



PASSEPORT HAD

Hospitalisation À Domicile

Contact 24h/ 24 au 05 24 57 35 11

Bienvenue

Madame, Monsieur,
Vous allez bénéficier d’une hospitalisation à votre domicile avec notre établissement de santé, l’HAD GRAND BORDEAUX.

Nous avons pour vocation de vous permettre un accès à des soins hospitaliers de qualité, dans le confort de votre domicile, grâce à une prise en charge pluridisciplinaire.

Selon votre projet de soins personnalisé, vous bénéficierez de soins adaptés à votre état de santé, d’un soutien dans les démarches administratives, et d’une coordination médicale assurée par le médecin de l’HAD GRAND BORDEAUX qui est toujours en lien étroit avec vos médecins de ville et vos médecins hospitaliers.

Nous travaillons avec l’ensemble des intervenants sanitaires et sociaux du territoire, vous permettant de vous soigner dans votre cadre de vie, entouré de vos proches.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous souhaitons un séjour répondant à vos attentes et à vos besoins.

La direction de l’HAD GRAND BORDEAUX

Sommaire

	Présentation du service	2
	Préparer votre admission	3
	Les directives anticipées	4
	Tout au long de votre prise en charge	5
	Vos médicaments	6
	Règles de bonne conduite des patients et des usagers	7
	Aidant : rôle et soutien	8
	La fin de prise en charge	9
	Recommandations d’hygiène à la maison	10
	La Commission des usagers	12
	Nos engagements	13
	Droits & Devoirs	14
	Nos Chartes	18

Ce livret regroupe chronologiquement l’ensemble des étapes de votre séjour, de la visite de pré-admission jusqu’à votre sortie.
Nous vous remercions de le lire attentivement.

Présentation du service

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

L'HAD est une alternative à l'hospitalisation conventionnelle.

Elle permet :

- De dispenser à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux de qualité, en toute sécurité, dans un cadre de vie connu et réconfortant.
- De délivrer des soins qui sont d'une nature comparable à ceux prodigués en milieu hospitalier traditionnel avec une véritable technicité.

En tant qu'établissement de santé, l'HAD est soumise aux mêmes contrôles que ceux des hôpitaux ou des cliniques.

QUELLES SONT LES CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE ?

• Vous êtes à domicile et votre médecin traitant en fait la demande, ou vous êtes hospitalisé(e) et votre médecin estime que les soins peuvent être poursuivis à domicile.

• Vous êtes éligible aux critères d'admissibilité (de la Haute Autorité de Santé et de la zone d'intervention couverte par l'HAD)

• Les conditions de votre domicile permettent les soins.

• Vous et vos proches êtes d'accord, ainsi que votre médecin traitant.

QUI PRESCRIT L'HAD ?

Un médecin hospitalier ou de ville. Le médecin traitant reste votre médecin référent, il assure le suivi médical au domicile et réalise les prescriptions. Le médecin praticien d'HAD assure la coordination entre les médecins.

VOS INTERLOCUTEURS ?

Le responsable de l'HAD est garant de la qualité des soins et de votre sécurité, il ou elle collabore avec l'ensemble des partenaires internes ou externes à l'établissement. Il assure la gestion de l'HAD et du personnel. Il est garant du respect des droits du patient et se tient à disposition pour toute information complémentaire ou réclamations sur la prise en charge.

Les médecins praticiens d'HAD pilotent l'élaboration du protocole personnalisé de soins. Ils assurent la coordination des informations médicales et participent au choix des décisions les mieux adaptées à votre état de santé. **Les infirmiers de liaison** garantissent le lien entre l'HAD et les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux du secteur. Ils participent à votre évaluation avant votre entrée en HAD.

L'infirmier (e) coordinateur est votre interlocuteur privilégié durant votre séjour. Il ou elle assure le lien entre les différents intervenants, réévalue les interventions humaines et matérielles nécessaires selon l'évolution de votre état de santé.

Les infirmiers effecteurs de soins dispensent des soins techniques visant à répondre aux prescriptions et selon les protocoles en vigueur. Ils assurent le suivi à votre domicile afin de s'assurer que le plan de soins établi corresponde à vos besoins. Ils peuvent exercer à titre salarié ou libéral.

Les aides-soignants réalisent des soins d'hygiène, de confort, de bien-être et assurent lors de leurs interventions une observation et une surveillance de qualité.

L'assistant (e) de service social assure l'évaluation de vos besoins sociaux dès le stade de la préadmission jusqu'à votre sortie. Il ou elle vous informe de vos droits et sollicite certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter l'hospitalisation à domicile à votre demande ou à celle de vos proches.

Le psychologue peut vous apporter et à votre entourage écoute et soutien. Il ou elle peut vous rencontrer soit à la demande de l'équipe, soit à votre demande ou à celle de vos proches.

Le kinésithérapeute agit sur prescription médicale et réalise des actes de kinésithérapie destinés à rétablir vos capacités fonctionnelles ou à suppléer à l'altération de vos capacités fonctionnelles.

Les secrétaires assurent l'accueil téléphonique et physique.

Elles effectuent les tâches administratives relatives à votre dossier médical.

La préparatrice en pharmacie : elle gère la préparation des commandes de matériel de soins nécessaires à vos besoins.

Les étudiants infirmiers et aides-soignants : seront amenés à se rendre à votre domicile dans le cadre de leurs études, toujours accompagné d'un professionnel diplômé et sous réserve de votre accord.



Tous les intervenants sont joignables au numéro de l'HAD :

QUELLE EST LA DURÉE DE PRISE EN CHARGE ?

Le séjour en HAD est toujours limité dans le temps, cette durée est révisable selon la nature des soins prodigués et l'évolution de votre état de santé. Si à l'issue de la prise en charge en HAD vous avez toujours besoin de soins, un relais de prise en charge sera assuré par des professionnels libéraux ou SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile).

Préparer votre admission



PIECES ADMINISTRATIVES A FOURNIR :

- Pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour...)
- Carte vitale
- Carte mutuelle
- Pour les patients mineurs : livret de famille et pièce d'identité des titulaires de l'autorité parentale
- Pour les patients sous mesure de protection judiciaire : le certificat de jugement du représentant légal
- Pour les accidents du travail : fournir les volets justifiant ce dernier
- Pour les femmes enceintes : le carnet de maternité et le livret de famille
- Pour les ressortissants d'un pays étranger membre de l'UE : le double des formulaires E111 et E112
- Pour les invalides de guerre bénéficiant de l'article 115 : le carnet de soins
- Examens en rapport avec votre motif d'admission
- Traitement médical en cours

N'oubliez pas de signaler les produits ou médicaments auxquels vous êtes allergiques.

Afin d'assurer la continuité des soins, merci de nous communiquer les coordonnées de vos intervenants libéraux et des médecins qui vous prennent en charge.



LES FRAIS DE SEJOUR :

- La prise en charge du séjour est identique à celle d'une hospitalisation classique.
- L'HAD prend en charge le traitement, le matériel de soins et le matériel médical en lien avec la prise en charge uniquement (sauf exception).



LE MATERIEL MEDICAL, MEDICAMENTS ET DISPOSITIFS MEDICAUX :

Le matériel médical, les médicaments, les produits et matériels nécessaires aux soins ainsi que les produits diététiques, seront acheminés. Tous les produits de santé fournis par l'HAD seront récupérés à la fin de l'hospitalisation.

Merci d'en respecter l'usage et ne pas le détériorer.



TROUSSEAU A PREPARER POUR LE BON DEROULEMENT DE VOTRE SEJOUR :

- | | |
|---|---|
| • Un savon de toilette | • Serviettes et gants de toilette |
| • 1 bassine | • Rasoir et mousse à raser pour les messieurs |
| • Un pichet ou une bouteille vide si shampoing au lit | • Linge de lit (draps plats si matelas à air) et oreiller |
| • Vêtements de rechange | • Une serviette à mains pour le personnel |
| • Des essuie-tout | • Des sacs poubelle |



L'HAD FOURNIT :

- Le nécessaire aux soins (pansements, perfusions,...)
- Les protections pour incontinence et alèses (excepté les slips jetables)
- Le savon, gel hydro-alcoolique, le désinfectant de surface et les gants pour les soignants



L'HAD NE FOURNIT PAS :

- Le savon de toilette et d'hygiène intime
- Les cosmétiques et crèmes hydratantes



LA REMISE DES CLES :

Dans le cas où il est nécessaire, pour la réalisation de vos soins de confier les clés de votre domicile à l'HAD, il vous sera demandé de remplir un formulaire à la remise des clés. Elles vous seront restituées en fin de prise en charge.

Les directives anticipées

SON RÔLE, FAIRE CONNAÎTRE VOTRE AVIS

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

INFORMATIONS IMPORTANTES À MENTIONNER

Vos attentes, vos craintes, vos limites, concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie :

- Assistance respiratoire
- Réanimation cardio-circulatoire
- Nutrition et/ou hydratation artificielles
- Dialyse
- Autres

Vos souhaits et croyances de nature non médicale, ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés.

À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.

 Lors de votre admission, l'infirmier vous demandera si vous avez rédigé ou si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles à l'équipe soignante qui vous prendra en charge.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance.

Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher de l'équipe HAD qui vous proposera un modèle de la Haute Autorité de Santé.

Vous pouvez également les rédiger sur papier libre.

Carte vitale pendant une Hospitalisation À Domicile : à quel moment la donner ?



NE PAS PRÉSENTER VOTRE CARTE VITALE :

PRÉSENTER VOTRE CARTE VITALE :

À la pharmacie

Aux prestataires pour le matériel médical à domicile

Aux laboratoires d'analyses

Aux intervenants libéraux : infirmier libéral, kinésithérapeute

Pour toute consultation médicale

Pour un examen d'imagerie (IRM, Scanner, Radiologie...)

Tout au long de votre prise en charge

L'HAD Grand Bordeaux assure la continuité des soins 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au 05 24 57 35 11. Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. En dehors de ces heures et en cas de besoin, une permanence d'astreinte est assurée par notre personnel paramédical.



LE PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ :

Votre projet de soins personnalisé est défini dès votre admission. Il est défini avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

Votre médecin traitant est le pivot de votre prise en charge : toute décision médicale se fait en concertation avec lui. Une équipe pluridisciplinaire se tient à votre disposition pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soins.



LE DÉROULEMENT DES SOINS :

Le planning des interventions à votre domicile vous sera communiqué le jour de votre entrée. Les horaires vous seront donnés à **titre indicatif** car ils peuvent être modifiés en fonction des aléas extérieurs (conditions de circulation, modification des tournées etc.). **Nous vous remercions de préparer l'arrivée des soignants ainsi que l'environnement des soins, et de réserver un espace de rangement pour le matériel.**



ANIMAUX DE COMPAGNIE :

Les animaux de compagnie ne doivent pas être présents dans la pièce où vous recevez les soins, dans le cadre du respect des règles d'hygiène et de la protection de notre personnel.



TABAC :

Par mesure d'hygiène et de respect, il vous est demandé ainsi qu'à votre entourage, de ne pas fumer en présence du personnel de l'HAD.

Vous / votre entourage souhaitez arrêter de fumer : contactez le 3989 (appel gratuit) ou RDV sur tabac-info-service.fr



VOTRE DOSSIER MÉDICAL :

Sa tenue et son alimentation sont sous la responsabilité des professionnels médicaux et paramédicaux qui vont concourir à vos soins. Il a vocation à recueillir et garder une trace (de ce qui s'est passé, ce qui a été dit, ce qui a été fait) et à faciliter la transmission des informations entre les différents intervenants (professionnels de l'HAD et libéraux).

Votre dossier médical comprend une partie sous format papier et une partie informatisée.

Au domicile, un dossier patient « papier », propriété de l'HAD, est constitué notamment de :

- Des numéros pour contacter l'HAD, ou en cas d'urgence vitale le SAMU.
- Votre dernière ordonnance
- Les documents relatifs aux droits du patient, personne de confiance, directives anticipées,

Le dossier patient informatisé est accessible aux professionnels de santé habilités qui vous prennent en charge, via une application mobile appelée « Mobisions ». Les informations contenues dans votre dossier informatisé sont sécurisées.

Seuls les professionnels de santé intervenant au cours de votre prise en charge sont habilités à consulter votre dossier de soins. Soyez vigilant à la confidentialité de vos données médicales !

Nous rédigeons pour chaque consultation extérieure un document de liaison pour informer les professionnels de santé de votre état de santé, vos traitements et le motif de consultation.



LES TRANSPORTS :

L'HAD peut prendre en charge certains transports selon votre mode de prise en charge. Si un transport n'est pas pris en charge, l'HAD rédigera un bon de transport qui sera transmis à la sécurité sociale.

Le déplacement chez le médecin traitant n'est en aucun cas remboursé. Celui-ci doit se déplacer à votre domicile.

Vos médicaments

PERSONNE DESIGNÉE À ADMINISTRER VOS MÉDICAMENTS (VOIE ORALE) :

Lors de la préadmission ou de l'admission il est possible que vous ou l'un de vos proches ayez choisi de vous impliquer dans la préparation et/ou la distribution des médicaments par voie orale. Nous vous accompagnerons dans cette tâche, et vous expliquerons le rôle de chacun des médicaments ainsi que les conseils de prise optimale.

L'infirmier(e) évaluera votre compréhension et celle de votre entourage à :

- reconnaître les médicaments prescrits,
- connaître les horaires de prise
- repérer les effets indésirables à surveiller

La personne désignée à administrer les médicaments par voie orale signera un formulaire de consentement.

Cette décision sera réévaluée régulièrement et pourra évoluer à tout moment lors de votre prise en charge.

Si vous prenez seul les médicaments :

- Prenez uniquement les médicaments prescrits pendant votre séjour en HAD
- Conservez les médicaments dans leur boîte avec la notice

Les médicaments pris par voie injectée sont administrés uniquement par un infirmier.

INFORMEZ LES PROFESSIONNELS SANS DELAI SI :

- vous avez une nouvelle prescription (de votre médecin traitant ou après une consultation spécialisée)
- votre situation personnelle évolue (votre aidant principal s'absente...)
- vous pensez qu'il manque des médicaments
- vous ne reconnaissez pas vos médicaments
- vous pensez en avoir trop en stock ou pas suffisamment pour le week-end
- vous avez une difficulté avec votre traitement
- vous souffrez d'un effet indésirable inattendu (diarrhées, nausées, etc....)

LE STOCKAGE DE VOS MÉDICAMENTS À LA MAISON :



Afin de répondre aux règles de sécurisation de stockage des produits médicamenteux, **tout votre traitement** sera mis dans une caisse scellée le temps de votre séjour en HAD. Si vous avez dans votre traitement des médicaments dits stupéfiants (ex : la morphine) qui sont soumis à des règles de stockage strictes, ils seront détenus dans un coffre disposant d'une fermeture sécurisée par code. Ce code est connu seulement des infirmiers de l'HAD, infirmiers libéraux, médecins, pharmaciens.

Règles de bonne conduite des patients et des usagers

Prenez soin de ceux qui prennent soin de vous et de vos proches

Pour une meilleure prise en charge, merci de :

RESPECTER LE PERSONNEL SOIGNANT ET ADMINISTRATIF

Nous sommes là pour vous soigner et vous apporter notre aide et notre soutien. Mais il est parfois difficile de vous prendre en charge immédiatement par manque de personnel ou par un surplus d'activité. Sachez que nous faisons tout notre possible pour répondre à vos besoins et être à votre disposition rapidement. Les violences verbales (menace, injure, diffamation ou outrage) et les violences physiques envers un membre du personnel font l'objet d'un dépôt de plainte. Sachez qu'en cas de non-respect de ces règles, des poursuites judiciaires sont possibles et peuvent aboutir à des amendes ou des peines de prison.

Violences verbales

Outrage	7 500 € d'amende
Menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens	3 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende
Menace de mort ou d'atteinte aux biens, dangereuses pour les personnes	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende

Violences physiques

Violences volontaires sans ou avec ITT ≥ à 8 jours	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende
Violences volontaires avec ITT > à 8 jours	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende
Violences ayant entraîné une mutilation ou une infirmité	15 ans de réclusion criminelle
Violences ayant entraîné la mort sans intention de la donner	20 ans de réclusion criminelle

Aidant : rôle & soutien

**Vous venez en aide à un proche en difficulté du fait de ses problèmes de santé ?
Vous occupez une place primordiale dans la qualité de sa prise en charge en hospitalisation à domicile.**



LE RÔLE DE L'AIDANT :

Au domicile, vous êtes en relation directe et continue avec l'équipe soignante de l'HAD, c'est un réel travail d'équipe autour d'un objectif commun : une prise en charge de qualité pour votre proche. Son projet de soin vous sera expliqué dès son admission.

La prise en charge de votre proche en HAD va nécessiter des passages fréquents de l'équipe pluridisciplinaire au long de la journée. Il peut être normal de se sentir envahi au début, une adaptation est nécessaire.

Notre équipe vous accompagne et vous conseille sur les possibilités qui s'offrent à vous afin de vous soulager dans votre rôle d'aidant. L'assistance sociale et/ou le psychologue de l'HAD sont disponibles, à n'importe quel moment de la prise en charge, vous pouvez contacter l'HAD par téléphone ou bien faire une demande à l'équipe de terrain afin de solliciter une mise en lien avec ces professionnels.

UTILISATION DU MATÉRIEL MÉDICAL :

De part votre présence au domicile et selon vos capacités il est fort possible qu'il puisse vous arriver de devoir manipuler le matériel médical, pompe de perfusion, appareil d'aérosol, appareil d'oxygène, etc... mis à disposition pour votre proche.

Le personnel de l'HAD ou les prestataires avec qui nous collaborons vous formeront pour chacun des dispositifs et vous donneront une brochure explicative afin de vous aider dans leur manipulation. N'hésitez pas à nous demander des explications à chaque fois que cela sera nécessaire.

VOTRE IMPLICATION DANS LA SURVEILLANCE DES SOINS :

Si vous constatez une évolution de l'état de santé de votre proche (apparitions de douleurs, inconforts, anxiété,...) signalez-le à l'équipe soignante.

**Votre avis compte tout au long de la prise en charge de votre proche,
n'hésitez pas à nous solliciter en cas de besoin.**

Rappel n° HAD 24/24 : 04 28 63 00 00

LE SOUTIEN DE L'AIDANT :

Le droit au répit :

Il est essentiel que l'aidant prenne soin de lui, afin d'éviter la fatigue physique et/ou psychologique et favoriser le maintien à domicile de la personne aidée.

Officiellement reconnu par les pouvoirs publics, le « droit au répit » vous permet de mieux assurer votre rôle. Des solutions existent pour vous permettre de prendre ce temps pour vous :

- L'intervention d'une assistante sociale
- Un soutien psychologique pour vous ou votre proche
- La mise en relation avec les associations de patients et d'aidants en lien avec la pathologie de votre proche

ASSOCIATIONS D'AIDANTS :

Association Française des aidants : depuis sa création en 2003, l'Association Française des aidants milite pour la reconnaissance du rôle et de la place des aidants dans la société. Elle oriente et soutient les aidants localement notamment via l'animation du Réseau national des Cafés des Aidants® et la mise en place d'Ateliers Santé des Aidants, assure des formations sur les questions liées à l'accompagnement pour les proches aidants et les équipes professionnelles, diffuse l'information, développe des partenariats et participe à la construction d'outils pour mieux appréhender les attentes et les besoins des aidants.

Pour plus d'information <https://www.aidants.fr/>

La fin de prise en charge

La décision de la fin de votre séjour en HAD sera prise par le médecin praticien de l'HAD en concertation avec votre médecin traitant et les spécialistes qui vous suivent. La date de votre sortie vous sera communiquée par l'équipe soignante.

En amont de votre sortie n'hésitez pas à solliciter notre service social si vos besoins évoluent, ceci dans le but de sécuriser la fin de votre prise en charge.

Si vous avez encore besoin de soins de la fin de l'hospitalisation en HAD, un relais de ville (SSIAD, IDEL,...) sera organisé par les infirmières coordinatrices et tous les éléments nécessaires à la poursuite des soins et à votre prise en charge seront communiqués.

Le classeur de soins présent à votre domicile constitue votre dossier de médical et sera récupéré le jour de votre sortie.

Le jour de votre sortie vous seront remis :

- Vos comptes rendus d'exams divers, d'analyses, et de consultations.
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles.



Les documents suivants vous seront envoyés automatiquement dans votre compte « Mon espace santé »

- La lettre de liaison
- Le traitement de sortie (ordonnances)

Ces documents seront également envoyés à votre médecin traitant via la messagerie sécurisée MSSanté.

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80%, les 20% restants (le ticket modérateur) sont à la charge de votre mutuelle.

Si vous n'êtes pas assuré social :

Vous êtes redevable de la totalité des frais.

Médicaments :

Les médicaments livrés durant la prise en charge en HAD, que vous n'utilisez plus, seront éliminés via la collecte Cyclamed. Vous conserverez ceux en lien avec votre traitement en cours. Nous récupérerons les boîtes de stockage sécurisées.

Élimination des déchets de soins (DASRI) :

Si vous disposez d'un carton de déchets de soins à votre domicile, l'HAD prévendra la société de ramassage des déchets de la fin de votre prise en charge. Ils passeront, selon leur jour habituel, pour une toute dernière collecte.

Matériel médical :

Le matériel médical présent à votre domicile peut rester sur place à l'issue de l'HAD. Le prestataire qui sera informé par l'HAD de la fin de votre prise en charge se rapprochera de votre médecin traitant afin d'obtenir les ordonnances nécessaires. Si besoin de retirer le matériel, le prestataire vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous.

La restitution des clés :

Les clés de votre domicile vous seront restituées par l'HAD.

Professionnels de santé :

Prestataires de santé, pharmacies de ville, laboratoire d'analyse, sociétés de transport, intervenants libéraux, médecins spécialistes, réseaux, etc... seront tous prévenus par l'HAD de la fin de votre prise en charge.

Sortie contre avis médical :

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement un document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

Recommandations d'hygiène à la maison

LE LAVAGE DES MAINS EN 9 ÉTAPES :



Je frotte entre mes doigts entrelacés

Je frotte mes pouces et la base de mes pouces

Je frotte mes ongles et mes articulations

Je frotte mes poignets

Je rince mes mains et mes poignets

Je m'essuie les mains

QUAND DOIS-JE ME LAVER LES MAINS ?



Avant de manger



LES GESTES BARRIÈRES



Lavez-vous les mains



Gardez une distance d'1 à 2 m



Masque obligatoire



Éternuez et tousssez dans votre coude



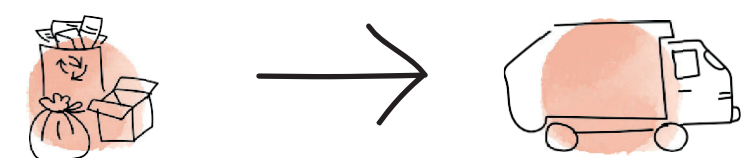
Aérez la pièce régulièrement.

LE TRI DES DECHETS : REGLES A RESPECTER PAR TOUS : PROFESSIONNELS (HAD OU NON HAD),PATIENTS ET AIDANTS :

Les règles concernant le tri et l'élimination les déchets associés à vos soins sont suivies par les professionnels intervenant à votre domicile. Lors de vos soins, deux sortes de déchets seront collectées et éliminées séparément.

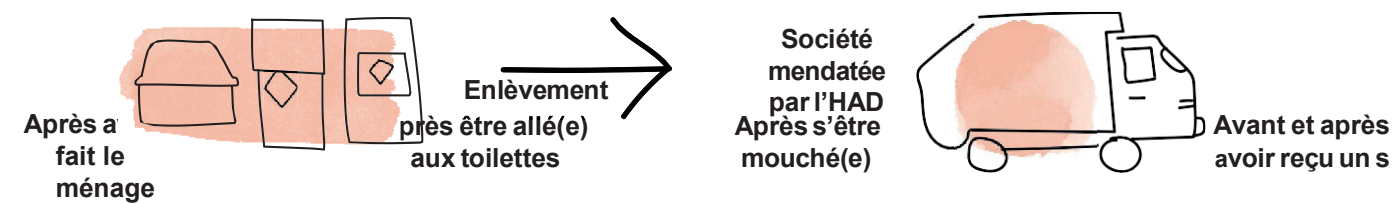
1 - Les déchets de soins assimilés aux ordures ménagères

Le soignant met ces déchets dans vos sacs « poubelle » habituels. Ces sacs sont à éliminer par vos soins avec vos ordures ménagères. En aucun cas ces déchets ne doivent être mis dans les boîtes jaunes. Les papiers et cartons sont à éliminer par la filière de recyclage adaptée (si celle-ci existe dans votre commune ou arrondissement).



2 - Les déchets de soins à risque infectieux (DASRI)

Le soignant met obligatoirement ces déchets dans des boîtes de couleur jaune, fournies par l'HAD et réservées aux professionnels de santé. Ils doivent être entreposés si possible en dehors de la chambre (placard, garage..)Vous ne devez pas les utiliser sans leur accord. En aucun cas, ces déchets ne doivent être éliminés avec vos ordures ménagères. Des professionnels spécialisés se chargeront de leur enlèvement.



Patients, soyez acteurs

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Comment faire une réclamation ?

Si vous êtes encore en HAD :

- **Oralement** à un membre de l'équipe, IDE de coordination, médecin.
- Par **courrier/papier** à la Direction de l'établissement que les équipes transmettront.
- En **prenant contact avec un Représentant des Usagers** de l'établissement. Ceux-ci ont pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Leurs coordonnées et horaires de permanences sont affichés au sein de l'établissement ou disponible sur demande.

Si vous n'êtes plus dans l'établissement

- Par **courrier électronique** envoyé à l'établissement : contact@hadgrandbordeaux.fr
- Par **courrier postal** envoyé à la Direction de l'établissement :
HAD Grand Bordeaux, 2 place Ravezies 33000 BORDEAUX
En contactant la **Commission des Usagers (CDU)**.

Vos remarques nous permettent d'agir, d'améliorer et d'assurer la qualité des soins et services offerts à nos patients. Nous vous encourageons à exprimer de façon constructive vos insatisfactions.

Et après ?

Après réception de votre réclamation, la Direction de l'établissement vous répond dans les meilleurs délais. Selon la nature de votre réclamation, elle vous informe aussi de la possibilité qui vous est offerte d'avoir recours à un médiateur.

Si un médiateur est saisi, celui-ci vous rencontre dans les 8 jours après sa saisine. Il pourra aussi rencontrer vos proches s'il le juge utile ou bien à leur demande.

Dans les 8 jours suivants l'audition par le médiateur, celui-ci adresse un compte-rendu aux membres de la Commission Des Usagers (CDU). Elle vérifie alors que la réclamation ne présente pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

La CDU formule ensuite des recommandations en vue d'apporter une solution ou elle vous informe des voies de conciliation ou de recours possibles.

Dans les 8 jours suivants la séance, l'établissement vous répond en joignant l'avis de la Commission.

Nous vous invitons à exprimer votre satisfaction sur votre prise en charge (un petit mot, un appel téléphonique, un avis google,...) !
Vos retours positifs ont aussi vocation à encourager nos équipes qui se mobilisent chaque jour pour répondre au mieux à vos attentes.

Nos engagements

POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Vous êtes au cœur de notre démarche d'amélioration continue en matière de qualité, sécurité et confort des soins. Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, l'HAD Grand Bordeaux s'est engagé dans une démarche qualité.

POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Il existe plusieurs types de douleur :

- ✎ Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc...) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- ✎ Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc...). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- ✎ Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager : Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc....).

Évaluer : L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour la mesurer, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

POUR LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

Pendant votre séjour, vous pouvez contribuer à mettre en œuvre nos actions avec quelques gestes simples : ne pas jeter vos bouteilles plastiques (elles seront récupérées par le personnel pour recyclage), éteindre la lumière et la télévision en votre absence, ne pas laisser couler l'eau inutilement et éteindre la climatisation / chauffage lorsque la fenêtre est ouverte..

FAISONS LE POINT SUR VOTRE PRISE EN CHARGE :

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de votre prise en charge, nous vous proposerons de nous entretenir avec vous ou votre entourage environ une semaine après votre admission en HAD. Ceci se déroulera sous forme d'un entretien téléphonique : ce temps d'échange privilégié est l'occasion de poser toutes les questions que vous souhaitez, de vous donner des explications et de réajuster si nécessaire votre prise en charge.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission au personnel de l'HAD, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une prise en charge au sein de l'HAD Grand Bordeaux, A ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement par HAD Grand Bordeaux 2 place Ravezies - 33000 BORDEAUX, et par le groupe ELSAN - ELSAN SAS 58 bis rue la Boétie 75008 PARIS. Dans ce cadre vos données peuvent être transmises à nos partenaires de soins : laboratoires d'analyse médicales, centres d'imagerie, établissements de santé, ainsi qu'à votre médecin traitant. Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données collectées et traitées par l'HAD Grand Bordeaux sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé. La liste des études et recherches est disponible à l'adresse suivante <https://www.elsan.care/portail-transparence>. Vous disposez de droits sur vos données - accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement - pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement, ou sur demande auprès de l'HAD. L'HAD Grand Bordeaux et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de l'HAD Grand Bordeaux et du groupe ELSAN.

Elle répond aux questions suivantes :

- (1) Qui collecte vos données à quelles fins ?

(2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ?

(3) Qui peut accéder à vos données ?

(4) Combien de temps vos données sont conservées ?

(5) Où sont conservées mes données ?

(6) Quels sont vos droits sur vos données ?

MON ESPACE SANTÉ

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examen, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

LES RÈGLES D'ACCÈS, ALIMENTATION ET CONSULTATION DU DMP

Alimentation du DMP par les professionnels de santé Les acteurs de santé sont dans 'obligation d'envoyer dans le DMP de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP). Les acteurs de santé sont en charge d'informer le patient de l'alimentation de son DMP. Cette information n'est nécessaire qu'une seule fois durant le séjour du patient. Le patient peut s'opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du code de la santé publique), par exemple suite à un examen dit "sensible". Il n'y a pas de définition précise du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé.

LES RÈGLES D'ACCÈS, ALIMENTATION ET CONSULTATION DU DMP

Alimentation du DMP par les professionnels de santé. Les acteurs de santé sont dans 'obligation d'envoyer dans le DMP de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP). Les acteurs de santé sont en charge d'informer le patient de l'alimentation de son DMP. Cette information n'est nécessaire qu'une seule fois durant le séjour du patient. Le patient peut s'opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du code de la santé publique), par exemple suite à un examen dit "sensible". Il n'y a pas de définition précise du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé.

ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ À DES FINS DE RECHERCHES MÉDICALES ET/OU D'ANALYSES MÉDICO-ÉCONOMIQUES

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé ELSAN, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS ELSAN », sous une forme ne permettant pas votre identification directe. Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS ELSAN sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS ELSAN sur le site internet institutionnel d'ELSAN à l'adresse suivante www.elsan.care/fr/eds, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition. Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par ELSAN pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en œuvre de recherches sur cohorte.

Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS ELSAN sur le site internet institutionnel d'ELSAN à l'adresse suivante www.elsan.care/fr/eds ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement. Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort. En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en œuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante: www.elsan.care/fr/eds , vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe ELSAN à l'adresse électronique suivante dpoeds@elsan.care. Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL: www.cnil.fr.

Identité du Responsable de traitement : ELSAN SAS, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8e.

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.

Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... »

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l’HAD Grand Bordeaux, le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d’hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

Ses missions sont :

- Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections nosocomiales ;
- Informer et former le personnel soignant en matière d’hygiène hospitalière ;
- Assurer la surveillance des infections nosocomiales.

Comment prévenir la survenue des infections nosocomiales ?

Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais le respect par tous de règles simples d’hygiène permet de diminuer le risque.

Les membres du personnel :

- Se lavent les mains à l’aide de solutions hydro-alcooliques (SHA) avant et après chaque soin ;
- Portent des gants en cas de contact avec du sang ou tout autre produit d’origine humaine ;
- Nettoient et désinfectent le matériel et les surfaces avant et après chaque utilisation.

Les patients :

- Doivent avoir une bonne hygiène corporelle et se laver les mains après tout passage aux toilettes ;
- Ne doivent pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que cathéters, sondes ou drains.

Les visiteurs et aidants :

- Doivent se laver les mains avant et après chaque visite ;
- Ne doivent pas entrer au domicile du patient s’ils sont porteurs d’une infection des voies respiratoires ou de tout autre maladie transmissible ;
- Doivent respecter les mesures d’isolement parfois mises en place, soit pour prévenir la transmission de germes résistants aux antibiotiques, ou de germes transmissibles par voie respiratoire, soit pour protéger les patients les plus fragiles.

La prévention des infections nosocomiales est l’affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et aidant.

BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le personnel de l’HAD.

IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié, bien soigné !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d’une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l’échange et le partage des données de santé entre l’ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition).

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l’information vous concernant.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et l’établissement de soins ceux-ci s’efforceront de trouver une solution à l’amiable.

À défaut d’accord à l’amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l’Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d’un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s’effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l’AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l’AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 PARIS.

Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d’un établissement de santé doit être mis à même d’exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l’établissement. En cas d’impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu’il a soit d’adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l’établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le/la responsable de service qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L’ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l’établissement sont transmises à son représentant légal.

Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l’intéressé qu’il procède à cette saisine. Le représentant légal de l’établissement informe l’auteur de la plainte ou de la réclamation qu’il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l’article R. 1112-93, d’un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Plaintes ou réclamations de nature médicale (suite)

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui ~~mettent exclusivement~~ en cause l’organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l’établissement ou par l’auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l’établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s’il l’estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l’auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu’au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l’auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d’apporter une solution au litige ou tendant à ce que l’intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l’établissement répond à l’auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l’avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

ACCÈS À L’INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l’information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements et actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d’être tenu(e) dans l’ignorance d’un diagnostic ou d’un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d’un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l’établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d’un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l’HAD Grand Bordeaux s’engage à vous faciliter l’accès à l’ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l’élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d’une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d’en faire la demande auprès de la Direction de l’HAD Grand Bordeaux.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l’observation d’un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l’établissement dispose d’un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d’accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l’HAD Grand Bordeaux, avec une copie de votre carte d’identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d’envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s’ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l’article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n’avez pas exprimé d’opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l’arrêté du 3 janvier 2007.

Modalités de conservation des dossiers :

L’ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l’issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l’établissement. La Direction de l’HAD Grand Bordeaux veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l’accueil de notre site internet ou sur simple demande auprès de l’équipe HAD. Cette liste n’est pas exhaustive.

DON D’ORGANES ET DE TISSUS

Le don d’organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d’entre nous est considéré comme donneur d’organes potentiel.

Toutefois, si vous n’entendez pas faire de don d’organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr Agence de la Biomédecine

CHARTRE

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.

Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, 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.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

Pour plus d'information concernant les grands principes de la charte de la personne hospitalisée, vous pouvez la retrouver en intégralité, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet www.sante.gouv.fr et peut être obtenue sur simple demande auprès du (secrétariat/administration).

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr

CHARTRE

DE BIEN-ÊTRE DU PATIENT

Bien traiter, c'est une démarche globale dans

la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.

Identifier les besoins de la personne afin de donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours en garantissant le respect de la confidentialité

Entendre le patient et son entourage, sans porter de jugement, en adaptant sa communication à sa vulnérabilité.

Nourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mise en œuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.

Individualiser le projet de soin, projet de vie de l'usager en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient et des usagers.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et son entourage

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Chercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport. Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

*Le droit aux meilleurs soins possibles
est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.*



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

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

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

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

5 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.

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

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

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

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

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



CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Valoriser l'image
que la personne
en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au
parcours de vie des
personnes en situation
de handicap

Construire une
culture
professionnelle
commune

Coordonner le
parcours de
santé

Organiser l'accès
aux soins et à la
prévention

Faciliter et
développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec ou sans
hébergement

Améliorer la
réponse aux
urgences
médicales

Faciliter le retour aux
technologies de
l'information et de la
communication

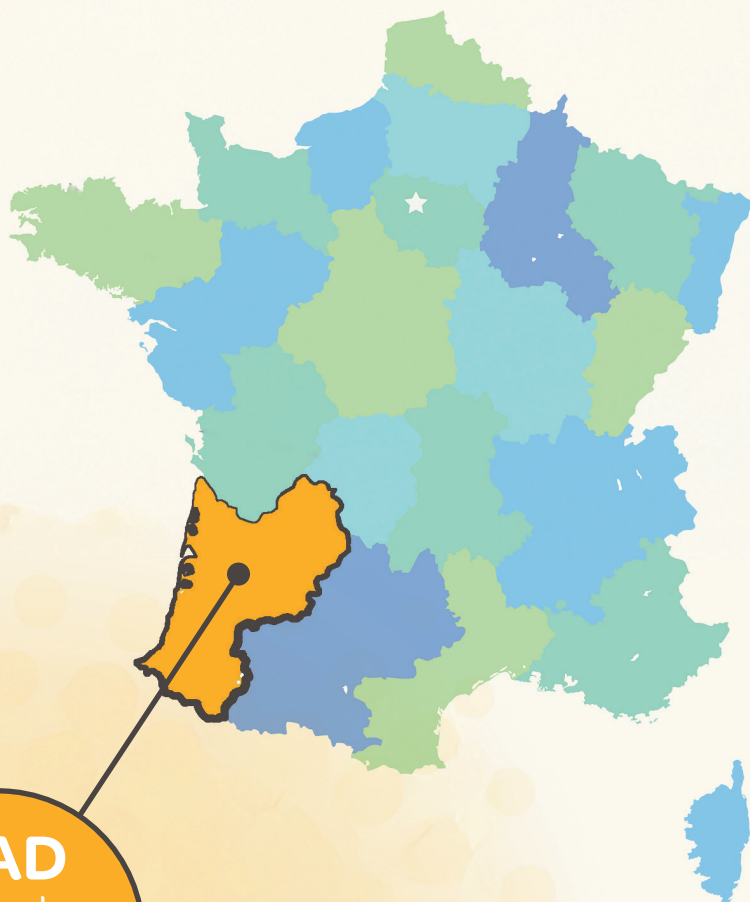
Mettre en
oeuvre et
évaluer
la charte



HANDIDACTIQUE

*Pour plus d'informations,
accédez directement au
site handifaction.fr*

- **AMBARÈS-ET-LAGRAVE** (33440)
- **AMBÈS** (33810)
- **ARTIGUES-PRÈS-BORDEAUX** (33370)
- **BASSENS** (33530)
- **BÈGLES** (33130)
- **BLANQUEFORT** (33290)
- **BORDEAUX** (33000)
- **BOULIAC** (33270)
- **BRUGES** (33520)
- **CARBON-BLANC** (33560)
- **CENON** (33150)
- **EYSINES** (33320)
- **FLOIRAC** (33270)
- **GRADIGNAN** (33170)
- **LE BOUSCAT** (33110)
- **LE HAILLAN** (33185)
- **LE TAILLAN-MÉDOC** (33320)
- **LORMONT** (33310)
- **MARTIGNAS-SUR-JALLE** (33127)
- **MÉRIGNAC** (33700)
- **PAREMPUYRE** (33290)
- **PESSAC** (33600)
- **St-AUBIN-DE-MÉDOC** (33160)
- **St-LOUIS-DE-MONTFERRAND** (33440)
- **St-MÉDARD-EN-JALLES** (33160)
- **St-VINCENT-DE-PAUL** (33440)
- **TALENCE** (33400)
- **VILLENAVE-D'ORNON** (33140)



HAD
Grand Bordeaux
28 villes



Hospitalisation à
Domicile Grand Bordeaux
La sécurité de l'hôpital, le confort du domicile

contact@hadgrandbordeaux.fr

05 24 57 35 11