



Numéro de téléphone  
de votre unité de soins



En cas d'urgence vitale,  
appelez le 15.



# VOTRE SÉJOUR

# EN HOSPITALISATION

# À DOMICILE >>



@had.aphp



Notre équipe assure à votre domicile  
des soins hospitaliers 24h/24 et 7j/7.

**Madame, Monsieur,**

Entrer en hospitalisation à domicile (HAD), c'est recevoir des soins **chez vous**, entouré de vos proches, avec une équipe qui vient à votre rencontre.

Nous vous proposons des **soins sûrs et de qualité**, comme à l'hôpital, en respectant votre rythme, vos habitudes et ce qui compte pour vous.

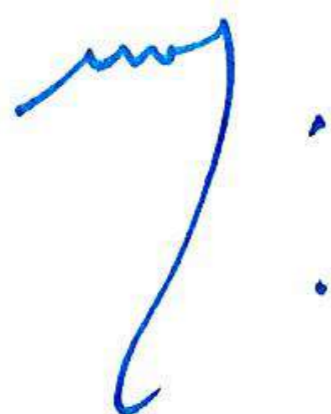
Les soins HAD reposent sur un **travail d'équipe** : les soins se construisent avec vous, vos proches et les professionnels de l'HAD. Ils s'adaptent à vos besoins.

A l'HAD AP-HP, chaque patient est accueilli avec respect, soigné avec expertise et accompagné avec humanité.

Ce livret est là pour vous guider et faciliter les échanges avec une équipe **disponible 24h/24 et 7j/7**.

**Bienvenue à l'HAD de l'AP-HP, et merci de nous accueillir chez vous.**

Florent Bousquié  
Directeur



Clément Leclaire  
Président du Comité  
Consultatif Médical



## **Message de l'équipe soignante**





# Ce que vous devez savoir



**En cas d'urgence vitale, appelez le 15.**

Pour toute autre difficulté liée à vos soins, contactez l'équipe de l'HAD AP-HP, joignable 24h/24 et 7j/7 au numéro qui figure sur la couverture de ce livret.

*(Voir page 15)*



**L'HAD AP-HP organise tous les soins et fournit tout le matériel et les médicaments, comme à l'hôpital.**

Sauf indication contraire d'un soignant de l'HAD AP-HP, vous n'avez pas à aller à la pharmacie.



**Votre douleur est prise en compte, qu'elle soit continue ou en lien avec un soin.** Si besoin, signalez-la à l'équipe de l'HAD AP-HP : elle est là pour vous accompagner vers l'apaisement et le soulagement.

*(Voir page 17)*



**Sauf refus de votre part, les documents concernant vos soins en HAD seront ajoutés dans votre espace "Mon Espace Santé".**

C'est votre carnet de santé numérique. *(Voir page 22)*



**Vos droits font partie de votre parcours de soins.**

**Vous pouvez les exercer à chaque étape, avec l'appui de l'équipe.**

- Exprimer vos volontés
- Choisir une personne de confiance
- Accéder à votre dossier médical
- Témoigner, partager une réclamation
- Être représenté
- Des représentants des usagers sont là pour porter votre paroles et celle de vos proches. Vous pouvez les contacter aux adresses. *(Voir page 21)*



**À la fin de votre séjour, vous recevez**

**un questionnaire de satisfaction par SMS ou par email.** Votre retour est indispensable à notre amélioration continue.



# Sommaire

●	<b>L'HAD en quelques mots .....</b>	<b>5</b>
●	<b>Votre parcours en HAD : étape par étape .....</b>	<b>6</b>
●	<b>Votre rôle dans les soins .....</b>	<b>8</b>
●	<b>Les visites des équipes de l'HAD AP-HP .....</b>	<b>10</b>
●	<b>Les professionnels qui vous accompagnent .....</b>	<b>12</b>
●	<b>Qualité, sécurité de vos soins .....</b>	<b>14</b>
●	<b>Situations critiques .....</b>	<b>15</b>
●	<b>Les médicaments et le matériel médical .....</b>	<b>16</b>
●	<b>Parlez de la douleur .....</b>	<b>17</b>
●	<b>Votre environnement .....</b>	<b>18</b>
●	<b>Les associations partenaires .....</b>	<b>20</b>
●	<b>Vos droits, vos démarches .....</b>	<b>21</b>
●	<b>Vos données personnelles .....</b>	<b>22</b>
●	<b>Vos questions fréquentes .....</b>	<b>23</b>



## Ce que l'hospitalisation à domicile fait pour vous



L'HAD AP-HP vous accompagne à tous les âges et à tous les moments de la vie

L'HAD AP-HP intervient chez vous pour des soins techniques : plaies complexes (escarres, ulcères, etc.), 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.

L'HAD AP-HP vous propose également écoute et soutien psychologique, un accompagnement social, un accompagnement nutritionnel et une offre de rééducation.

Si vous avez des intervenants à la maison, l'HAD AP-HP continuera de travailler avec eux.



L'HAD AP-HP s'occupe de tout. Sauf indication contraire d'un soignant HAD AP-HP, vous n'avez pas à aller à la pharmacie.



## Ce que l'hospitalisation à domicile ne fait pas



L'HAD n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence vitale, appelez le 15.



L'HAD ne remplace pas votre médecin traitant. Votre médecin reste votre référent pour le suivi habituel.



L'HAD n'est pas une aide à domicile. Elle ne remplace pas les services d'aide à la vie quotidienne (ménage, courses, etc.).



L'HAD n'intervient que pour les soins prévus dans votre projet de soins. Les soins sont définis ensemble et peuvent évoluer si votre situation change.



# Votre parcours en HAD

## étape par étape

Avant votre retour à domicile



Hospitalisation  
à Domicile  
AP-HP



### 1. La proposition

Votre médecin, hospitalier ou traitant, vous propose de poursuivre vos soins chez vous, avec l'HAD AP-HP.

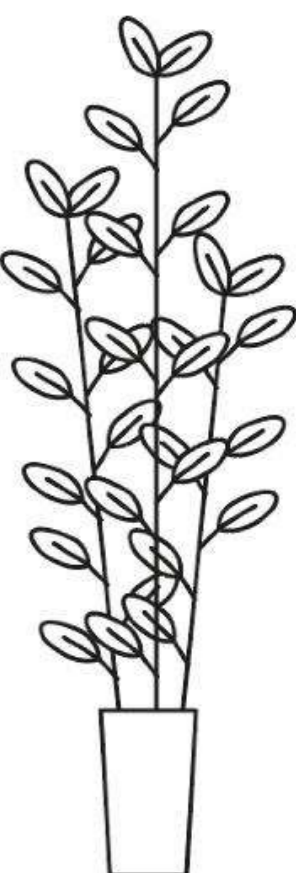


### 2. La préparation

Une infirmière ou un infirmier de coordination vous rencontre pour préparer un retour au domicile sûr et adapté à votre situation et à votre quotidien.

### 3. Au moment de votre retour

Le matériel nécessaire est installé à votre domicile.



## À domicile



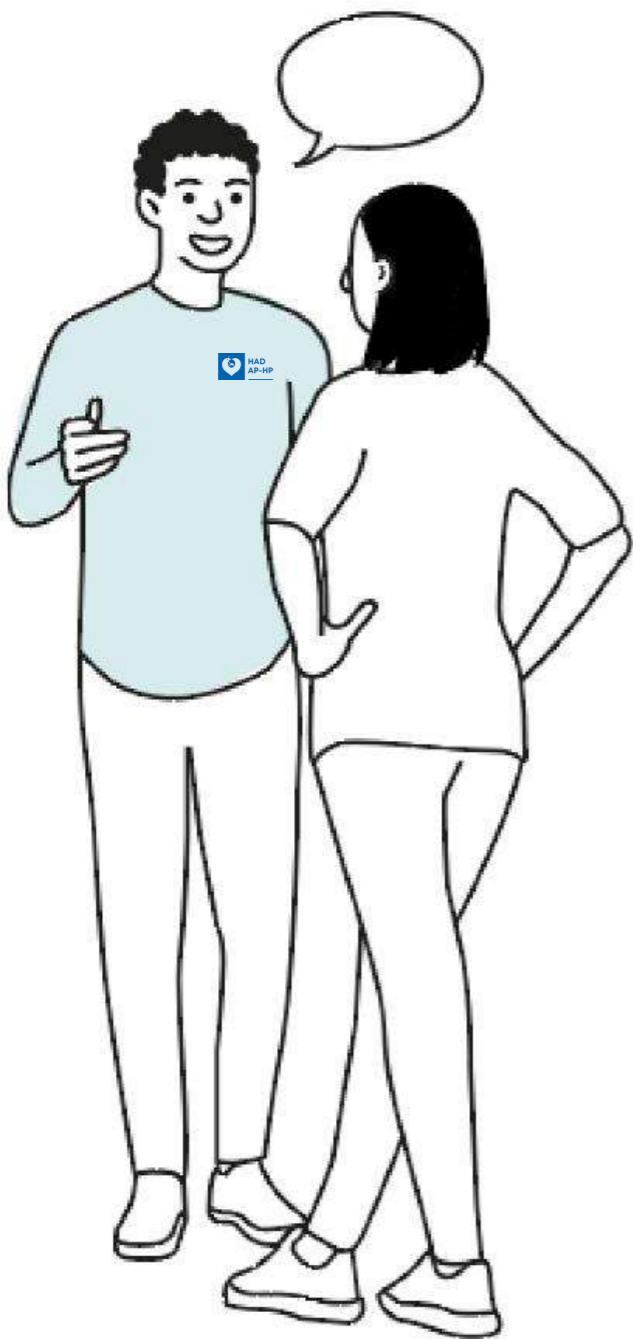
### 4. Le retour chez vous

Le jour de votre retour à domicile, un soignant de l'HAD AP-HP vient chez vous pour un entretien d'accueil et met en place les soins avec vous et vos proches.



### 5. Le quotidien

Les soignants de l'HAD AP-HP et les libéraux interviennent régulièrement et travaillent ensemble pour un suivi continu et global.



### 6. Les ajustements

Votre situation est réévaluée en réunion d'équipe et les soins peuvent évoluer avec vous, si nécessaire.

### 7. La sortie

La fin de votre prise en charge en HAD est organisée avec vous, en lien avec vos proches et les professionnels libéraux partenaires. L'HAD AP-HP se charge du retrait du matériel, des médicaments et des déchets de soins.

## Votre rôle et celui de vos proches



### Être acteur de vos soins

Vous n'êtes pas seulement soigné(e). vous participez à vos soins, si vous le souhaitez. Votre parole compte pour adapter les soins à ce que vous vivez.



### Consentement, choix et habitudes de vie

Les soins sont réalisés avec votre accord. Vous pouvez les accepter, les refuser ou demander qu'ils soient adaptés. Vos habitudes, votre rythme de vie, vos préférences et ce qui compte le plus pour vous sont pris en considération autant que possible.



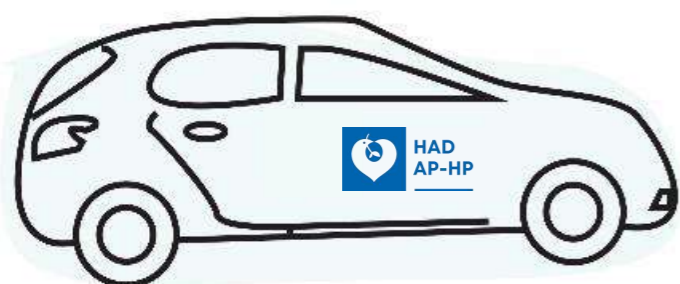
### La place de vos proches et des aidants

Vos proches peuvent être présents et impliqués si vous le souhaitez. Ils peuvent vous soutenir, échanger avec l'équipe et participer à certaines étapes des soins. L'équipe reste attentive aussi à leurs besoins et à leur rôle à vos côtés.

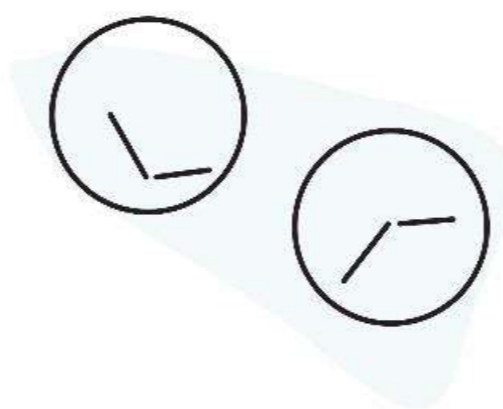


Scannez pour consulter  
le livret d'accueil aidant.

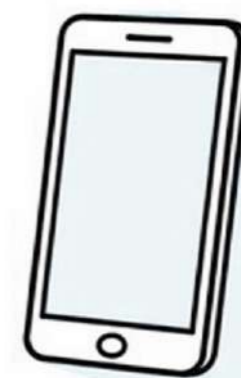
## Le suivi de vos soins à domicile



L'équipe soignante de l'HAD AP-HP vient chez vous.



Les horaires des visites peuvent varier chaque jour selon l'organisation de l'HAD AP-HP.



Les soins réalisés sont consignés dans votre dossier patient informatisé : « Mobisoins\* ».

\* **Mobisoins** est l'outil informatique utilisé par les professionnels de l'HAD AP-HP pour organiser, partager et suivre les informations nécessaires à votre prise en charge à domicile.



## Pour mieux se connaître

Vous pouvez remplir cette fiche !

Pour vous, l'HAD c'est :



- Un souhait
- Pas mon choix
- Rassurant
- Angoissant



## Les 4 questions à vous poser pour bien démarrer votre hospitalisation à domicile

De quoi ai-je besoin aujourd'hui pour me sentir en sécurité et rassuré(e) ?

Qu'est-ce qui est important pour moi dans mon quotidien à la maison ?



Qu'aimerais-je mieux comprendre ?  
*(sur mes soins, mon diagnostic, ma santé, mes symptômes...)*

Qui peut m'accompagner et me soutenir pendant mon séjour en HAD ?





## Les visites des équipes de l'HAD AP-HP

### Préparer la visite



**Vous pouvez préparer des questions, des observations ou des remarques à transmettre aux soignants.**

### Pendant la visite



**Je me sens libre de :**

- dire comment je me sens
- demander de réexpliquer ou d'approfondir
- partager mes besoins (*organisation, logistique, émotions, etc.*)
- exprimer mes limites
- prendre des notes ou demander qu'on en prenne pour moi



## Fiche : préparer la visite

Vous pouvez  
remplir cette  
fiche !

Mes questions à poser aux soignants :

Mes observations :



Je peux prendre des notes ou demander à ce qu'on en prenne pour moi. Les soignants peuvent **noter des conseils** pour mieux comprendre les soins, mais les données médicales sont notées **uniquement dans le dossier patient informatisé.**

J'ai besoin d'en savoir plus ou de recevoir des conseils pratiques :

- |                                  |                                       |  |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Douleur | <input type="checkbox"/> Alimentation | <input type="checkbox"/> Bien-être / moral |
| <input type="checkbox"/> Sommeil | <input type="checkbox"/> Mobilité     | <input type="checkbox"/> Médicaments       |
|                                  |                                       | <input type="checkbox"/> Peau / escarres   |

Notes :



# Une équipe à vos côtés, pour un accompagnement global

Les professionnels de l'HAD travaillent ensemble depuis une unité de soins proche de chez vous. Même si vous ne les voyez pas tous, ils peuvent être sollicités à tout moment selon vos besoins.



Toute violence, verbale ou physique, à l'encontre d'un professionnel de santé est punie par la loi. L'HAD AP-HP s'engage à protéger ses équipes et à garantir un environnement de travail respectueux. Tout acte de violence fera l'objet d'un signalement systématique.



**Votre médecin traitant** reste votre médecin de référence et suit votre santé au quotidien.



**Le médecin praticien d'HAD ou le pédiatre pour les enfants** veille à ce que les soins soient adaptés et bien coordonnés.



**Les sages-femmes** assurent le suivi médical et l'accompagnement des femmes et des nouveau-nés à domicile, après l'accouchement ou pendant la grossesse.



**Les IDELIA et les IDEC** coordonnent et organisent votre prise en charge à domicile.



**Les infirmiers en pratique avancée** veillent à une prise en charge globale, coordonnée et fondée sur l'expertise clinique afin d'améliorer la qualité, la continuité et la sécurité des soins.



**Les infirmiers, les puéricultrices, les auxiliaires de puériculture et les aides-soignants** réalisent les soins, veillent à votre confort et sont attentifs à ce que vous ressentez.



**Les kinésithérapeutes** vous aident à préserver votre autonomie et à récupérer en assurant la rééducation nécessaire.



**Les ergothérapeutes** vous aident à adapter votre environnement pour faciliter la vie à domicile.



**Les diététiciens** vous accompagnent pour une alimentation adaptée à votre état de santé.



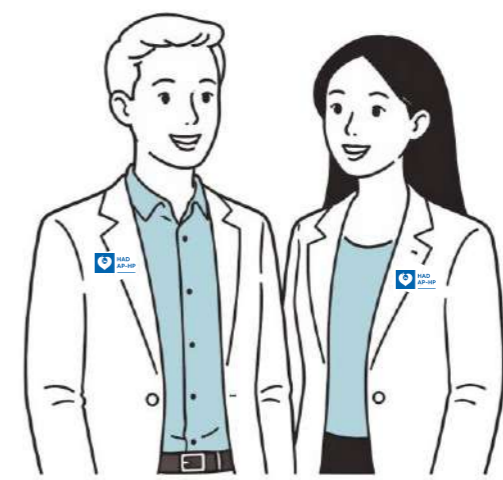
### **Les psychologues**

vous offrent un temps d'écoute et de parole, pour vous ou vos proches, si vous en ressentez le besoin.



### **Les secrétaires**

Elles sont vos interlocutrices privilégiées. Elles organisent vos rendez-vous, transmettent les informations à l'équipe soignante et répondent à vos questions administratives tout au long de votre prise en charge.



### **Les cadres d'unité de soins**

Ils coordonnent les soins à domicile et encadrent les équipes. Ils garantissent la qualité et la sécurité des prises en charge.



### **Les travailleurs sociaux**

vous aident dans vos démarches administratives, vos droits et l'organisation de la vie quotidienne.



**La pharmacie et le service logistique** dispensent et livrent les médicaments et le matériel nécessaires à vos soins.



### **Les professionnels libéraux**

**partenaires** (infirmières, kinésithérapeutes, sages-femmes) interviennent à domicile pour réaliser certains soins, en lien avec l'équipe de l'HAD AP-HP.



### **Si des aides à domicile**

interviennent chez vous, l'équipe de l'HAD AP-HP coordonne leurs actions afin de garantir votre sécurité et votre confort.



### **L'équipe de nuit**

assure la continuité des soins et reste joignable toute la nuit, si besoin.



Selon vos besoins, vous pouvez aussi rencontrer **d'autres professionnels** (prestataires de matériel médical, ambulanciers ou transports sanitaires, laboratoire d'analyses, service de soins infirmiers à domicile etc.



Si vous avez besoin de contacter l'un ou l'une de ces professionnels, informez-en l'équipe de l'HAD AP-HP ou contactez directement votre unité de soins via le numéro de téléphone qui se trouve en couverture de ce document.



## Qualité et sécurité des soins :

### notre engagement

**La sécurité fait partie des soins et se construit avec vous, au quotidien.**

Les équipes de l'HAD AP-HP suivent des règles précises pour limiter les risques (infections, médicaments, matériel, chutes, données personnelles) et garantir la qualité de vos soins (soulager la douleur, améliorer votre vécu). Ces pratiques sont régulièrement évaluées et améliorées.

L'HAD AP-HP, est certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS), comme les autres établissements de santé (les résultats peuvent être consultés sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)). Cela signifie que des organismes extérieurs vérifient la qualité et la sécurité des soins.



Si quelque chose vous inquiète, change ou vous semble inhabituel, parlez-en à l'équipe. **Votre vigilance est importante.**

J'informe sans délai d'un événement indésirable auprès de l'équipe. Par exemple : un effet secondaire d'un médicament, un incident de soin, un problème d'organisation, une mauvaise livraison ou un mauvais retrait de matériel, une chute etc.

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



Indicateurs  
qualité  
et sécurité  
des soins

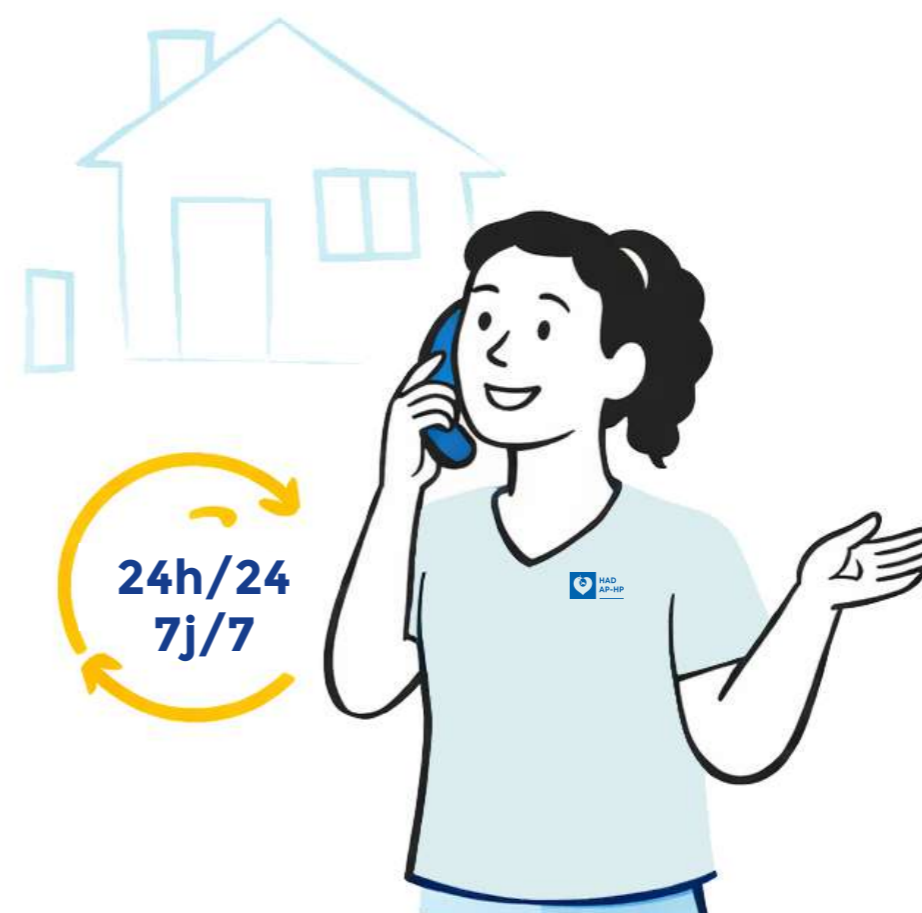


## Situations critiques

### Que faire en cas d'urgence ?

En cas d'urgence vitale, appelez le 15.

Pour toute autre difficulté liée à vos soins, contactez l'équipe de l'HAD AP-HP, joignable 24h/24 et 7j/7 au numéro qui figure sur la couverture de ce livret. De 21 à 7h, vous pouvez contacter le 01 73 73 54 71. Pour les personnes non-communicantes ou en cas de dérangement, contactez le 06 30 55 56 20.



### Que faire en cas de décès pendant le séjour ?

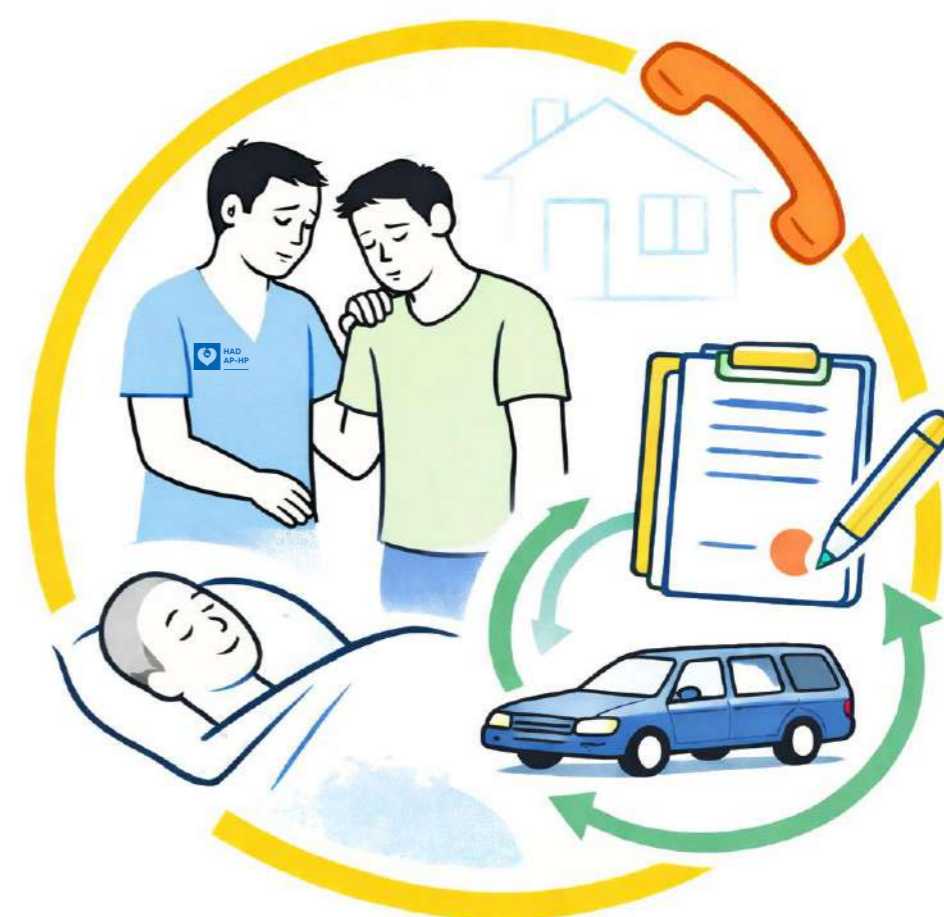
L'équipe de l'HAD AP-HP accompagne vos proches 24h/24 et 7j/7. Contactez votre unité de soins via le numéro qui se trouve en couverture de ce document.

Le **certificat de décès** est rédigé par une personne habilitée (médecin ou infirmier) dans les plus brefs délais après le décès, à votre domicile. Notre unité de soins et notre service social vous aideront dans ces premières démarches.

Après un décès à domicile, une **toilette mortuaire** peut être réalisée par les soignants dans le respect de la personne et des proches. Le corps peut généralement rester au domicile **jusqu'à 24 heures**, afin de permettre à la famille de se recueillir.

Vous êtes libre de choisir l'entreprise de pompes funèbres qui vous convient.

Le service social peut vous conseiller dans les démarches administratives.





# Médicaments et matériel médical



L'HAD AP-HP s'occupe de tout : **n'allez pas à la pharmacie** avec votre ordonnance sauf indication contraire d'un soignant HAD AP-HP.



## Les médicaments



Les médicaments sont fournis et livrés par la **pharmacie de l'HAD AP-HP**. Ils sont adaptés à votre situation et suivis par l'équipe.

À votre retour à domicile, un ou une infirmière fait le point avec vous et vos proches pour savoir **comment se passe la prise des traitements**.

Selon votre situation, vous pouvez prendre vos médicaments **en autonomie** ou être **accompagné(e)** par un infirmier.

Pour votre sécurité, n'utilisez pas vos médicaments habituels sans en parler à l'équipe. Le rangement et la conservation des médicaments vous sont expliqués par l'infirmier.

### Contactez l'équipe si :

Vous avez un **doute** sur un médicament.

Vous avez **oublié de prendre un médicament** ? Vous pensez vous être **trompé** ?

Un **effet indésirable** apparaît.

Un médecin vous prescrit un **nouveau traitement**.

En fin de séjour, l'équipe de l'HAD AP-HP vous explique les traitements à poursuivre et la gestion des médicaments restants.

## Le matériel

L'équipe de l'HAD AP-HP peut vous conseiller pour sécuriser votre espace (éclairage, déplacements et aménagements).

Le matériel est installé et vérifié par des professionnels. Si un appareil ne fonctionne pas ou vous semble dangereux, **prévenez l'unité de soins**.

Le matériel mis à votre disposition est loué par l'HAD AP-HP auprès de prestataires. Il est important d'en prendre soin, car toute perte, dégradation ou vol peut entraîner une refacturation.

En fin de séjour, l'équipe de l'HAD AP-HP s'occupe de faire retirer le matériel de votre domicile par les différents prestataires. En cas de difficulté, **prévenez l'unité de soins**.



# Parlez de la douleur

**Votre douleur est prise en compte, qu'elle soit continue ou en lien avec un soin.**

- Pour que nous puissions mieux vous soulager, vous pouvez nous dire si vous avez mal, si la douleur est continue ou intermittente.
- En décrivant ce que vous vous ressentez, nous aurons une meilleure compréhension de votre douleur pour mieux ajuster les traitements.
- La douleur a souvent plusieurs dimensions avec des composantes **physiques**, mais aussi **émotionnelles** ou **morales** : tout peut être exprimé.

**L'équipe de l'HAD AP-HP est là pour vous accompagner vers un apaisement et un soulagement.**

Nous serons attentifs :

- À votre perception de la douleur et vous proposerons des outils (échelles d'évaluation) adaptés à votre situation pour en mesurer l'intensité.
- Nous pourrons ensuite mieux adapter les traitements médicamenteux.
- Et proposer des gestes ou conseils pour améliorer votre confort.

**Si la douleur apparaît ou s'aggrave en dehors des passages, vous pouvez contacter l'équipe de l'HAD AP-HP, disponible 24h/24 et 7j/7.**

## Comment décrire ma douleur ?

*Vous pouvez remplir cette fiche !*

### Le type de douleur

- Brûlure
- Piqûre
- Élançement
- Serrement
- Tiraillement
- Coup de couteau
- Engourdissement

- Pression
- Crampe
- Lourdeur
- Picotement

### Le rythme

- Continue
- Par moments
- Le matin
- Le soir
- La nuit
- À l'effort
- Au repos



### Ce qui change la douleur

- Cela s'aggrave quand : .....
- Cela s'améliore quand : .....



## Votre environnement

# Une bonne hygiène pour éviter les infections

### Quand vous laver les mains ?

- Avant de manger ou de préparer un repas
- Après être allé(e) aux toilettes
- Après s'être mouché(e)
- Après avoir touché un animal
- Avant et après avoir aidé un proche
- Dès que les mains sont sales



### Comment faire ?



#### À l'eau et au savon :

Frottez bien vos mains (paumes, dos, doigts et ongles), rincez et séchez avec une serviette propre.

🕒 Environ **30 secondes**



#### Ou avec une solution hydroalcoolique :

Appliquez une dose et frottez vos mains jusqu'à ce qu'elles soient complètement sèches.

🕒 Environ **30 secondes**

### Pour vos soins à domicile

J'ai des animaux à la maison ?  
Pour la sécurité de tous,  
**je les tiens éloignés pendant les soins.**



L'espace dédié aux soins est **propre et aéré.**



Le matériel médical est rangé en **sécurité, accessible aux soignants.**



La **solution hydroalcoolique** reste accessible pour les soignants et pour les personnes qui vous rendent visite (famille, amis, professionnels).



## Bien gérer les déchets

Pendant votre séjour en HAD, il existe deux types de déchets.

### Les déchets du quotidien

Ce sont les déchets habituels (ordures ménagères) : emballages, papiers, restes alimentaires et déchets non infectieux.

👉 Ils vont dans la **poubelle ordinaire**. Vous pouvez les trier comme à votre habitude.

### Les déchets de soins

Ce sont les déchets liés aux soins : aiguilles, seringues, compresses ou pansements souillés et objets piquants ou coupants.



Ils peuvent présenter un **risque infectieux**.

👉 Ces déchets sont placés dans des **contenants spécifiques de couleur jaune**, fournis par l'HAD. Ils sont **récupérés par l'HAD AP-HP ou un prestataire spécialisé pour être éliminés de manière réglementaire et sécurisée**.

Ce que vous avez à faire :

● Jetez normalement vos **déchets du quotidien**.

● Pour les **déchets de soins (infectieux)**, l'équipe s'en charge.

● Signalez simplement si un contenant est plein ou manquant.



Ne pas les jeter dans les poubelles ordinaires.





# Les bénévoles et les associations partenaires

## de l'HAD AP-HP

L'HAD développe des partenariats avec des associations de bénévoles qui peuvent vous accompagner durant votre hospitalisation à domicile. N'hésitez pas à en parler avec les soignants ou en appelant votre unité de soins.

En complément des soins à domicile, ces partenaires renforcent le bien-être et la qualité de vie des patients. Par leur présence, leur soutien et leurs actions culturelles, ils enrichissent l'accompagnement proposé par l'HAD AP-HP. Découvrez les associations partenaires 2025 et leur impact.



**Le Rire Médecin** intervient à l'HAD AP-HP. Les comédiens-clowns accompagnent les enfants hospitalisés à domicile et leurs familles, apportant soutien, réconfort et moments de joie.



**L'association de l'École à l'hôpital** accompagne les enfants hospitalisés afin de garantir la continuité de leur scolarité et de préserver leur lien avec l'apprentissage, malgré la maladie.

**Nouveau Souffle** accompagne les personnes fragilisées et leurs proches. Par des actions concrètes, l'association soutient le bien-être, le lien social et l'écoute, aidant chacun à retrouver confiance et sérénité.



**Centraider** est un site ressources qui recense pour vous, aidantes et aidants, l'ensemble des aides et droits qui vous sont destinés, ainsi que les professionnels et les structures à votre disposition près de chez vous. [www.centraider.fr](http://www.centraider.fr)



**Être-Là Grand Paris** accompagne les patients hospitalisés et leurs proches. L'association soutient les aidants, préserve le lien humain et contribue au bien-être des familles dans les moments difficiles.



**L'association des Petits Frères des Pauvres** agit pour rompre l'isolement des patients hospitalisés, en proposant des visites, des animations et des moments d'échange qui favorisent le lien social et le bien-être.





# Vos droits, vos démarches

Vos droits font partie de votre parcours de soins. Vous pouvez les exercer à chaque étape, avec l'appui de l'équipe.

## Choisir une personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner et vous soutenir.

Formulaire à remettre à l'équipe de soins, si vous souhaitez la désigner ou en changer.



## Exprimer vos volontés

Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour faire connaître vos souhaits.

## Accéder à votre dossier médical

Vous pouvez demander l'accès à votre dossier médical de votre séjour en HAD.

Rédigez-les sur papier libre en les datant et en les signant, ou utilisez le formulaire.



Remettez-les à l'équipe soignante ou conservez-les dans la pochette domicile dans un endroit accessible pour celle-ci.

Pour accéder à votre dossier médical

Scannez le QR code



## Être représenté

Des représentants des usagers sont là pour porter la parole des patients et des proches. Ils participent à la Commission des Usagers, qui veille au respect des droits et à l'amélioration de la qualité des soins. Vous pouvez les contacter à l'adresse suivante : [mesdroits.had@aphp.fr](mailto:mesdroits.had@aphp.fr)

Être représentant des usagers à l'HAD AP-HP  
Quel rôle ?  
Quelle mission ?



## Témoignez, partagez une réclamation

Vous avez le droit de dire ce qui va bien ou ce qui ne va pas. L'HAD AP-HP vous répond et traite votre demande.

Partagez  
Votre  
témoignage  
et réclamation



À la fin de votre séjour, vous recevez un questionnaire de satisfaction par SMS ou par email. Votre retour est indispensable à notre amélioration continue.

**N'hésitez pas à solliciter l'équipe HAD AP-HP pour obtenir une version du questionnaire de satisfaction en format papier.**



## Protégez vos données personnelles



Les **données personnelles** sont toutes les informations qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne. Cela peut être, par exemple : votre nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, informations médicales, numéro de sécurité sociale, ou encore des données qui, mises ensemble, permettent de savoir qui vous êtes.

**Vos données personnelles sont protégées par l'AP-HP.**

Vous pouvez accéder à vos données, demander leur modification ou vous opposer à certains usages, en contactant le délégué à la protection des données : [dpo@aphp.fr](mailto:dpo@aphp.fr).



## Mon Espace Santé

Les documents concernant vos soins en HAD seront ajoutés dans votre espace « Mon Espace Santé ». C'est votre carnet de santé numérique. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en écrivant à : [mesdroits.had@aphp.fr](mailto:mesdroits.had@aphp.fr).

Avec votre accord, les professionnels de santé de l'HAD AP-HP pourra accéder à ces documents.



## Pour en savoir plus



- La charte AP-HP de la personne hospitalisée
- La charte européenne de l'enfant hospitalisé
- La charte de bénévoles à l'hôpital
- La charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance



**N'hésitez pas à solliciter l'équipe HAD AP-HP pour obtenir une version de ces différentes chartes en format papier.**



## Vos questions fréquentes

Être soigné chez soi, c'est continuer à vivre chez soi avec ses habitudes et ses repères. Les soins se font dans un espace propre et adapté. Le matériel médical est installé pour votre confort et votre sécurité et l'ergonomie du travail des soignants, en respectant votre lieu de vie.



### Le coût de vos soins

**Ce que prend en charge l'HAD AP-HP :**

Les soins réalisés par les médecins (secteur 1), les infirmiers, les kinésithérapeutes et les orthophonistes sont pris en charge par l'HAD AP-HP.



L'HAD AP-HP s'occupe de tout : **ne donnez pas votre carte vitale.**



**Ce que ne prend pas en charge l'HAD AP-HP :**

Pour les médecins en secteur 2 ou 3, un **dépassement d'honoraires** peut rester à votre charge. Vous pouvez demander un remboursement à votre **mutuelle**.

Certains frais ne sont pas pris en charge par l'HAD AP-HP, comme par exemple : **les repas, la téléalarme, le boîtier à clés, les dépassements d'honoraires.**



### Vos proches

Vous pouvez continuer à recevoir vos proches comme vous le souhaitez. Ils peuvent être associés à votre accompagnement et à vos soins, quand cela est possible. Selon votre état de santé, vous pouvez sortir, recevoir des visites ou poursuivre certaines activités. Parlez-en à l'équipe pour adapter les soins.



### Convictions et pratiques religieuses

Vous pouvez recevoir un ministre du culte ou demander l'aide de l'équipe pour contacter une aumônerie de l'AP-HP. Parlez-en à l'équipe si vous le souhaitez.

**Votre avis compte.  
Après votre visite, n'hésitez pas à répondre  
à notre questionnaire de satisfaction.**

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

## Je fais un don

Grâce à vous,  
nous pouvons soutenir  
les équipes de l'HAD AP-HP  
et leurs patients.

