standard ouvert  
de 8h à 18h30

En cas  
d'urgence vitale :  
**appelez le 15**



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



Hôpital à Domicile Nantes & Région  
1 rue Henri Guillaumet  
CS 90153  
44703 ORVAULT CEDEX

[www.had-nantesetregion.fr](http://www.had-nantesetregion.fr)