



SOINS ET SANTÉ

LIVRET D'INFORMATION

*Être soignant en*  
**Hospitalisation**  
**À Domicile**

COORDINATION | FICHES PRATIQUES | MODALITÉS

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



# Bienvenue



Ce livret vous présente les points clés concernant l'organisation des soins à domicile pendant le séjour en HAD. Nos équipes HAD sont disponibles pour échanger et répondre à vos questions.

En parallèle, un livret est remis au patient sur le même modèle visant à sensibiliser et informer le patient, les aidants et son entourage. Nous comptons sur votre bienveillance pour accompagner le patient dans la prise de connaissance de ce livret. Pour des soins plus sûrs, votre participation est essentielle.

Stéphanie GARRETA,  
Directeur Général



- Qu'est-ce que l'HAD ?
- Le parcours patient en HAD
- L'organisation en HAD
- Les spécificités métiers
- Les fiches pratiques
- Les modalités administratives

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



### Où intervenons-nous ?

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

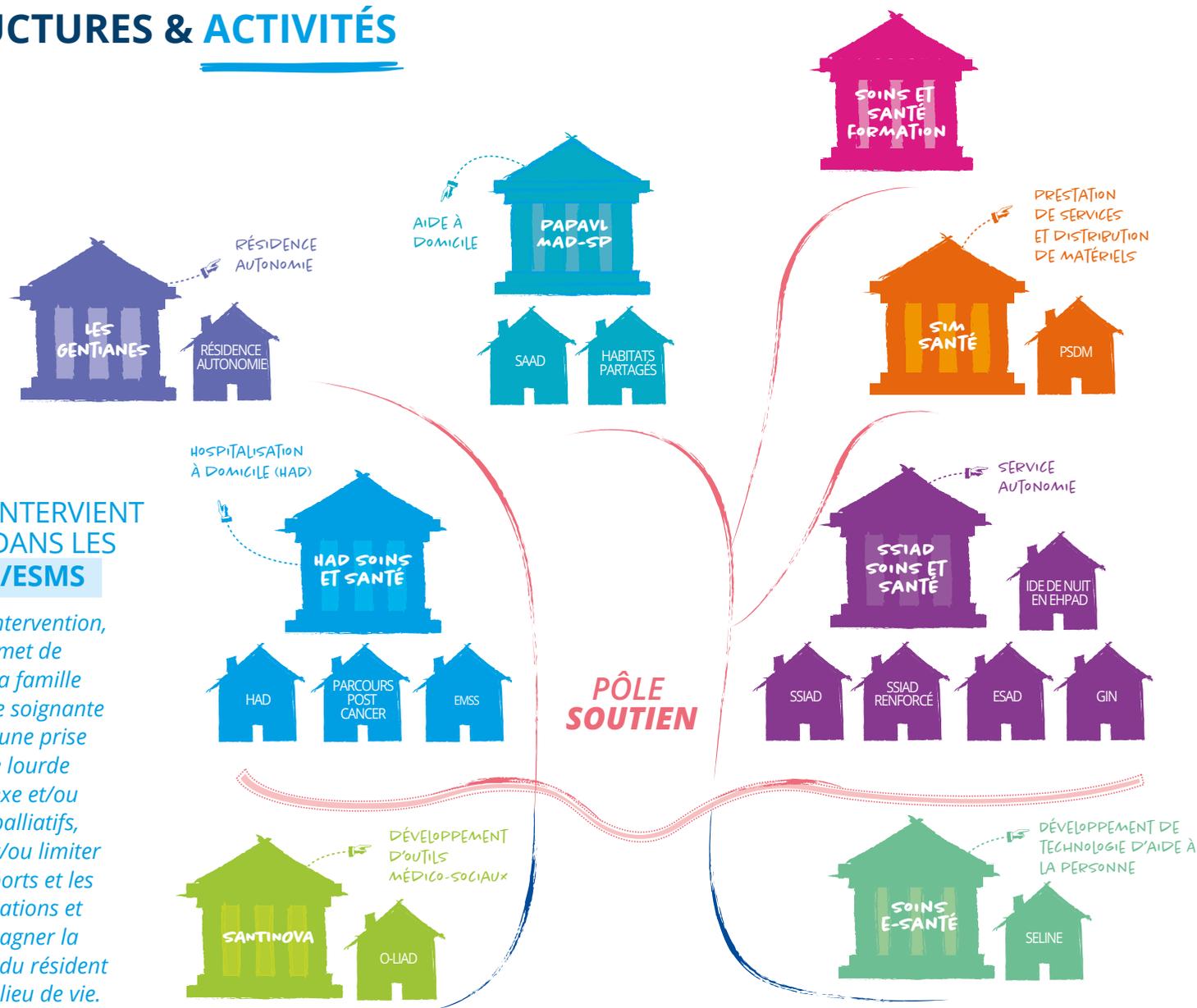
### L'Hospitalisation A Domicile (HAD)

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

### LES SOINS PRIS EN CHARGE

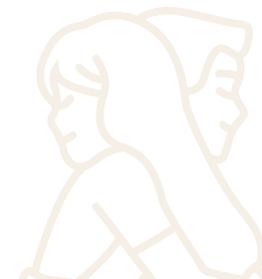
Plaies complexes (escarres, ulcères...), soins palliatifs, traitements intraveineux (antibiothérapie, antiviral, réserve hospitalière), prise en charge de la douleur, chimiothérapie et surveillance post-chimiothérapie, surveillance radiothérapie, assistance respiratoire, nutrition entérale et parentérale,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

# PRÉSENTATION DE NOS STRUCTURES & ACTIVITÉS



## L'HAD INTERVIENT AUSSI DANS LES EHPAD/ESMS

Par son intervention, l'HAD permet de soutenir la famille et l'équipe soignante à travers une prise en charge lourde et complexe et/ou en soins palliatifs, d'éviter et/ou limiter les transports et les hospitalisations et d'accompagner la fin de vie du résident dans son lieu de vie.



## ZOOM SUR LE PÔLE SOUTIEN

Le pôle soutien propose des **soins de supports** (socio-esthétique, approche non médicamenteuse ...), mais aussi un appui dans les domaines du social, du soutien psychologique, de l'accompagnement nutritionnel et de la rééducation pour une prise en charge globale du patient, du bénéficiaire et/ou de l'aidant durant le parcours de soin.

## PRÉSENTATION DE NOS **INSTANCES & COMITÉS**

### *Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)*

Il constitue une force d'analyse, de propositions, de validation, de coordination et de communication. Il a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soin cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

### *Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition (CLAN)*

Ce comité a pour mission d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et la qualité de l'ensemble de la prestation alimentaire en coordonnant les actions des professionnels. Il définit la politique de nutrition, valide les menus et régimes et répond aux risques comme ceux de la dénutrition.

### *Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)*

Instance de propositions et de programmation, ce comité est chargé de définir les actions à mener pour prévenir les infections nosocomiales. Le programme d'actions définit par le CLIN est mis en œuvre par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène.

### *Commission Médicale d'Établissement (CME)*

Constituée de la communauté médicale, elle participe à toutes les décisions importantes concernant l'établissement. Elle contribue à concevoir la politique de qualité et de sécurité des soins ainsi que les projets relatifs à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

### *Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)*

Réunion régulière entre professionnels de santé au cours de laquelle se discutent la situation d'un patient, les traitements possibles en fonction des dernières études scientifiques, l'analyse des bénéfices et les risques encourus, ainsi que l'évaluation de la qualité de vie qui va en résulter.

### *Comité de Retour d'Expérience en Santé (CREX)*

Le CREX est une démarche organisée et systématique de recueil et d'analyse méthodique des événements indésirables associés aux soins sans conséquence grave pour le patient et des événements précurseurs de risques, en vue de comprendre ce qui s'est passé et éviter de reproduire une situation comportant un risque.

### *Commission des Usagers (CDU)*

Le comité veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

### *Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)*

Le COMEDIMS participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'Association, et est partie prenante dans la mise en place du contrat de bon usage.

### *Comité d'éthique*

Instance interdisciplinaire et consultative dont le rôle est de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites des pratiques à partir de situations complexes pour lesquelles aucun consensus n'a pu être trouvé.

# DÉROULÉ DU **PARCOURS** PATIENT EN HAD

## 1 La demande

Prescription faite par un médecin traitant, hospitalier, urgentiste... Le médecin traitant ou le médecin désigné **reste le médecin référent** du patient durant son hospitalisation à domicile.



## 2 Etude de faisabilité de la prise en charge

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



## 4 Entrée en HAD

Livraison du matériel et des dispositifs médicaux nécessaires aux soins.

## 3 Projet thérapeutique

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



## 7 Continuité des soins

Réalisation et traçabilité des soins par le biais des intervenants libéraux.

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

## 5 Visite de coordination

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

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



## 9 Sortie d'HAD

Décision collégiale du médecin praticien en HAD avec le médecin référent.

**Organisation de la sortie** par l'infirmier coordinateur en lien avec l'entourage, les partenaires libéraux et le patient.



## 8 Réévaluation

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

## 6 Réalisation et coordination du plan de soins

Par l'IDEC et/ou la secrétaire médicale dédiée en lien avec le médecin référent et les partenaires libéraux.

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



### Comment contacter l'HAD ?

Vous pouvez nous  
joindre 24h/24 - 7j/7

**04 72 27 23 60**

En cas de problème  
nuit, week-end  
et jours fériés,  
certains soins  
urgents peuvent  
être assurés par un  
infirmier salarié de  
l'HAD. De plus, une  
réponse médicale  
et pharmaceutique  
est assurée en lien  
possible avec SOS  
médecins ou le 15.

### Traçabilité des soins

Tout acte effectué et traitement administré au domicile du patient doit être tracé sur **les supports appropriés**. Les fiches de surveillance, les diagrammes de soins, et tout autre support papier utile doit être transmis à l'HAD au moins 1 fois par semaine.

### Quels sont vos interlocuteurs Soins et Santé ?

Médecin praticien HAD, infirmier coordinateur, psychologue, assistant social, diététicien, ergothérapeute, secrétariats, pharmacie, logistique, retrouvez leurs coordonnées dans le **classeur chevet du patient et avec votre lettre de mission**.

### Pour tout problème avec le matériel mis à disposition

Contactez le service logistique de l'HAD - Soins et Santé qui coordonnera l'intervention. En cas d'urgence pour l'oxygène, utilisez le numéro d'astreinte présent sur le matériel (cuve ou extracteur).

**AtHome** : <https://athome.hadlyon.fr/>



Il s'agit du **dossier patient informatisé de l'HAD - Soins et Santé**. Vous avez accès à l'ensemble de vos patients en suivi ou sortis d'HAD. Sa première page diffuse régulièrement de l'actualité (bonnes pratiques, actualisation NGAI...).

### SES FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

Accès à l'ensemble du dossier patient, validation des actes de soins et commande de consommables.



Pour éviter tout risque de fraude et protéger les données de santé des patients, merci de penser à **personnaliser votre mot de passe** AtHome dès la création de votre compte personnel.

### O-liad mobile Soins et Santé



Il s'agit de l'**application mobile de l'HAD Soins et Santé** liée directement au dossier patient informatisé. Elle permet une bonne coordination des soins au chevet du patient.

### SES FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

Accès au dossier complet du patient et aux documents scannés, accès aux fiches techniques de soins et aux manuels d'utilisation des dispositifs médicaux, transmission sécurisée des documents et traçabilité en temps réel de l'administration.



Je scanne ou  
je clique pour  
télécharger  
l'application

## SPÉCIFICITÉ MÉTIER INFIRMIER LIBÉRAL



Réaliser les soins infirmiers au chevet du patient selon les horaires définis avec l'IDEC lors de l'entrée en HAD et selon les protocoles en vigueur à l'HAD Soins et Santé.



**Gestion du stock de médicaments et de consommables** au domicile du patient.



**Traçabilité quotidienne des soins** effectués (diagramme de soins) et des **médicaments administrés** (plan d'administration des traitements).



**Traçabilité des soins spécifiques** sur les feuilles de traçabilité fournies par l'HAD.



**Transmission sur l'application mobile O-liad des documents de traçabilité** requis et autres documents permettant le suivi du patient.



**Saisie des soins effectués sur AtHome.** Possibilité de saisie sur le plan de soins ou en hors plan de soins si soins ponctuels.

## SPÉCIFICITÉ MÉTIER KINÉSITHÉRAPEUTE



**Une fiche bilan d'évaluation de rééducation** est à fournir lors de :

- Votre 1<sup>ère</sup> évaluation avec vos besoins éventuels en matériel,
- Modification du projet dûe à une évolution de l'état clinique du patient,
- Au moins une fois par trimestre,
- En cas de fin d'HAD.

Réaliser les soins au chevet du patient dans le cadre du plan de soins défini lors de l'entrée en HAD et selon les protocoles en vigueur à l'HAD Soins et Santé.

**Traçabilité des interventions** : chacune de vos interventions fait l'objet d'une relève écrite dans la partie «tous les intervenants» du classeur chevet.

**Transmission sur l'application mobile O-liad** des documents de traçabilité requis et autres documents permettant le suivi du patient (bilans, feuilles de relève...).

**Saisie des soins effectués sur AtHome.** Possibilité de saisie sur le plan de soins ou en hors plan de soins si soins ponctuels.

### VOS INTERLOCUTEURS

Pour toutes questions **relatives à la prise en charge de vos patients**, veuillez contacter l'équipe médico-soignante de l'HAD dont les noms sont indiqués par patient :

- Dans le dossier patient Athome
- Dans l'application mobile O-liad Soins et Santé
- En complément de la lettre de mission

Pour toutes questions relatives à :

- **L'administratif** : [seclib@hadlyon.asso.fr](mailto:seclib@hadlyon.asso.fr) ou [secidel@hadlyon.asso.fr](mailto:secidel@hadlyon.asso.fr)
- **La comptabilité** : [comptabilite@hadlyon.asso.fr](mailto:comptabilite@hadlyon.asso.fr)
- **Au matériel** : [logistique@hadlyon.asso.fr](mailto:logistique@hadlyon.asso.fr)
- Pour toutes autres questions (rééducation) : [kine.co@hadlyon.asso.fr](mailto:kine.co@hadlyon.asso.fr)

**Cas particuliers pour les prises en charge en kinésithérapie respiratoire**, contactez [seclib@hadlyon.asso.fr](mailto:seclib@hadlyon.asso.fr) pour connaître les modalités particulières qui s'appliquent.

## FICHES PRATIQUES L'IDENTITOVIGILANCE

Je vérifie ou spécifie toujours l'identité du patient **avant de faire un soin, quand j'appelle l'HAD ou un autre collaborateur.**

**Je vérifie et spécifie toujours :**



**L'identité de naissance** du patient



**Son nom d'usage**  
ex. nom marital



**La concordance**  
patient-prescription-  
médicament

**Je constate une erreur d'identité ?  
J'en informe immédiatement l'HAD !**

**L'identité de naissance** (nom, prénom(s) et date de naissance) est la seule qui soit sans risque !

**BON À SAVOIR !**



Vous trouverez toutes ces informations dans le **classier chevet HAD du patient.**

## FICHES PRATIQUES CONDUITE À TENIR EN CAS D'AES



**Dans tous les cas, en tant que libéral vous devez :**

- Faire une déclaration auprès de votre assureur.
- Consulter votre médecin traitant dans les 48 heures pour prescription de vos sérologies, si non réalisées aux urgences, et pour suivi sérologique.

**Piqûre, coupure, contact sur peau lésée**

- Ne pas faire saigner,
- **Nettoyer immédiatement** avec de l'eau et du savon,
- Rincer,
- **Désinfecter pendant 5 min** (trempage ou compresses) avec de la Bétadine® dermique.

**Projection sur l'oeil et les muqueuses**

**Laver immédiatement** et abondamment avec de l'eau du robinet ou du sérum physiologique.

**DANS L'HEURE QUI SUIT, VOUS DEVEZ :**

- **Prélever, avec son accord, les sérologies du patient source** (VIH, VHB, VHC) et acheminer les tubes dans un laboratoire avec l'ordonnance présente dans le Kit AES au domicile,
- Informer le médecin praticien HAD,
- **Contacteur un médecin** avec les résultats patient afin de réaliser une évaluation du risque,
- En cas de risque, vous rendre dans un service d'urgence. Un traitement prophylactique sera éventuellement mis en œuvre dans les 4 heures en cas de patient source HIV+ ou de statut inconnu,
- **Informez l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène de Soins et Santé** (04 72 27 47 05 - [hygiene@hadlyon.asso.fr](mailto:hygiene@hadlyon.asso.fr)).

## FICHES PRATIQUES

# GESTION DES MÉDICAMENTS

### Stockage et conservation des médicaments au domicile du patient : ayez les bons réflexes !

→ **Organisez un espace réservé aux médicaments** hors de portée des enfants.

→ **Les médicaments thermosensibles** doivent être conservés au centre du réfrigérateur (dans une température comprise entre +2°C et +8°C) **dans la boîte fournie par l'HAD**. Assurez vous de la bonne température à l'aide d'un thermomètre.

→ **Les médicaments à risque** doivent être rangés dans **une valise sécurisée** également fournie par l'HAD.

**Vérifier la conformité de la livraison hebdomadaire.** L'intégrité des produits et leur concordance avec l'ordonnance et l'identité du patient.

**Contrôler régulièrement le stock.** On anticipe les ruptures, on évite les surplus et on vérifie les dates de péremption. En cas de surstock, **les médicaments identifiés comme « Délivrance HAD »** sont à rendre à l'HAD le jour de la livraison hebdomadaire. En collant une étiquette « Retour HAD ».

**Conserver les médicaments dans leur emballage d'origine. Le déconditionnement est interdit !**

**Informez le patient et son entourage des règles de stockage.**



Je scanne ou je clique pour consulter le livret médicament.



La préparation du pilulier peut être faite par l'infirmier ou par le patient et son entourage en présence de l'infirmier.

### Je prépare mon pilulier :

- Pour **24h maximum**,
- Dans un endroit calme,
- En utilisant un **pilulier nominatif journalier**,
- En vérifiant les bonnes conditions de stockage et de conservation,
- Avec des **médicaments identifiables** et dans leur blister.



En cas de doute ou de nouvelle prescription, je contacte l'HAD sans tarder !



Je scanne ou je clique pour consulter le livret pansement.

## COMMANDE DE TRAITEMENT OU DE DISPOSITIF MÉDICAL



J'ai besoin de traitement ou de dispositif médical pour mon patient ? J'en fais la demande via **le tableau des commandes que je scanne 48h avant le jour de livraison hebdomadaire.**



**Si besoin urgent de dispositif médical :** faire la commande directement dans le dossier patient en changeant la date de livraison.

FICHES PRATIQUES  
**ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS**

**Avant d'administrer des médicaments, je vérifie :**



la présence des **ordonnances à jour** correspondant au plan de traitement



**l'horaire, la posologie**, la voie d'administration et la péremption



**l'efficacité/la tolérance** et les effets indésirables



**la concordance** entre le médicament, le patient et la prescription



**l'observance** dans le cas d'un patient autonome avec traçabilité de la prise ou non.



**le réglage adapté** du matériel d'administration

**PENDANT ET SUITE À L'ADMINISTRATION,**

**JE SUIS VIGILANT SUR :**

- les règles d'hygiène,
- l'état clinique du patient,
- le bon débit si perfusion,
- la traçabilité de l'administration ou de la non administration,

→ J'étiquette mes perfusions et mes seringues électriques avec les étiquettes fournies précisant le médicament administré.

FICHES PRATIQUES  
**DOULEUR : PARLONS-EN**



**Si mon patient souffre :**



**J'évalue la douleur avec une échelle adaptée.** Où souffre-t-il ? A quel moment ? De quelle manière (coup de poignard, brûlure, élancement, fourmillement,...) ? A quel degré (échelle numérique, Algoplus,...) ?



**Je détermine l'origine de la douleur.** S'agit-il d'un soucis d'efficacité ou de tolérance du traitement ? La douleur est-elle provoquée par les soins/la mobilisation ?

**J'interroge le patient et j'alerte l'HAD en cas de :**

- Nouvelle douleur,
- Modification de douleur,
- Apparition de pics douloureux (prévisibles ou paroxystiques),
- Douleur non soulagée,
- Traitement moins efficace,
- Compléments médicamenteux,
- Effets gênants.

**Je trace toutes les informations dans le classeur chevet.**



## FICHES PRATIQUES TRI ET COLLECTE DES DÉCHETS DE SOIN



### LES DÉCHETS À RECYCLER :

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

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

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

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

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

Celles-ci sont fournies par l'HAD, déposées au domicile du patient en fonction des besoins et sont récupérées par l'HAD.



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

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



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

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

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

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



## DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE



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

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

Je scanne ou je clique pour consulter nos engagements qualité.



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

Ex. d'évènement indésirable

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

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

JE CONTACTE LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

Contactez la RU par email :

**cru@hadlyon.asso.fr**

ou par téléphone :

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

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

## INFORMATIONS ET FACTURATIONS



**Je ne peux pas arrêter une prise en charge sans avoir été remplacé ou si l'HAD n'a pas acté la nécessité de l'arrêt des soins !**

En cas d'arrêt/suspension de prise en charge par mes soins (congs, arrêt maladie, fin de prise en charge,...) j'en informe au préalable l'HAD.

**La facturation des actes s'effectue uniquement si :**



**La convention en vigueur** a bien été retournée signée à l'HAD.



**Mes données** ou celles de mon cabinet **sont bien à jour** (tél, email, adresse...).



**Les actes effectués ont bien été saisis** dans le logiciel de soins dans les délais impartis.

Que vous soyez titulaire ou remplaçant **il faut un compte par professionnel.**

### VOS CONTACTS

**Pour toutes questions, modifications ou problématiques de facturation, je contacte mon secrétariat :**

→ [sec.idel@hadlyon.asso.fr](mailto:sec.idel@hadlyon.asso.fr) (pour les IDEL)

→ [sec.lib@hadlyon.asso.fr](mailto:sec.lib@hadlyon.asso.fr) (pour les libéraux)

*Nous sommes joignables*

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

En cas de problème 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](http://soinsetsante.org)



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