

LIVRET D'ACCUEIL HAD



HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

www.hopitaldubouscat.com



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte 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 relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LIVRET D'ACCUEIL HAD

HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

Madame, Monsieur,

L'hospitalisation à domicile (HAD) Bordeaux Métropole Nord-ouest et Médoc est heureuse de vous accueillir au sein de son établissement.

L'ensemble de l'équipe met tout en œuvre pour vous prodiguer les meilleurs soins, en lien avec votre médecin traitant, votre médecin hospitalier et votre entourage. Chacun de nous est à votre écoute et à votre disposition en cas de besoin ou de difficulté.

Ce livret d'accueil vous est spécifiquement destiné. Vous y trouverez les informations pratiques concernant votre séjour en HAD. Si vous avez des doutes, des interrogations, n'hésitez pas à en faire part aux professionnels qui vont maintenant prendre soin de vous, qu'ils soient libéraux ou salariés de l'HAD.

Nous vous invitons également à remplir l'enquête de satisfaction qui vous sera adressé à la fin de votre prise en charge. Vos remarques et celles de vos proches nous permettront d'améliorer notre prise en charge pour encore mieux satisfaire à notre mission.

Nous vous remercions de votre confiance.

Le Président du Conseil d'Administration
Raoul de Lassée

SOMMAIRE

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc	p.02
Votre prise en charge au sein de l'HAD de l'Hôpital Suburbain du Bouscat	p.08
Les droits et informations du patient	p.14
La qualité et la sécurité des soins	p.16
Dons, legs et mécénats	p.20
Annexe	p.21



L'HOSPITALISATION À DOMICILE

BORDEAUX MÉTROPOLE NORD-OUEST ET MÉDOC
HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT



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

L'hospitalisation à domicile s'adresse à des patients de tout âge atteints de pathologies en phase aiguë ou chroniques, évolutives ou instables, qui en l'absence d'un tel service seraient hospitalisés dans un établissement de santé. Elle permet d'assurer des soins ponctuels ou continus ou la combinaison de plusieurs types de soins.

L'HAD est un établissement de santé soumis aux mêmes exigences réglementaires que les hôpitaux ou les cliniques.

Créée en 2002, l'HAD de Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc permet aux patients (adultes et enfants) de recevoir des soins médicaux complexes et coordonnés, comportant une évaluation médicale hebdomadaire, des soins techniques quasi quotidiens et psychologiques, formalisés dans un projet thérapeutique englobant ces aspects cliniques et psycho-sociaux.

LE PRINCIPE

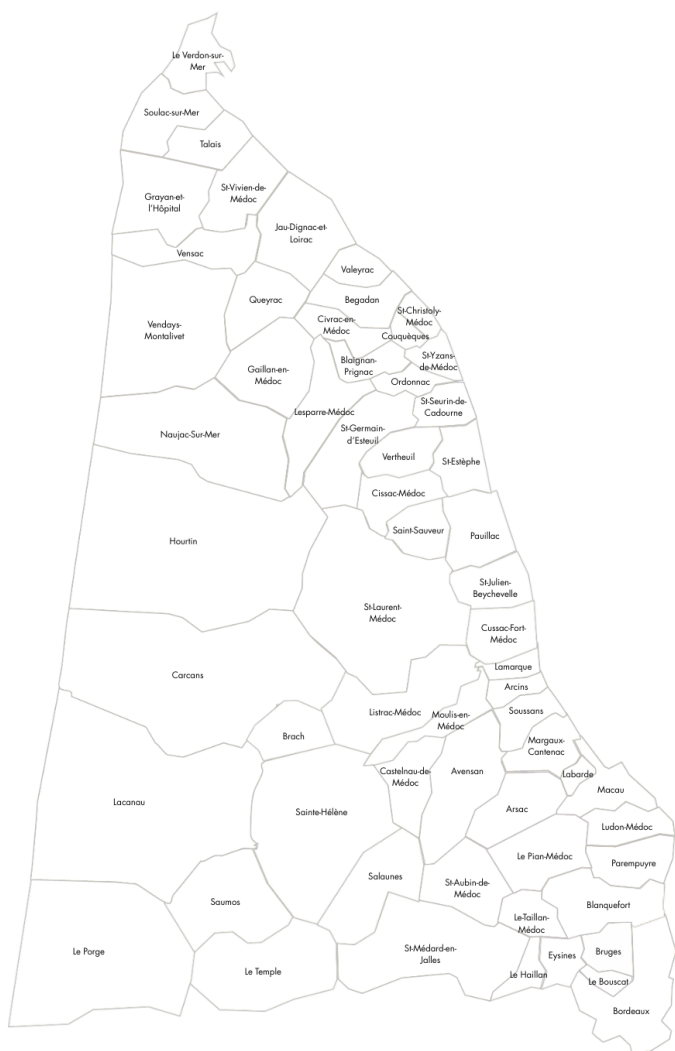
Le rôle de l'HAD consiste à coordonner votre prise en charge :

- Assurer les soins en coopération avec les professionnels de santé de proximité ;
- Mettre à votre disposition le matériel et l'équipement nécessaires à votre besoin (lit médicalisé, fauteuil, lève-malade...) ;
- Contacter vos intervenants (votre pharmacie, votre laboratoire, etc.) ;
- Répondre à toutes vos questions concernant le déroulement de votre séjour en HAD.

NOS MODES DE PRISES EN CHARGE

L'HAD de Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc propose une large palette de soins se différenciant par la complexité, la fréquence et la durée des actes.

- Rééducation fonctionnelle
- Surveillance post-chirurgicale
- Pansements complexes
- Evaluation et prise en charge de la douleur
- Alimentation parentérale et entérale
- Antibiothérapie
- Assistance respiratoire
- Chimiothérapie/ Surveillance post-chimiothérapie et post-radiothérapie
- Soins palliatifs
- Transfusion



LES CONDITIONS

(obligatoires pour entrer en HAD)

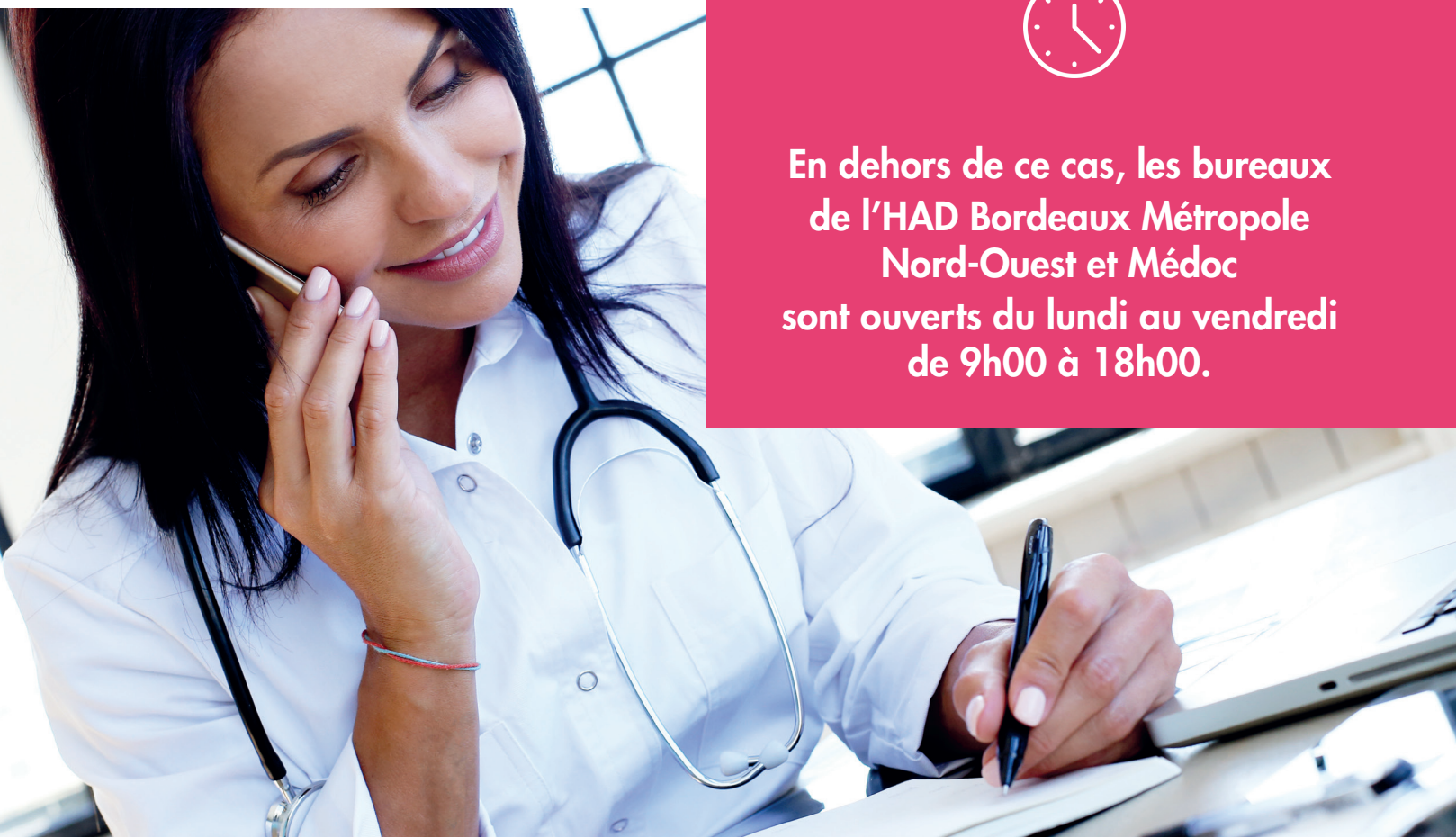
1. Consentement du patient et de son entourage : signature obligatoire du formulaire d'acceptation le jour de votre retour à domicile ;
2. Consentement du médecin traitant ;
3. Prescription médicale de prise en charge en HAD.



Une permanence est assurée par une infirmière de l'HAD 24h/24 et 7j/7 au 05 56 42 49 55 pour les urgences médicales uniquement.



En dehors de ce cas, les bureaux de l'HAD Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.



MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le financement du service HAD de l'Hôpital Suburbain du Bouscat est assuré par les caisses d'assurance maladie, selon un prix de journée calculé en fonction de la prise en charge de votre maladie.

L'HAD Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc rémunère directement les professionnels de santé durant votre séjour en HAD.

Merci de ne pas utiliser votre carte Vitale auprès :

- de votre médecin traitant ;
- de votre pharmacien ;
- des infirmières et aides-soignantes ;
- des kinésithérapeutes ;
- des laboratoires d'analyses biologiques ;

et de leur indiquer que vous êtes en hospitalisation à domicile : **la facture doit donc être envoyée directement à l'HAD.**

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est un établissement privé à but non lucratif qui pratique le tier-payant sur les parts Sécurité Sociale et Mutuelle, sans avance des frais, à condition que les droits soient valides à la date des soins. Dans le cas contraire, vous pourriez avoir un reste à charge à régler.



	PRIS EN CHARGE PAR L'HAD	À LA CHARGE DU PATIENT
L'ensemble des frais engagés avant votre entrée en HAD, et après votre sortie d'HAD		✓
La coordination médicale et paramédicale	✓	
Les soins infirmiers	✓	
Les interventions des aides-soignantes	✓	
Les soins de kinésithérapie, d'orthophonie, etc.	✓	
Les frais relatifs aux hospitalisations de jour, dialyses		✓
Les interventions de l'assistante sociale	✓	
Les interventions du psychologue de l'HAD	✓	

	PRIS EN CHARGE PAR L'HAD	À LA CHARGE DU PATIENT
Les soins dentaires		✓
La location du matériel médical, consommable, etc., nécessaire à l'exécution des soins	Si commandé par l'HAD	Si matériel à l'achat ou demande faite par le patient sans accord HAD
Les équipements d'optique ou de correction cognitive, les prothèses en général		✓
Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits par votre médecin traitant	En accord avec le médecin praticien de l'HAD	
Les examens de laboratoire	✓	
Les transports en VSL, taxi et ambulance (en fonction de la nature du RV)	Si prescription du médecin traitant ou praticien de l'HAD	
Les examens de radiologie	Si prescription du médecin traitant	
Produits facturés par le centre de transfusion sanguine	✓	
Les consultations de médecins spécialistes	Si prescription du médecin traitant	Dépassements d'honoraires
Les consultations de médecins généralistes	(Tiers payant)	Dépassements d'honoraires
Les prestations d'hôtellerie (repas, blanchisserie, etc.)		✓
Les aides à domicile (courses, ménage, aide aux repas : préparer ou faire manger, etc.)		✓
Les changes et alèses jetables		✓
Les actes de soins/consultations ou interventions de professionnels médicaux ou paramédicaux sans l'accord de l'HAD		✓

ASSURANCE

L'HAD de Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc a souscrit un contrat d'assurance couvrant sa propre responsabilité civile et professionnelle, ainsi que celle de son personnel en cas de dommage résultant des interventions réalisées à votre domicile.

UNE COLLABORATION NÉCESSAIRE

L'Hôpital Suburbain du Bouscat a pour mission d'organiser votre hospitalisation à votre domicile, tant sur le plan médical que social. Cette modalité de soins impose, entre vous et votre entourage d'une part, et l'HAD d'autre part, un partenariat étroit et une grande transparence dans nos relations.

1) NOTRE ENGAGEMENT

- **L'équipe de l'établissement HAD ne se substitue pas à votre entourage.**
Ses interventions sont d'ordre professionnel, justifiées par votre état de santé.
- **Tous les soins sont assurés sur prescriptions médicales et sont réalisés en fonction des compétences spécifiques de chaque professionnel.**
Chaque intervenant s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir la qualité, la sécurité et la continuité des soins qui vous sont prodigués. **L'équipe de l'HAD sera attentive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de vos choix et de vos refus.**
- **Le choix des heures de soins se fait en fonction des protocoles de soins, de votre état de santé, de votre traitement, tout en tenant compte des impératifs d'organisation des intervenants.**
Ainsi, l'heure des soins peut varier pendant la prise en charge, ainsi que les personnels qui les dispensent. Aucun horaire précis de passage ne peut vous être communiqué.
- **La présence d'un entourage (familial ou autre) est indispensable pour assurer la sécurité du patient pris en charge à domicile.**
- **Lors de votre hospitalisation à domicile, vous êtes en droit d'exiger des soins de qualité. Une attention particulière sera portée au respect de votre vie privée, votre dignité ainsi qu'à la qualité et la continuité de vos soins.**

2) VOTRE ENGAGEMENT

- Nous vous demandons d'accepter le passage des professionnels sans discriminations et faire preuve de bienveillance et respect à leur égard.
- **Il est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire aux soins, ainsi qu'un espace de rangement pour stocker le matériel.** Les dispositifs médicaux peuvent être encombrants, mais nous veillerons toujours à respecter votre lieu de vie et vos habitudes.
- **Permettre aux soignants de se laver les mains avant et après les soins,** et leur fournir de l'essuie-tout jetable et du savon liquide.
- Merci de fournir le linge de toilette, linge de lit ou tenue pour le patient.
- Merci de ne pas fumer pendant les soins.
- Les animaux doivent être maintenus en dehors de la pièce où les soins sont dispensés.

- En cas d'absence pour des vacances, un événement familial, ou pour un rendez-vous de consultation médical : pensez à nous le signaler dès que possible.
- Pour protéger votre intimité et respecter votre dignité, il peut être demandé à votre entourage de s'éloigner le temps des soins.
- Par ailleurs vous êtes en droit d'installer un système de vidéosurveillance à votre domicile. Cependant selon l'article 9 du code civil l'article 226- un du code pénal et le règlement général sur la protection des données aucune atteinte ne peut être portée à la vie privée des salariés de l'HAD.

De ce fait vous êtes tenu :

1. d'informer chaque salarié intervenant à votre domicile de la présence de ce système de vidéosurveillance (mettre une affiche dans la chambre et informer oralement les différents professionnels)
2. de recueillir le consentement du salarié et par conséquent ne pas capter l'image du salarié qui a manifesté son opposition

Comme pour tout dispositif filmant des salariés dans un lieu non ouvert au public, une déclaration devra être faite auprès de la CNIL lorsque des employés d'un particulier interviennent à son domicile et que les images font l'objet d'un enregistrement.

Contrevenir à ces dispositions vous exposerez à des sanctions pénales en cas de poursuites.

En cas de refus du salarié à la captation de son image vous devez désactiver votre système de vidéosurveillance.



2



VOTRE PRISE EN CHARGE AU SEIN DE L'HAD

DE L'HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT



VOTRE ADMISSION EN HAD

Votre admission a été validée par le médecin praticien de l'HAD avec l'équipe pluridisciplinaire et avec l'accord de votre médecin traitant qui reste votre référent médical tout au long de votre prise en charge. Votre admission a lieu soit dans le cadre de votre maintien à domicile, soit dans le cadre de votre retour à domicile après une hospitalisation. Elle est organisée et supervisée par l'infirmier coordinateur de secteur avec votre collaboration et celle de votre entourage. Il est accompagné d'une équipe pluridisciplinaire, médicale et paramédicale, pour une qualité de prise en charge optimale.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Dans le but de finaliser votre entrée sur le plan administratif et d'établir votre dossier de prise en charge, vous devrez fournir à l'admission les pièces suivantes :

- une photocopie de votre **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour...);
- une photocopie de votre **attestation de Sécurité sociale** en cours de validité ou attestation de CMU ;
- une photocopie de votre **carte de couverture complémentaire** en cours de validité (mutuelle, assurance), **ou attestation de prise en charge complémentaire** de l'aide médicale ou notification de décision d'attribution maladie Affection Longue Durée (ALD).
- la carte de groupe sanguin avec les 2 déterminations si vous en disposez.
- le formulaire de désignation de la personne de confiance complété et signé, si vous en avez fait le choix.

L'INSTALLATION À LA MAISON

Votre sortie de l'hôpital est organisée par l'une des infirmières coordinatrices en lien avec l'équipe hospitalière.

Une infirmière viendra à votre domicile le premier jour ; l'organisation et vos objectifs de soins vous seront détaillés.

En accord avec votre médecin traitant, nous établissons un projet personnalisé de soins, lequel est réévalué régulièrement.

Aussi, nous mettons en place, à votre domicile, un dossier de soins personnalisé, sous format électronique. Un classeur papier que vous pouvez consulter librement, contenant les coordonnées utiles et le double des ordonnances, doit être laissé facilement accessible aux différents intervenants.

LE PROJET THÉRAPEUTIQUE ET LE DOSSIER DE SOINS

Il est important de communiquer à l'infirmier de l'HAD tout ce qui concerne votre état de santé, tous vos rendez-vous ou toutes vos remarques pour pouvoir réévaluer votre projet thérapeutique.

Vos soignants effectueront vos soins selon la fréquence définie à votre domicile. Le pharmacien hospitalier délivrera chez vous vos médicaments nécessaires pour une semaine.

Votre dossier est composé d'un classeur laissé à votre domicile et d'un dossier informatisé, rempli par les professionnels sur leur téléphone. Le classeur est confidentiel, il doit être cependant accessible aux professionnels impliqués dans votre prise en charge. Il est également utile en cas de consultation médicale extérieure ou lors d'un appel d'urgence. De ce fait vous devez l'emporter avec vous.

Les professionnels traceront leurs différentes interventions dans le dossier patient informatisé sur leur téléphone. Ce dernier, mis à disposition des soignants, est un véritable outil de travail.

LE MATÉRIEL DE SOINS

En fonction du projet personnalisé de soins, l'HAD détermine le matériel et les produits nécessaires à vos soins. Nous commandons le matériel médical (lit médicalisé, lève-malade, appareil d'oxygénothérapie, coussins anti-escarres...) qui vous est livré par notre prestataire de service.

Nous vous délivrons directement les médicaments (sur le secteur Bordeaux Métropole Nord-Ouest) et le petit matériel de soins (pansements, tubulures, sondes...).

L'ensemble de ces produits sont à l'usage strict des professionnels de santé qui interviennent auprès de vous.

Nous vous remercions de prévoir un espace de stockage propre et accessible à disposition des professionnels pour ranger les médicaments et le matériel.

Veillez à tenir les enfants éloignés de ces produits.



VOTRE SÉJOUR EN HAD

ACCÈS À VOTRE DOMICILE

Afin de permettre aux professionnels d'intervenir plus facilement, il vous sera demandé de faciliter l'accès à votre domicile.

Auquel cas, il peut vous être demandé d'installer un boîtier sécurisé pour contenir les clés à l'extérieur de votre domicile, ou si cela est impossible, de confier à l'équipe les clés de votre domicile si votre état de santé le nécessite.

Votre accord écrit vous sera demandé. L'HAD organise une gestion spécifique des clés permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité d'accès à votre domicile. Les clés vous seront restituées en fin de prise en charge.

ORGANISATION DES SOINS

Nous déterminons la fréquence des soins en fonction du projet personnalisé de soins élaboré lors de votre admission. Le nombre de passages peut varier tout au long de votre prise en charge, en fonction de l'évolution de votre état de santé.

Les horaires de passages sont déterminés en fonction des nécessités de service, des temps de déplacement et des urgences.

L'équipe soignante consacre le temps nécessaire à chaque patient pour assurer des soins de qualité.

LA RÉUNION DE COORDINATION PLURISDISCIPLINAIRE

Une réunion de coordination pluridisciplinaire hebdomadaire sur dossier est organisée avec l'équipe de coordination médicale et paramédicale. Elle permet de faire le point sur votre état de santé et de réajuster le plan de soins et d'aides si nécessaire.

Votre médecin traitant qui assure votre suivi médical sera tenu informé des évolutions du protocole de soins. Sa participation dans votre prise en charge conditionne l'admission et la durée de la prise en charge.



DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Votre référent médical est votre médecin traitant durant votre prise en charge en hospitalisation à domicile. C'est lui qui prescrit et assure votre suivi médical. Pour tout problème médical, vous devez appeler en priorité votre médecin traitant ou son remplaçant.

L'ÉQUIPE DE L'HAD DE BORDEAUX MÉTROPOLE NORD-OUEST ET MÉDOC

Le directeur et les services administratifs

Le directeur de l'HAD assure le fonctionnement des organes institutionnels, le pilotage et le management global de l'établissement. Il est responsable de la continuité, de la permanence des soins et de la sécurité générale des personnes et des biens.

Ses missions sont multiples : administratives, techniques, gestions des ressources humaines et financières.

Le secrétariat de l'HAD assure l'accueil téléphonique de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi, ainsi que la gestion des dossiers patient.

Le médecin praticien

Le médecin praticien est le garant de la bonne exécution de votre projet personnalisé de soins.

Il assure les relations entre les différents intervenants libéraux ou hospitaliers. Il se prononce sur l'admission et la sortie de chaque patient, et définit avec le médecin traitant le projet thérapeutique. Il peut effectuer des visites à domicile et prescrire des soins avec l'accord du médecin traitant.

Une astreinte médicale téléphonique est assurée par un médecin de l'HAD, lequel peut être joint par l'équipe soignante en cas de problème médical.

Le cadre de santé

Le cadre de santé est le garant de la qualité des soins infirmiers. En relation avec les différents acteurs libéraux et l'HAD, il coordonne la permanence et la continuité des soins. Il évalue régulièrement votre situation ainsi que celle de votre environnement.

L'infirmier en HAD

Le rôle de l'infirmier coordinateur

L'infirmier coordinateur est le référent paramédical HAD de la prise en charge, **c'est votre personne « ressource »**.

Il est la personne que le patient et les professionnels sont amenés à rencontrer avant l'entrée en HAD, dans l'objectif d'évaluer la possibilité d'une prise en charge HAD et de la préparer.

Il est responsable de l'étape de la pré-admission. Lorsque l'admission est possible, l'infirmier coordinateur sera responsable de la prise en charge.

Il organise et coordonne les interventions humaines et techniques tout au long de votre prise en charge et assure notamment les relations avec les professionnels libéraux. Il participe aux réunions de coordination pluridisciplinaires à domicile avec l'ensemble des

intervenants ; supervise, évalue et réajuste si nécessaire l'organisation de votre prise en charge. Il est à votre écoute pour recueillir vos demandes et vous conseiller. **Il organise votre sortie en s'assurant que les relais utiles sont mis en place.**

Le rôle de l'infirmier de liaison

L'infirmier de liaison fait le lien entre les professionnels libéraux et l'équipe de l'HAD. Il participe à la formation des professionnels libéraux, notamment sur l'utilisation du logiciel de dossier patient, sur l'utilisation des pompes ou des dispositifs médicaux spécifiques (TPN, PICC line...). Il réalise des visites à domicile. **Il est en lien avec les infirmiers de coordination.**

LES ÉQUIPES DE SOINS

Les infirmiers

Ils assurent les soins infirmiers, parfois en coopération avec les infirmiers libéraux.

Les aides-soignants

Les aides-soignants interviennent essentiellement pour les soins d'hygiène et de confort, et participent en collaboration avec les infirmiers et sous leur responsabilité, à la surveillance du patient.

L'assistante sociale

L'assistante sociale peut intervenir, avant ou pendant l'hospitalisation à domicile, pour mettre en place des aides à domicile, adapter votre environnement à votre situation (aménagement de votre habitat), réaliser un dossier de financement, ou vous aider pour les éventuelles ouvertures de droits auprès des partenaires sociaux dont vous relevez.



La psychologue

La psychologue peut vous assurer, ainsi qu'à votre entourage, un soutien et/ou un accompagnement psychologique adapté à vos besoins. Elle peut vous rencontrer lors de votre prise en charge, soit à la demande de l'équipe avec votre accord, soit à votre demande.

La pharmacie

L'HAD Bordeaux Métropole Nord-Ouest est une HAD avec Pharmacie à Usage Intérieur (PUI).

Notre pharmacien est sollicité pour dispenser les traitements médicaux nécessaires à vos soins, et le matériel de soins et dispositifs médicaux.

Sur l'antenne du Médoc, votre pharmacien de ville fournit votre traitement.

Nous prenons à notre charge le règlement des médicaments prescrits, remboursables par la Sécurité sociale. Votre pharmacien nous adresse directement la facture. **Vous ne devez donc pas fournir votre carte Vitale à votre pharmacien tout au long de votre prise en charge à l'HAD.**

Votre pharmacie ne doit vous délivrer que les médicaments. En effet, les matériels et produits nécessaires à vos soins sont fournis directement soit par l'HAD, soit par un prestataire spécialisé et conventionné avec l'Hôpital Suburbain du Bouscat.

De plus, les Prescriptions Anticipées Personnalisées (PAP) ou les médicaments à délivrance hospitalière sont également fournis par la pharmacie de l'HAD ; et non par votre pharmacie.

Sur l'antenne Bordeaux Métropole, nous fournissons les médicaments. Vous ne devez pas aller les chercher à la pharmacie, sauf si demande de l'HAD.

LES ÉTUDIANTS

L'HAD Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc peut être amenée à recevoir des étudiants infirmiers et aides-soignants. Lors de la première visite à domicile, le stagiaire vous sera toujours présenté et participera aux soins sous réserve de votre consentement.

NOS PARTENAIRES EXTÉRIEURS

Les professionnels de santé libéraux : durant votre prise en charge en HAD, vous pouvez garder votre équipe de soins habituelle : infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes, sages-femmes.

Les aides à domicile : elles vous assistent dans votre vie quotidienne. Elles ne sont pas prises en charge par l'HAD.

Les bénévoles : si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec des associations de bénévoles.

LES DÉCHETS DE SOINS

L'infirmier gère la collecte des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) à votre domicile. Selon vos soins, nous vous procurons un container jaune destiné à la collecte des déchets hospitaliers car ces derniers ne doivent pas suivre le circuit des ordures ménagères.

Un tri est donc réalisé ; nous vous remercions de veiller à ce que le collecteur ne soit pas utilisé à d'autres fins que la récupération des déchets de soins. Évitez tout contact avec l'intérieur du container et gardez vos enfants éloignés !

Afin de jeter les autres déchets (protections et autres), nous vous demandons de mettre à disposition des professionnels une poubelle classique munie de sacs adaptés suffisamment grands.

Sur le secteur Médoc, les collecteurs DASRI sont ramassés par l'aide-soignant(e) ou les livreurs.

L'HYGIÈNE

L'hygiène est l'affaire de tout un chacun, patient, professionnel, entourage. Vous pouvez jouer un rôle dans la prévention des infections en suivant les mesures d'hygiène et les recommandations préconisées par l'HAD.

Vous disposez notamment de solutions hydro-alcooliques favorisant la prévention des infections manuportées. N'hésitez pas à les utiliser.

Ces risques sont analysés et traités par l'équipe de l'HAD en CLIN. Chaque année, un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de gestion des risques est défini par l'équipe de l'établissement d'HAD pour améliorer votre prise en charge en toute sécurité.



LA FIN DU SÉJOUR EN HAD

VOTRE SORTIE

Votre médecin traitant, en lien avec le médecin praticien, décide en fonction de votre état de santé de la sortie d'HAD.

• L'objectif thérapeutique est atteint

Parce que l'objectif thérapeutique est atteint, la fin de votre hospitalisation à domicile est prononcée sur prescription médicale. Le médecin praticien de l'HAD, en concertation avec votre médecin traitant, décide de la date de votre sortie.

Le compte-rendu d'hospitalisation HAD sera adressé à votre médecin traitant et au spécialiste afin de garantir la continuité de la prise en charge. Si nécessaire, la continuité des soins est organisée par l'HAD avec les divers partenaires de santé et en accord avec vous.

• Votre état de santé évolue et entraîne la fin de séjour en HAD

Si votre médecin traitant préconise un transfert vers un autre établissement de santé ou établissement médico-social, nous organisons la continuité des soins et transmettons les informations médicales à vos nouveaux intervenants.

Si vous demeurez chez vous et que vous avez besoin d'aides diverses pour votre maintien à domicile, notre équipe vous indique les démarches à effectuer auprès des différents organismes. Nous nous assurons que le relais soit établi avant d'interrompre notre prise en charge.

• En cas de décès pendant le séjour en HAD

Il faut impérativement prévenir l'HAD qui se chargera d'informer les intervenants concernés et tout particulièrement ceux chargés des soins.

Le constat de décès sera rédigé par le médecin traitant ou SOS médecin.

Dans tous les cas, notre prestataire de service vient chez vous récupérer le matériel médical livré au début de votre hospitalisation si le matériel n'est plus nécessaire.

Sinon, un relais de facturation avec ordonnance du médecin traitant sera réalisé. Un professionnel de notre équipe intervient pour enlever certains matériels.

Il récupère également le dossier de soins laissé à votre domicile, pendant votre prise en charge. L'HAD, en tant qu'établissement de santé, est dépositaire de ce dossier et responsable de son archivage.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

A la fin de votre hospitalisation à domicile, votre Dossier Médical partagé (DMP) sera automatiquement alimenté par l'établissement. En cas de refus, merci de le signaler au médecin HAD qui s'occupe de vous.

TRAITEMENT ET MATÉRIEL À LA FIN DE VOTRE SÉJOUR

• Sur le Médoc

S'il vous reste des médicaments ou du matériel de soins non utilisés à la fin de votre séjour, nous vous recommandons de les ramener à votre pharmacien, car la réglementation en vigueur ne nous autorise pas à les récupérer pour les patients de l'antenne du Médoc.

• Sur Bordeaux Métropole

Pour l'antenne de Bordeaux Métropole Nord-Ouest, nos soignants les récupéreront pour les éliminer.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous invitons à compléter et à nous transmettre le questionnaire de satisfaction que vous recevrez après votre prise en charge. Il nous est en effet très précieux de connaître vos remarques afin d'améliorer votre prise en charge.

Merci de nous communiquer votre adresse email pour recevoir cette enquête, ou celle de votre personne de confiance

3 “ LES DROITS ET LES INFORMATIONS DU PATIENT ”

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Cette information vous est communiquée par le médecin responsable de votre prise en charge et par le personnel paramédical dans le domaine de ses compétences.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés. Un refus peut entraîner une modification de votre hospitalisation.

LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Selon l'article R.1111-30 alinéa 4 du code de la santé

publique, une ou plusieurs personnes peuvent être désignées comme « Personne à prévenir » ; généralement, les patients choisissent la famille ou un proche. Elle représente la famille et est avertie lors d'un éventuel problème ; elle doit transmettre certaines informations à l'ensemble des proches en cas de besoin. Le service administratif de l'établissement recueille l'identité de la « personne à prévenir » au moment de l'admission. La personne à prévenir n'a cependant aucun droit particulier vis-à-vis du secret médical.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique modifié par la loi du 2 février 2016 et conformément au décret d'application du 3 août 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant sa fin de vie (les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, soulagement des souffrances...). Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles ont une durée illimitée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Il est important si vous avez rédigé des directives anticipées, de les remettre à l'équipe soignante lors de votre hospitalisation et d'avoir informé vos proches, votre personne de confiance (si vous l'avez désignée) de leur existence et de leur lieu de conservation.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique,

« lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé ».

INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage... Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables. Une

information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

Vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder à vos données vous concernant ;
- de rectifier ces données ;
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier sur l'adresse dpo@hopitaldubouscat.com.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'ensemble des documents d'information est disponible sur notre site internet (rubrique «Etablissement» > «Téléchargements»).



VOTRE DOSSIER MÉDICAL ET SON ACCÈS

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte l'ensemble des informations de santé vous concernant. Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous avez le droit d'accéder à l'ensemble de ces informations, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous pouvez choisir librement.

Pour accéder à votre dossier, vous devez formuler une demande officielle écrite adressée à la direction de l'établissement, accompagnée des documents justifiant votre identité. Les informations demandées seront mises à votre disposition après observation d'un délai légal de quarante-huit heures et au plus tard dans les huit jours. Toutefois, si les informations demandées datent de plus de cinq ans, ce délai maximal est porté à deux mois.

Votre dossier médical est conservé pendant trente (30) ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans notre établissement. »

LA PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur).

Selon l'article L.1111-5, « le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé ».

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

4

“ LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS ”

L'Hôpital Suburbain du Bouscat s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

CERTIFICATION ET RAPPORT HAS (HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ)

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé, organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements. Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les résultats de la Certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Les résultats des indicateurs qualité nationaux et ciblés par établissement de santé sont disponibles sur le site internet de l'hôpital : www.hopitaldubouscat.com et sur www.has-sante.fr

LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales.

C'est vous qui êtes l'acteur principal de la prise en charge de votre douleur puisque vous êtes à la source de son signalement. Pour la décrire au mieux, vous devez vous centrer sur quatre points essentiels :

- Où se situe-t-elle ?
- Comment est-elle ? (elle tire, elle pique, elle lance, elle brûle...)
- Qu'est-ce qui la déclenche, l'augmente ou l'apaise ?

- Quelle est son intensité ?

Pour avoir un langage commun, l'évaluation de la douleur sera faite à l'aide d'une note comprise entre 0 et 10. (0 représente aucune douleur et 10 la pire douleur imaginable). Ces évaluations auront lieu plusieurs fois par jour si votre cas le nécessite.

Traiter la douleur, c'est contribuer à votre bien-être. Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

Différents moyens peuvent être utilisés :

- **Les médicaments** : les antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Si les douleurs persistent, le médecin praticien, en accord avec votre médecin traitant, pourra faire appel au médecin spécialiste de la douleur de l'Unité Mobile de Soins Palliatifs.
- Des matériels spécifiques à votre confort et au soulagement de votre douleur pourront vous être proposés.
- Des techniques non médicamenteuses peuvent aussi vous soulager. Sollicitez-nous.

Voir contrat douleur en annexe

LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs, sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement

formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance constitue une valeur fondamentale soumise à une évaluation permanente, globalisante en vue d'une amélioration continue de la qualité de prise en charge. Elle s'inscrit dans la qualité de service, dans la permanence de notre engagement et dans la recherche de l'excellence.

LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Tout patient intégrant l'établissement doit être tenu informé par son médecin des risques thérapeutiques qu'il encourt. Le patient prend les décisions concernant sa santé avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des conseils qu'il fournit. Le patient est informé de la notion bénéfique/risque de son traitement.

Le médecin doit respecter la volonté de son patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix. Le pharmacien pourra à tout moment et en accord avec les médecins prescripteurs substituer le traitement par un médicament équivalent. Tous les médicaments ne sont pas référencés dans les établissements de santé.

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés.

En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au *Bon Médicament* qui vous est administré, à la *Bonne dose*, au *Bon moment* et selon la *Bonne voie d'administration*.

Tous les médicaments pour vos soins sont gérés par l'HAD sauf cas particulier proposés par l'HAD. Merci de mettre de côté vos anciens médicaments, ils ne doivent pas être utilisés pendant notre intervention.

Merci de nous communiquer systématiquement toute nouvelle ordonnance.

Certains médicaments doivent être conservés au réfrigérateur (pas dans la porte). Pour cela, nous vous remettons un thermomètre à placer dans le réfrigérateur, proche du médicament. Il sera de votre responsabilité de surveiller la température du réfrigérateur quotidiennement et de la noter sur la feuille prévue à cet effet, disponible dans le classeur HAD. Merci de nous alerter en cas de problème.

Certains médicaments sont rangés spécifiquement (boîte rouge avec cadenas ou pochette plastique rouge). Ce sont les médicaments qui sont le plus à risque. Ils doivent être conservés dans cet emballage,

y compris au réfrigérateur.

LA CHARTE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE

L'HAD de Bordeaux Métropole Nord-Ouest et Médoc adhère à la FNEHAD (Fédération Nationale des Établissements d'Hospitalisation à Domicile), laquelle :

- s'engage à **dispenser des soins curatifs et palliatifs**, à développer les **actions préventives et éducatives** que requiert l'état du malade, à veiller à l'assurance de la **continuité des soins**.
- s'engage à **apporter au domicile du malade des soins dispensés avec tact et mesure** autant qu'il est nécessaire et dans la mesure de ce qui est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé ou équivalent. Il répond aux impératifs du bon usage des soins médicaux, conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.
- est particulièrement **attentif à toute évolution technologique** permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à assurer la formation de son personnel.
- s'engage à **fournir toutes les informations nécessaires lors de la prise en charge du patient** et à lui remettre, à son admission, un livret d'accueil.
- s'engage à **favoriser l'écoute du malade**.
- s'engage à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD et à veiller à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
- s'engage à fournir à l'entourage du patient des informations attentives afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte quotidiennement au malade.
- apporte une attention toute particulière au strict respect des règles déontologiques en vigueur concernant en particulier le secret médical et professionnel.
- étant par définition réseau de soins, s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, toutes les formes de coopérations utiles avec tous les intervenants du système sanitaire et social, en particulier les professionnels de santé libéraux.
- s'engage à gérer les moyens budgétaires qui lui sont alloués dans le respect des règles juridiques financières et comptables en vigueur et à fournir aux autorités de tutelle les données économiques et médicales requises afin d'obtenir la valorisation de de son activité.

Le document initial de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.fnehad.fr



DÉVELOPPEMENT DURABLE

« Le développement durable répond aux exigences du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »

Une politique qualité intégrant le développement durable implique de concilier plusieurs aspects :

- une gestion économique fiable,
- un établissement socialement intégré,
- un établissement de santé écologiquement respectueux.

Nous devons motiver une éthique professionnelle de responsabilité, d'exemplarité et de respect envers les parties prenantes de l'établissement (patients, salariés, prestataires, fournisseurs, tutelles) et la société dans son ensemble. Tous les acteurs du parcours de soins ont, de par leurs décisions et leur comportement, une influence déterminante sur la qualité, la sécurité, l'efficacité de la prise en charge et sur l'accès aux soins pour tous.

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est engagé dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement. Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

La commission médicale d'établissement (CME)

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle définit le projet médical et contribue à l'élaboration des orientations stratégiques médicales de l'établissement de santé.

Le comité de pilotage qualité et gestion des risques (COFIL CQGR)

Ce comité est chargé de définir la politique qualité et gestion des risques de l'établissement, de mettre en œuvre et de suivre les actions nécessaires à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'établissement.

Notre démarche qualité nécessite un engagement permanent des équipes médicale, paramédicale, logistique et administrative. Le comité de pilotage qualité et gestion des risques s'attache tout particulièrement à la qualité de l'accueil, des soins, de l'hygiène hospitalière, de la prise en charge de la douleur, de l'information donnée au patient et de la tenue du dossier médical.

Cette démarche permet au patient d'exprimer ses observations.

Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

Le CSTH a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés ainsi que leur suivi au sein de l'établissement.

Il veille à la mise en œuvre des règles et des procédures d'hémovigilance et est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement de santé.

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le CLUD veille à définir 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 des actions dans ce domaine.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

La mission du COMEDIMS est de définir la politique de la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement. Il assure l'élaboration de recommandations de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et

de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Le CLIN a pour missions de coordonner les actions de prévention, de formation, de surveillance et de communication auprès des soignants, des patients et de leur entourage ; également de conduire localement un programme d'actions selon le programme national du ministère de la Santé, préparer chaque année par l'Équipe Opérationnelle d'hygiène (EOH).

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

L'EOH intervient sur l'établissement dans la maîtrise du risque infectieux. Les indicateurs qualité de lutte contre les infections associées aux soins sont accessibles dans le hall d'accueil. Ces indicateurs reflètent les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des soins et notamment la prévention des événements infectieux, la surveillance épidémiologique, la formation des personnels en hygiène hospitalière, et l'évaluation de la maîtrise du risque infectieux.

La commission des usagers (CDU)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et aux articles R.1112.91 à R.1112.94, une Commission des Usagers (CDU) a été mise en place afin de veiller au respect des droits des usagers.

Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge. Au cours de votre prise en charge ou après votre séjour, si vous souhaitez formuler des éloges, des observations ou une réclamation, vous pouvez adresser un courrier à l'attention de la direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers ou envoyer un mail à l'adresse: usager@hopitaldubouscat.com

Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers. La liste de la CDU est affichée à l'entrée des services et vous sera remise sur simple demande.

La CDU pourra, si vous le souhaitez, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Si vous avez observé au cours de votre prise en charge un événement indésirable associé à vos soins vous avez la possibilité de le signaler sur le portail des événements sanitaires indésirable www.signalement.social-sante.gouv.fr

DONS, LEGS ET MÉCÉNATS

L'Hôpital Suburbain du Bouscat, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), est une association loi 1901, reconnue Association d'Utilité Publique depuis le 11 avril 1923.

Vous pouvez matérialiser votre attachement aux valeurs humaines / humanistes et à l'accès aux soins de qualité pour tous, et participer au projet de l'Association qui place l'être humain au cœur de ses préoccupations.

Ainsi, l'établissement est habilité à recevoir des dons manuels (financier ou en nature), des donations ou des legs. Quel qu'en soit le montant, il contribuera à financer nos nouveaux projets, améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge optimales des patients, développer l'innovation médicale, moderniser l'établissement, améliorer les conditions d'exercice des professionnels, poursuivre les engagements en matière de développement durable.

Les dons manuels (financier ou en nature) donnent lieu, dans certaines limites, à une réduction d'impôt de 66% pour les particuliers, de 60% pour les entreprises. Ils donnent lieu à l'émission d'un reçu fiscal par l'établissement.

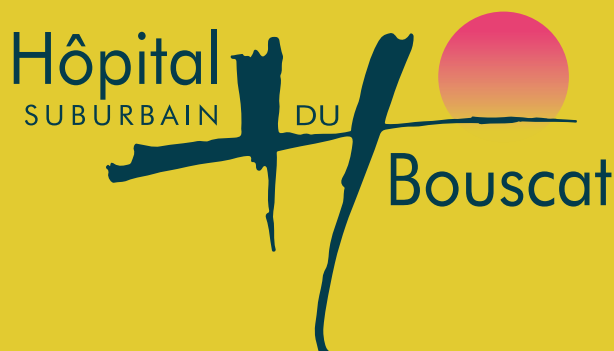
Les donations et legs au bénéfice de l'Hôpital Suburbain du Bouscat sont exonérés de droits de mutation.

Pour toute information complémentaire, nous vous remercions de vous adresser :
à la Responsable Communication et Mécénat

Tél. : 07 77 25 52 54 ou communication@hopitaldubouscat.com

ou à vous rendre sur notre site internet :

www.hopitaldubouscat.com



ANNEXE

ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

ALLO DOULEUR ? HSB À L'ÉCOUTE ! SOULAGER, UNE PRIORITÉ !

1. Qu' est ce que le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

- C' est une instance obligatoire, au sein d' un établissement.
- Il organise la prise en charge dans les services
- Il diffuse les informations , les protocoles douleurs aux soignants

2. Consultation douleur chronique

- Accueille tous les patients douloureux depuis 3mois au moins
- Adressés par leur médecin traitant ou un médecin
- Patients venant de l' extérieur

3. Equipe mobile douleur aigue

- Elle intervient dans les services de l' HSB
- A la demande du médecin du service
- A visée consultative
- Pour les patients hospitalisés



L'Hôpital Suburbain du Bouscat met tous les moyens pour que les patients soient soulagés !

Le saviez-vous ?

Chaque année, une politique douleur sur l' organisation des soins est actualisée !

Etiez-vous informés ?

L' évaluation de la douleur est l' étape FONDAMENTALE dans sa prise en charge !

Vous êtes l' expert, nous sommes les conseillers !

Etiez-vous au courant ?

Vos équipes soignantes (jour et nuit) sont régulièrement formées :

- à l' évaluation de la douleur
- à utiliser des traitements médicamenteux et non médicamenteux
- à la prévention et au soulagement de la douleur au cours des soins.

Le saviez-vous ?

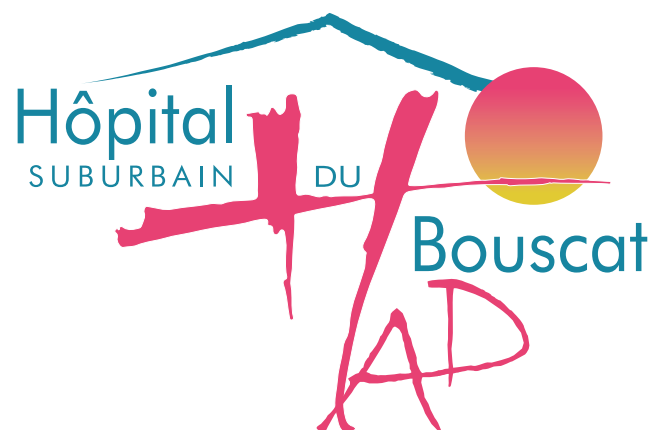
Vos équipes soignantes de jour et de nuit ont des techniques adaptées pour vous soulager :

- Médicamenteuse et non médicamenteuse.
- L' un n' est pas supérieur à l' autre.
- Nous sommes à votre écoute pour vous donner la solution qui vous convient.

La douleur est fluctuante au cours du temps. Elle peut être acceptable, ou non, au fil de la journée ou cours de votre séjour.

N' hésitez pas à nous solliciter jour et nuit.

Nous sommes là pour vous.



38 Chemin de la Hutte
33520 Bruges

Du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Secrétariat : 05 56 42 49 55
had@hopitaldubouscat.com

En cas d'urgence, vous pouvez contacter à tout moment
un infirmier de l'HAD 24h/24, 7jours/7.

Le numéro d'astreinte de l'infirmière figure sur la couverture de votre dossier de soins.
S'il agit d'une urgence vitale, appelez le 15.

www.hopitaldubouscat.com