



LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Médecin coordonnateur, l'équipe du service **d'Hospitalisation A Domicile** et moi même avons le plaisir de vous souhaiter la bienvenue.

Nous vous remercions d'avoir choisi notre structure d'Hospitalisation A Domicile pour votre prise en charge médicale et de nous accueillir chez vous où vous pourrez être soigné(e) entouré(e) de vos proches.

Notre mission est de vous offrir les soins les meilleurs, les plus adaptés à vos besoins et vous apporter le soutien nécessaire.

Nous nous efforcerons de tout mettre en œuvre pour rendre votre quotidien le plus agréable possible.

Nous sommes à votre écoute **24h/24 et 7j/7 ; nous sommes joignables, en cas d'urgence au**

- **05 65 50 76 10 (HAD)**
- **05 65 50 75 75 (standard, Clinique Font – Redonde)**

Afin de nous permettre d'améliorer sans cesse notre prestation, nous vous prions de bien vouloir compléter le **questionnaire de satisfaction** situé à la fin de ce livret spécialement conçu pour vous, et de le remettre à l'équipe soignante de HAD Figeac ou nous l'envoyer à l'adresse indiquée.

Nous vous remercions par avance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Fouad CHERIF
Président



Qu'est-ce que l'HAD ?

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à une hospitalisation classique prolongée ou à une ré-hospitalisation.

En effet, grâce à une présence médicale quotidienne, vous et votre famille trouverez un soutien et un réconfort qui vous aideront à surmonter vos difficultés. Une équipe pluridisciplinaire réalise des soins dans une approche globale de la personne malade à partir d'un projet thérapeutique défini par le médecin traitant et/ ou le médecin hospitalier.

Pourquoi avoir une structure de ce type à Figeac, Gramat, Martel, Gourdon et Souillac ?

Afin de répondre aux besoins de la population du territoire, cet établissement propose une option originale permettant de bénéficier à domicile de soins de type hospitalier, tout en restant dans le cadre familial.

Comment bénéficier de l'HAD ?

L'admission peut être demandée par votre **médecin traitant** ou par un médecin exerçant en établissement de santé. Elle est faite en concertation avec le médecin hospitalier ou le médecin traitant et le médecin coordonnateur. Une visite est faite par le médecin coordonnateur et/ou l'infirmière coordinatrice afin de vérifier que l'environnement est compatible avec la prise en charge.

Que vous coûtera l'HAD ?

L'HAD ne vous coûtera rien, en tant qu'assuré social le patient ne fait l'avance d'aucun frais de soins assurés par le secteur libéral (infirmiers, kinésithérapeutes, diététicienne...), des examens biologiques, de tous les médicaments nécessaires, du mobilier médical (lit, fauteuil roulant etc...), des transports sanitaires (ambulances, etc...).



Vos interlocuteurs

Le médecin coordonnateur

Il décide de l'admission et de la sortie du patient en HAD. Il assure les relations avec **votre médecin traitant** qui sera l'interlocuteur principal et participera à votre admission dans la structure.

Le médecin coordonnateur organise les soins mais ne pratique pas d'actes médicaux, sauf en cas d'urgence. Il participe au projet thérapeutique, réalise chez vous les visites d'inclusion et exerce les démarches d'évaluation sur la qualité des soins.

L'infirmière coordinatrice

Elle a un rôle de coordination entre les intervenants paramédicaux internes et externes, elle participe aux projets thérapeutiques en ce qui concerne les besoins en soins infirmiers, sociaux et psychologiques. Elle se rend au domicile du patient pour vérifier les conditions de prise en charge au niveau de l'entourage et de l'environnement. Elle fait respecter les protocoles de soins infirmiers. Elle participe à la démarche d'évaluation de la qualité des soins.

Les infirmiers(ères) du service

Elles assurent chez le patient à domicile, la prise en charge médicale personnalisée selon les prescriptions médicales.

Les aides soignant(es)

Elles assurent également au domicile les soins auprès des patients (soins de confort, nursing, toilettes, etc...), en étroite collaboration avec les infirmières.

Les praticiens libéraux

L'HAD travaille en collaboration avec des professionnels soignants médicaux et paramédicaux libéraux (infirmières, kinésithérapeutes, orthophonistes, etc...) dans le respect des bonnes pratiques hospitalières. Le médecin traitant reste le pivot de la prise en charge dans le cadre de l'HAD.



L'assistante sociale

L'HAD46 a une assistante sociale. Elle participe et vous accompagne afin d'organiser la mise en place de l'hospitalisation à domicile notamment dans la mise en place de différents dispositifs (aide à domicile, portage des repas, soutien et écoute, aide matérielle...).

Les soins de support et les réseaux

Des professionnels de santé spécialisés notamment en soins palliatifs et accompagnements (médecins, infirmiers, psychologue, assistante sociale) en diététique pourront intervenir si nécessaire.

L'HAD 46 a également passé des conventions avec les réseaux Icare et Palliance.

L'équipe administrative

Elle assure l'ensemble des tâches du secrétariat (permanence, accueil, communication, courrier, prise de rendez-vous, gestion des dossiers, etc...) et la comptabilité complète du service.



Présentation de l'établissement



Historique et Activité : de la Clinique Font-Redonde à l'HAD 46

Créée en 1956 à l'initiative de praticiens Figeacois, la Clinique Font Redonde est un établissement privé qui suite à l'accord cadre signé avec l'Hôpital de Figeac et l'ARS en novembre 2011, s'est vue attribuer au titre du SSR, une délégation de gestion de service public de 30 lits.

Engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la gestion des risques et de l'évaluation des pratiques professionnelles, la Clinique a été certifiée en 2014 et en 2017 par la Haute Autorité de Santé sans réserves ni recommandations.

Vous pouvez consulter les résultats de la certification de la Clinique et de l'HAD sur le site : www.has.sante.fr



Notre structure d'Hospitalisation A Domicile a vu le jour fin 2012.

A l'origine, une seule antenne ouverte sur le site de Figeac avec une capacité d'accueil de 15 places, puis ouverture de l'antenne de Gramat en janvier 2016, permettant de doubler la capacité d'accueil (reprise de l'HAD de Bretenoux).

Depuis 2020, nous sommes également présents sur le territoire de Gourdon, à la demande de l'ARS (Agence Régionale de Santé) ainsi qu'à Martel, avec une capacité d'accueil minimale de 40 places.

De simple structure rattachée à un établissement de santé (la Clinique Font – Redonde), l'HAD 46 est devenue un établissement autonome depuis janvier 2020 dont l'activité est en croissance constante et permet de répondre aux besoins du territoire.



Organisation générale

Le Conseil d'Administration de l'HAD 46 est constitué par des praticiens et le Président de l'établissement.

La Présidence est assurée par Monsieur Fouad CHERIF.

Mr Fouad CHERIF, entouré d'un comité de direction pluridisciplinaire, met en œuvre la politique décidée par le Conseil d'Administration dans le respect de la réglementation hospitalière.

Ils élaborent et concrétisent les actions définies par le projet d'établissement qui tient compte du besoin de santé de la population, en lien contractuel avec l'Agence Régionale de la Santé.

➤ Equipe médicale, administrative et technique de l'HAD 46

Président

Fouad CHERIF

Secrétariat : 05 65 50 76 43

Attachée de direction

Nadia PENAS

Tél : 05 65 50 76 43

Assistante de direction

Amélie DELFOUR

Tél : 05 65 50 76 43

Comptabilité

Marie-Hélène. MASBOU

Tél : 05 65 50 76 30

Ressources Humaines

Fanny NAVARRETE

Tél : 05 65 50 75 75



HOSPITALISATION A DOMICILE



05.65.50.76.10

Médecin coordonnateur

D.I.U. Géronto – psychiatrie

Capacité de gérontologie

Dr Ileana PATRU

Pharmacienne

Laure CHERIF

Cadre de santé

Marie–Pierre GILLES

Attachée de direction

Nadia PENAS

SOINS DE SUPPORT

Kinésithérapie

Carole MONTET – Claude GENY

Assistante Sociale

Jennyfer LAPACHERIE

Psychologue

Erika PINHEIRO

Diététicien

Stéphane BESSAC

Ergothérapeute

Charlotte CUISSON

MEDECINS / CONSULTATIONS EXTERNES



05.65.50.75.75

Consultation de Pneumologie

Dr H.P. GHIGHI

Consultation de Cancérologie

Dr P.DUDOUE

Consultation d'Allergologie

Dr V.BOUIN

Consultation d'Ophthalmologie

Dr J.P. GRAVAGNE

Expertise Soins Palliatifs

Dr J.F.ORVAL

Expertise Douleur

Dr A.LAFON

Expertise Gériatrie

Expertise Urologie

Dr J.BENCHETRIT

Expertise paramédicale

D.U. Plaies et cicatrisation
(C.ESTEBAN)

D.U. Soins palliatifs
(F.POIROT – C.PILLONETTO)

D.U. Gérontologie métiers de la
dépendance et du grand âge (J.LAPACHERIE)

Réseaux partenaires

Icare

ASP

Cica Occitanie...



INSTANCES ET VIGILANCES



05.65.50.76.43

Conseil d'administration (CA)

Président : Fouad CHERIF

Conférence Médicale d'Etablissement (CME)

Président : Jacques BENCHETRIT

Comité de gestion de la qualité, des vigilances et de la prévention des risques

Fouad CHERIF

Commission Des Usagers (CDU)

Mr Fouad CHERIF

Représentants des usagers (R.U.)

Mr LAFON, Mmes VEAUX, THAMIE

Comité du médicament (COMED)

Laure CHERIF

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Laure CHERIF

Matéiovigilance

Fouad CHERIF

Pharmacovigilance

Laure CHERIF

Comité de lutte contre la Douleur

Mr Alain LAFON

Réunion de morbi-mortalité (RMM)

Dr Jean- François ORVAL

Représentants du personnel

Marilène MARRAU

Anna VIDAL



Vos droits

L'HAD 46 répond aux principes définis par le Code de la Santé Publique. L'établissement est soumis à la certification de la Haute Autorité de Santé.

Anonymat confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Traitement de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Nous pouvons la prévenir et la soulager. L'établissement dispose d'une équipe mobile de lutte contre la douleur composée de médecins, d'une infirmière coordinatrice et d'une psychologue.

Des moyens sont à votre disposition pour évaluer votre douleur. L'équipe médicale est là pour vous aider. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante, votre médecin traitant, le médecin coordonnateur, l'infirmière coordinatrice.

Désignation d'une personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. Cette personne sera consultée dans l'hypothèse où vous seriez dans l'incapacité de faire connaître votre avis.

Elle pourra recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation n'est pas une obligation et est révoquée à tout moment. Elle doit se faire par écrit. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie (art. L.1111-6 du Code de la santé publique).

La bientraitance

L'établissement mène une politique de prévention de la non maltraitance et de la promotion de la bientraitance. L'ensemble du personnel a suivi une formation sur la bientraitance.

Un groupe pluridisciplinaire a été créé afin de promouvoir le bien-être de l'utilisateur dans notre établissement. A la Clinique Font-Redonde, la bientraitance se traduit par une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité.



La loi Léonetti du 2 février 2016 : il nous paraît important de rappeler ici quelques grands principes repris par cette loi

- « L’obstination déraisonnable » du corps médical et la « prolongation artificielle de la vie » du patient (articles 1 et 9) sont proscrites, y compris lorsque ce dernier est hors d’état d’exprimer sa volonté. Le médecin peut prendre le risque d’abréger la vie du patient en lui administrant une dose de soins palliatifs qu’il juge nécessaire à son confort, à condition d’en informer le patient, éventuellement la personne de confiance ou un proche (article 2).
- La décision de cesser l’administration d’un traitement, lorsque le prolonger semble relever de l’ « obstination déraisonnable » doit être collégiale et ne peut être prise qu’après consultation de la « personne de confiance », de la famille, à défaut d’un de ses proches et des « directives anticipées » du patient (articles 1 à 9) *vous pouvez demander au personnel soignant un feuillet sur « les directives anticipées »*
- La volonté du patient de limiter ou de cesser un traitement doit être respectée (articles 5 à 9). Le patient doit être informé des conséquences de sa décision.
- L’avis de la « personne de confiance », choisie par le patient pour l’accompagner dans ses démarches et, si le patient le souhaite, dans ses entretiens médicaux, doit être consulté (articles 2, 5, 8 et 9).

Respect du patient et qualité des soins

L’HAD46 met tout en œuvre pour assurer le **respect de votre dignité**, de vos convictions ou croyances et ne fait aucune discrimination dans l’accès à la prévention ou aux soins.

Elle se préoccupe encore de garantir la **qualité des traitements, des soins et de l’accueil des patients**. Elle met tout en œuvre pour offrir des soins nécessités par votre état de santé, assurer la continuité et la sécurité des soins et contribuer aux actions de prévention. Quant au traitement de la douleur, la clinique a constitué un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Nous sommes également très attentifs aux infections nosocomiales, affections contractées durant l’hospitalisation : un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), veille au respect des règles d’hygiène, à la détection et à la prévention de la transmission de tout phénomène infectieux.

Le score ICALIN : (Indice Composite des Activités de Lutte Contre les Infections Nosocomiales) est affiché à l’accueil et est consultable sur le site Scope santé (www.scopesante.fr)



Accréditation – certification

L’Etablissement à été certifié **A** à deux reprises, en 2015 (procédure de certification V2010) et en 2017, (procédure de certification V2014) sans réserves ni recommandations. Les résultats sont consultables sur le site de la HAS (www.has-sante.fr).

Informatique et libertés

Dans le cadre de l’informatisation du dossier patient, l’établissement dispose d’un système informatique pour gérer le dossier médical.

Tout patient peut exercer ses droits d’accès et de rectification conformément aux dispositions législatives et règlementaires des patients fréquentant la structure HAD.

Information du patient

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre **consentement libre et éclairé**. Vous participez ainsi avec le praticien responsable des décisions engageant votre santé : votre consentement est fondamental ; vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

Aussi **l’information médicale** doit-elle être accessible et loyale. L’ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d’un entretien individuel avec votre praticien, sauf cas d’impossibilité (état d’inconscience, handicap mental) auquel cas elle serait délivrée aux proches. Vous disposez d’un **droit d’accès** aux informations médicales vous concernant (diagnostic, traitement...), les dossiers médicaux étant conservés dans les conditions prévues par le décret du 29 avril 2002 et la loi du 04 mars 2002. L’Etablissement dispose d’une procédure interne relative à la demande de dossier médical d’un patient hospitalisé dans notre structure. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l’objet d’un enregistrement informatique réservé à l’usage exclusif de votre médecin (dans les conditions fixées par la loi du *6 janvier 1978*, CNIL).



Vous avez des observations à faire...

L'HAD 46 tient à votre disposition un **registre des réclamations** ainsi qu'un **registre de plaintes** au cas où vous souhaiteriez laisser une trace écrite d'une contestation. En outre, le **questionnaire de satisfaction** à remplir au moment de la sortie poursuit le même objectif d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'accueil par le recueil d'éventuelles doléances ; un formulaire est inclus à la fin de ce livret pour nous communiquer, même après votre sortie de l'établissement, toute remarque utile.

Une **Commission des Usagers (CDU)** a été constituée aux fins d'assister toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Elle peut être saisie par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au directeur de la clinique à l'adresse suivante :

Clinique Font-Redonde
BP 202
1 bis Avenue Clémenceau
46106 FIGEAC cedex

Nous sommes à votre disposition pour en parler avec vous et avec vos proches.



Charte du patient hospitalisé à domicile

Principes généraux

- Le service hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies.
- Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil.
- Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
- L'information donnée au patient doit être claire, loyale et intelligible.
- Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir informé des risques éventuels qu'il encourt.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées.
- Son intimité doit être préservée, ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
- Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier, notamment d'ordre médical.
- Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil.
- Il dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.
- L'HAD 46 adhère à la charte établie par la Fédération Nationale des Etablissements d'Hospitalisation à Domicile.

Cf. Résumé de la charte du patient hospitalisé à domicile, initiée par la Fédération Nationale de l'Hospitalisation à Domicile

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article IV

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article VI

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

Article VII

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Article XII

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Directives anticipées

Code de la Santé Publique : Articles L 1111-4 ; L 1111-11 & L 1111-13
Articles R 1111-17 à R 1111-20 – Articles R 1112-2 & R 4127-37

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



A quoi servent les directives anticipées ?

Si, en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de **connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.**

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

- Vous devez être majeur.
Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.
Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire à 2 témoins (dont votre personne de confiance, si vous l'avez désignée). Le document sera écrit par un des 2 témoins ou par un tiers. Les témoins en indiquant leur nom et qualité (ex : lien de parenté, personne de confiance, médecin traitant...) attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.
- Le document est valable sans limitation de durée.
- Vous pouvez mettre dans vos directives ce que vous souhaitez comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie (ex : qualité de vie, dignité, acceptation ou refus d'un traitement, respect de la demande de non acharnement thérapeutique, soins de confort...), et votre décision pour le don d'organe.



Pouvez-vous changer d'avis après avoir rédigé vos directives anticipées ?

A tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.

Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction.

Vous pouvez également annuler vos directives. Il est préférable de le faire par écrit et d'en informer vos proches.

Quel est le poids de vos directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté.

Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

Comment faire pour vous assurer que vos directives seront prises en compte au moment voulu ?

Il est important que vous preniez toutes les mesures pour que le médecin puisse en prendre connaissance facilement.

Pour faciliter les démarches, vous pouvez :

- Remettre vos directives à votre médecin traitant,
- En cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical.
- Conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (ex : votre personne de confiance). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de cette personne.



MES DIRECTIVES ANTICIPEES

Je soussignée (nom-prénom) :

.....

Né(e) le :à.....

énonce ci-dessous mes directives anticipées pour la cas où je serais un jour hors d'état d'exprimer ma volonté :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Je confie mes directives à :.....

Je conserve mes directives.

Fait àle.....

Signature

Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, les deux témoins attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

1^{er} Témoin

Nom et Prénom.....

Qualité.....

Date.....

Signature

2^{ème} Témoin

Nom et prénom.....

Qualité.....

Date.....

Signature



Vous et vos médicaments à l'HAD



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.

La fiche me concerne

- Je suis un patient hospitalisé (adulte ou enfant).
- Je suis un membre de la famille, la personne de confiance.
- J'ai déjà un certain nombre de médicaments à prendre.
- Je veux connaître mon traitement pour être capable de prévenir en cas d'erreur.
- Je veux aider à prévenir les erreurs de médicaments.
- Je veux comprendre mon traitement pour me prendre en charge correctement.



Les Représentants des Usagers

Vos représentants

Des représentants des usagers ont été nommés. Il s'agit de Monsieur LAFON, Madame THAMIE et Madame VEAUX. Vous pouvez leur écrire à l'adresse de l'HAD 46, **rue de Londieu - 1 bis avenue Georges Clémenceau - 46100 FIGEAC**.

Ce courrier leur sera transmis. Pour joindre un de ces représentants, vous pouvez contacter la secrétaire de la Commission des usagers (CDU), Mme Amélie DELFOUR (Tél : 05.65.50.76.43-mail : secretariat@had46.fr)

La secrétaire chargée des Relations avec les Usagers

La secrétaire chargée des Représentants des Usagers a pour mission de recevoir les patients ou leur famille dans des conditions permettant un accueil, une écoute, une assistance et une orientation de qualité. Si les explications ou les renseignements ne peuvent être fournis sur le champ, le patient doit pouvoir être assuré que l'établissement fait en sorte de répondre à ses questions et prend en compte ses avis ou ses griefs.

Elle est également chargée d'informer le patient s'estimant victime d'un préjudice de la nature des recours gracieux ou juridictionnels dont il dispose. Elle peut prendre des rendez-vous avec le Président de la CDU, ou le cas échéant, mettre en relation le patient avec le médiateur médical ou non médical.

La Commission des Usagers (CDU)

Instituée depuis la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la CDU (Commission des Usagers) a succédé à la CRUQPC (Commission de relation avec les usagers et la qualité de la prise en charge).

Organe incontournable de consultation sur la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement, cette commission a pour mission de :

- ▶ veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- ▶ contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle est invitée à l'issue de son rapport annuel à faire des propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge mise en œuvre dans l'établissement. Ce rapport annuel présenté au Conseil d'Administration, aux instances de l'établissement est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé (ARS).



La gestion des réclamations

En cas de difficultés, vous pouvez adresser un courrier de plainte à la Direction de l'établissement, ou joindre les représentants des usagers par la secrétaire chargée des relations avec les usagers. Si vos difficultés concernant votre dossier médical, cette personne pourra vous orienter vers le médecin médiateur, le Dr Jacques BENCHETRIT, dont le rôle essentiel consiste en une écoute pour faciliter l'obtention d'une réponse.

Si votre demande concerne un élément administratif, vous pouvez contacter le médiateur non médical, Mme Amélie DELFOUR (Tel : 05.65.50.76.43).

Si vous adressez un courrier de plainte, la Direction fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

A la réception de la plainte, le Directeur Général diligente une enquête au sein du service visé par la réclamation. Cette enquête a pour objectif de recueillir les éléments susceptibles d'expliquer l'incident et les témoignages de chaque soignant qui est intervenu durant la prise en charge médicale du patient. Le Directeur Général peut ensuite, soit vous répondre directement et aviser le plaignant de la possibilité de saisir un médiateur, soit saisir le médiateur compétent dans le domaine concerné.

Le médiateur rencontre alors le plaignant (éventuellement avec sa famille) et lui transmettra un compte-rendu de l'entretien.

Les médiateurs

- ▶ Le médiateur médecin, ou son suppléant, est saisi pour des plaintes ou réclamations qui mettent en cause exclusivement l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- ▶ Le médiateur non médecin, ou son suppléant, est saisi pour des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Rue de Londieu - 1 bis avenue Georges Clémenceau - 46100 FIGEAC
Tél : 05.65.50.76.10 - Fax : 05.65.34.77.90



Questionnaire de satisfaction HAD 46

HAD Figeac HAD Gramat HAD Gourdon HAD Martel HAD Souillac

Date :

Nom (facultatif).....

Prénom : (facultatif).....

Age du patient : Sexe du patient : F M

Questionnaire renseigné par : le patient
 l'entourage

1. Comment avez-vous eu connaissance de notre structure. ?

- Service hospitalier Entourage
 Médecin traitant Autre :
 Infirmier libéral

2. Lors de la visite de pré-admission, les informations relatives au fonctionnement du service ont été :

- complètes ou insuffisantes
 claires ou difficilement compréhensibles

3. L'information médicale reçue tout au long du séjour a-t-elle été :

- complète ou insuffisante
 claire ou difficilement compréhensible

4. La réunion d'admission en HAD vous a-t-elle semblé :

- indispensable ou contraignante
 justifiée ou inutile

5. Lors de la prise en charge, avez-vous été satisfait(e) :

	Oui	Non
- de l'accueil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- des horaires de passages des intervenants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de la coordination des différents intervenants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- du respect de vos habitudes de vie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- du respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6. Lors de la prise en charge, avez-vous été satisfait(e) :

	Oui	Non	Non applicable
- de la qualité des soins prodigués ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- du respect de votre dignité et intimité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- de la prise en charge de votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de l'approvisionnement en matériel et en médicaments ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- de la disponibilité de l'équipe ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- de la relation avec :			
♦ l'équipe de coordination ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
♦ l'équipe soignante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
♦ l'accueil téléphonique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
♦ le service social ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

7. Avez-vous eu le sentiment pendant la durée de votre prise en charge d'avoir été victime de maltraitance :

OUI NON

Si oui, pourquoi ? :

.....
.....

8. Les informations relatives à votre sortie ont-elles été ?

- complètes ou insuffisantes
 claires ou difficilement compréhensibles

9. Votre entourage a-t-il été satisfait de la prestation de l'établissement ?

OUI NON

Si non, pourquoi ?

.....
.....

10. Pouvons-nous vous contacter par téléphone après la fin de votre prise en charge pour évaluer votre satisfaction ? OUI NON

11. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note attribueriez-vous pour la prestation de l'établissement (1 = très déçu, 10 = très satisfait) :

/10

.....
.....

**L'EQUIPE DE L'HAD VOUS REMERCIE VIVEMENT
D'AVOIR REPONDU A CE QUESTIONNAIRE**



NOTE D'INFORMATION

Relative à l'outil de Messagerie Sécurisée en Santé (MSS)

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de votre prise en charge médicale à l'HAD 46, votre équipe soignante utilise le service de messagerie sécurisée en santé Medimail proposé par le MIPIH.

A quoi sert Medimail ?

C'est un service de messagerie qui permet d'échanger de manière sécurisée les données à caractère personnel – dont des données de santé - vous concernant entre des professionnels de santé ou des professionnels des secteurs sanitaires, social et médico-social.

Seules les personnes habilitées par la loi et intervenant dans votre prise en charge pourront échanger vos données de santé.

Quel est le but de Medimail ?

Medimail est un service de l'espace de confiance MSSanté qui permet de favoriser la **coordination** des soins et **d'échanger de manière sécurisée** au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels titulaires d'un compte de messagerie MSSanté. Les professionnels impliqués dans votre prise en charge auront accès, de manière **rapide, facile et dans le respect du secret professionnel** à toutes les informations nécessaires à votre prise en charge.

Sauf opposition de votre part, les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique et permettront, entre professionnels participant à la prise en charge, **l'échange sécurisé** des données de santé nécessaire à la continuité des soins.

Également vous avez la possibilité de désigner tout professionnel qui utilise cette messagerie pour qu'il puisse prendre connaissance et échanger des données vous concernant avec un autre professionnel.

N'hésitez pas à demander davantage d'explications auprès de votre équipe de soins.

Quel est le cadre réglementaire de la messagerie sécurisée Medimail ?

Le service Medimail est utilisé dans le respect des dispositions réglementaires et en conformité avec la protection des données. Il répond aux exigences de sécurité afin que vos données ne soient pas déformées ou endommagées ou que des tiers non habilités y accèdent. Vos données ne feront l'objet d'aucune exploitation commerciale et ne seront ni cédées, ni utilisées à d'autres fins. Les données à caractère personnel traitées sont réservées à l'équipe de soins en charge de votre suivi, à vos médecins et les professionnels de santé, ainsi qu'aux équipes du tiers technologique en charge de la maintenance du dispositif.



Les données échangées sont hébergées par le MIPIH certifié pour l'hébergement des données de santé. Cet hébergement consiste à garantir la conservation sécurisée des données de santé et leur confidentialité. Elles sont conservées pendant une durée de 3 mois maximum et seront ensuite supprimées définitivement de l'outil de messagerie. Seuls les professionnels de santé ayant participé à votre prise en charge conserveront vos données dans votre dossier médical.

Quels sont vos droits sur les données échangées ?

À tout moment, vous pouvez vous opposer à l'échange des données vous concernant via Medimail. Dans ce cas, les professionnels ne pourront pas utiliser cet outil et devront recourir à un moyen d'échange alternatif (courrier par exemple).

Conformément au Règlement Général Européen relatif à la protection des données (RGPD), vous disposez à tout moment d'un droit d'information (article 13 RGPD), d'accès (article 15 RGPD) et de rectification des données à caractère personnel vous concernant et faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de ce projet (article 16 RGPD), d'un droit à la limitation du traitement (article 18 RGPD) et d'un droit à l'effacement (dans les conditions prévues à l'article 17 RGPD).

L'exercice de ces droits est subordonné à l'envoi, en parallèle de votre demande, d'un justificatif d'identité auprès de votre centre de prise en charge à l'adresse suivante : **SAS**

HAD 46 – rue de Londieu – 1 bis avenue Georges Clémenceau – 46100 FIGEAC

Vous disposez également d'un droit de réclamation auprès de l'autorité de contrôle en France à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Nous vous remercions de votre coopération et restons à votre disposition pour tout complément d'information.