



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Hospitalisation À Domicile (HAD) Bagatelle

Un hôpital ouvert à tous
SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRES

 Maison de Santé Protestante
de Bordeaux-Bagatelle
HAD Bagatelle





MADAME, MONSIEUR,
VOUS ALLEZ ÊTRE PRIS EN CHARGE PAR NOTRE PERSONNEL
SOIGNANT POUR UNE HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)
AU SEIN DE L'HÔPITAL DE LA MAISON DE SANTÉ PROTESTANTE
DE BORDEAUX-BAGATELLE.

*Tout au long de la vie, la Fondation Bagatelle
accompagne les personnes qui souhaitent donner la vie,
accéder à des soins pour eux-mêmes ou bien leur famille,
enfant ou parent, bénéficiaire d'un accompagnement
médico-social, obtenir un suivi infirmier au domicile
quel que soit l'âge et le besoin.*

De par le savoir-faire, les compétences et l'expérience de nos professionnels de santé, l'hôpital Bagatelle propose aujourd'hui une multiplicité de spécialités médicales et d'activités paramédicales, coordonnée au service du patient et de ses proches.

Forte de ses valeurs axées sur la qualité des soins, la bienveillance et l'acceptation de la personne dans sa globalité, la Fondation Bagatelle et son hôpital répondent aux critères d'une médecine moderne et assurent ainsi une réelle mission de service public sur le territoire.

Ce livret d'accueil est mis à votre disposition pour faciliter toutes vos démarches. Ce document a pour objectif de vous guider et de répondre au mieux à vos interrogations. N'hésitez pas en à en faire part aux professionnels qui vont maintenant prendre soin de vous, qu'ils soient salariés du HAD ou libéraux.

Soyez assuré.e que tous les professionnels de l'Hospitalisation à Domicile sont mobilisés autour de vous et ont à cœur de vous délivrer des soins d'excellence. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance.



*Dr Blandine Filet,
directrice générale*



SOMMAIRE

Présentation de l'HAD	P6
】 Qui est concerné ?	
】 Quels types de soins sont réalisés en HAD ?	
】 Numéros d'urgence	
La coordination des soins	P7
】 Des professionnels à votre écoute	
Le personnel de l'HAD Bagatelle	
Les partenaires extérieurs	
Les modalités de prise en charge et le déroulé de votre séjour	P9
】 Les étapes de votre prise en charge	
】 les formalités administratives	
】 La prise en charge financière	
】 La prise en charge médicamenteuse	
La charte "Moi et mes médicaments"	P11
Les règles de vie en HAD	P12
】 Si vous devez vous absenter	
】 Les mesures d'hygiène	
】 Les consignes de sécurité	
】 La place de la famille	
】 Les animaux	
】 La permanence de l'alimentation électrique	
】 Le matériel et l'équipement	
】 La gestion des déchets d'activités de soins	
】 Le dossier domicile	
】 La gestion de votre traitement médicamenteux personnel	
Votre sortie	P13
】 Les différents types de sortie	
Hospitalisation en urgence (sortie provisoire)	
Sortie programmée	
En cas de décès durant le séjour en HAD	
Sortie contre avis médical	
Récupération du matériel	
Récupération des médicaments, des dispositifs médicaux et du classeur domicile	
La charte de la personne hospitalisée	P14
La charte européenne de l'enfant hospitalisé	P15
La charte Romain Jacob	P16
Vos droits, vos devoirs	P17
】 Vos droits	
La personne de confiance	
Le consentement libre et éclairé	
Les directives anticipées	
L'accompagnement et les soins palliatifs	
La protection du mineur et du majeur sous tutelle (ou protection juridique)	
L'accès au dossier médical	
Mon espace santé	
Le traitement informatique des données personnelles	
La mise en œuvre du tiers-payant généralisé	
Les prélèvements d'organes et de tissus	
】 Vos devoirs	
Stop aux violences contre les professionnels de santé	
Notre démarche qualité et sécurité des soins	P20
】 S'évaluer pour s'améliorer	
】 Bien identifier pour bien soigner	
】 Lutter ensemble contre votre douleur	
】 Lutter contre les infections associées aux soins	
】 La commission des usagers (CDU) : être à votre écoute pour nous améliorer	
】 Mesurer notre politique qualité, gestion des risques	
La Fondation Bagatelle, ses établissements et ses valeurs	P23
】 Nos établissements	
】 Nos valeurs	
Faire un don à la Fondation Bagatelle	P26
Notes personnelles / Mes questions	P27

PRÉSENTATION DE L'HAD

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) Bagatelle, créée en 1975 de la volonté de favoriser le retour à domicile des patients, a une **capacité d'accueil de 290 places** réparties sur Bordeaux Métropole et une partie du littoral girondin.

L'hospitalisation à domicile est une **hospitalisation à part entière** qui permet d'assurer au domicile du patient, des **soins médicaux et paramédicaux** en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant, le médecin praticien de l'HAD et tous les professionnels (les paramédicaux, assistants sociaux, psychologues et secrétaires).



QUI EST CONCERNÉ ?

L'hospitalisation à domicile concerne la prise en charge d'enfants, d'adultes (y compris la surveillance de grossesses à risque) et de personnes âgées. Elle vise à coordonner les interventions de plusieurs professionnels afin :

- 】 d'assurer au patient une qualité hospitalière au sein de son environnement familial,
- 】 de lui garantir une prise en charge globale,
- 】 de réduire ou d'éviter son hospitalisation en structure conventionnelle.

QUELS TYPES DE SOINS SONT RÉALISÉS EN HAD ?

- 】 Pansements complexes
- 】 Soins palliatifs
- 】 Traitement par voie veineuse, anti-infectieux ou autres
- 】 Prise en charge de la douleur
- 】 Chimiothérapie et surveillance post-chimiothérapie
- 】 Nutrition entérale et parentérale
- 】 Surveillance post-chirurgicale
- 】 Rééducation fonctionnelle
- 】 Soins de nursing lourd
- 】 Surveillance de grossesse à risque et post partum pathologique
- 】 Assistance respiratoire

NUMÉROS D'URGENCE

Les **bureaux** de l'HAD de Bagatelle sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 18h.

05 57 12 40 00

Une **permanence** est assurée par un infirmier de l'HAD **24h/24h et 7j/7**

En cas d'indisponibilité, vous pouvez contacter le **standard** de la Fondation Bagatelle

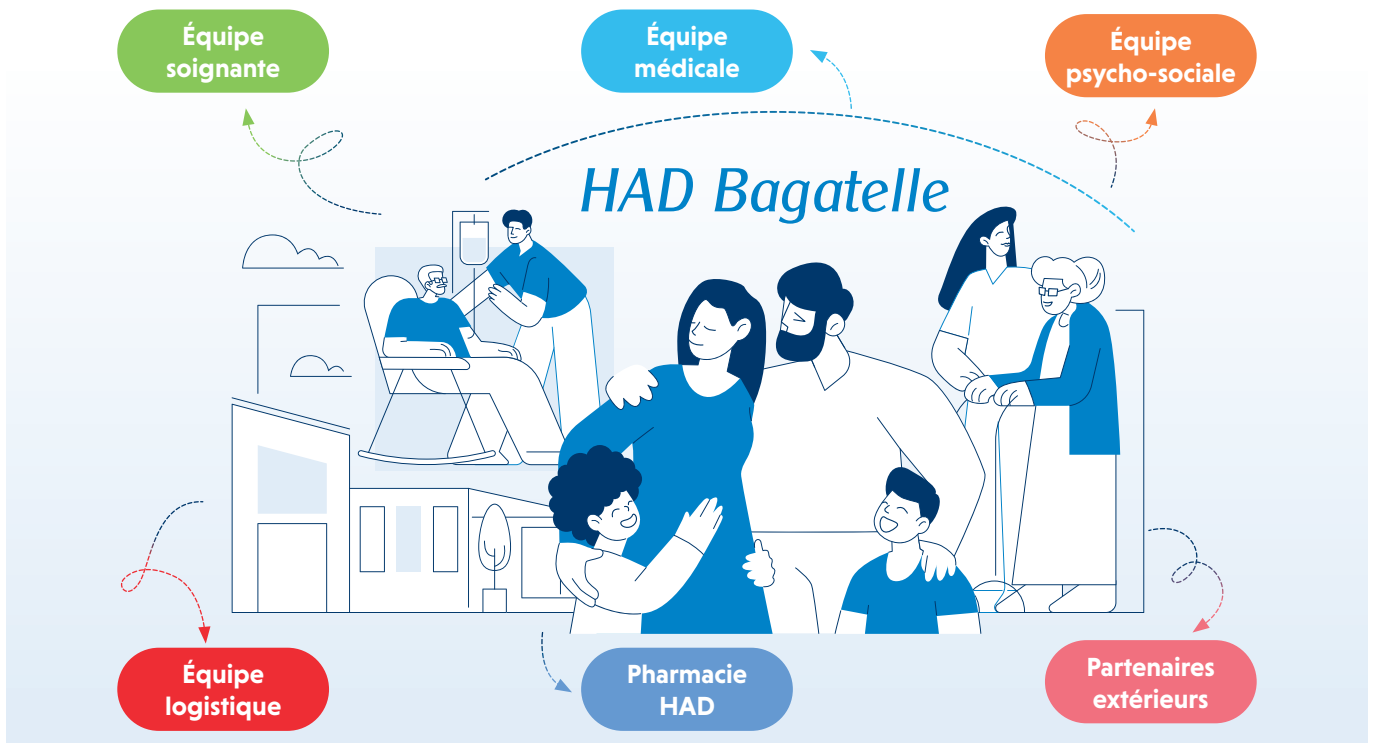
05 57 12 34 56



LA COORDINATION DES SOINS

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

En fonction du projet de soins élaboré à votre admission, et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, salariés ou libéraux, ou partenaires extérieurs interviendront à votre domicile à la demande de l'HAD Bagatelle.



LE PERSONNEL DE L'HAD BAGATELLE

- ▶ **Les pédiatres et les médecins praticiens de l'HAD** sont responsables de l'admission des patients, de l'élaboration et du suivi du projet personnalisé de soins. Ils sécurisent l'interface ville-hôpital.
- ▶ **Le cadre de santé** coordonne les actions de soins de différents professionnels paramédicaux. Il est le relais indispensable entre vous, les acteurs libéraux et salariés de l'HAD Bagatelle.
- ▶ **L'infirmier de coordination (IDEC)** coordonne les actions de soins des différents professionnels paramédicaux. Il est le relais indispensable entre vous, les partenaires libéraux et les salariés de l'HAD Bagatelle.
- ▶ **L'infirmier.e ou l'infirmière puéricultrice** dispense les soins suivant un protocole de soins établi avec l'équipe de coordination de l'HAD. La continuité des soins est assurée la nuit par une équipe d'infirmiers. Selon la situation, il prend toutes les mesures nécessaires à la continuité et à la sécurité de votre prise en charge, soit par une intervention directe, soit par l'intervention d'autres professionnels.
- ▶ **L'aide-soignante** assure les soins d'hygiène et de confort. Une équipe formée au touché/massage assure des soins de supports.
- ▶ **La sage-femme** assure la surveillance des grossesses à risques en liaison étroite avec le service de maternité où la future mère est suivie.
- ▶ **La psychologue** est disponible pour vous accompagner et vous soutenir durant votre séjour. Elle peut également intervenir auprès de votre entourage pour un éventuel soutien.
- ▶ **L'assistante sociale** est disponible tout au long de votre prise en charge pour les démarches administratives, financières, les demandes d'admission en établissement d'hébergement, les informations sur les associations, les besoins en aides complémentaires.
- ▶ **L'ergothérapeute, le kinésithérapeute et le neuro psychologue** interviennent davantage dans le cadre d'une prise en charge pour réadaptation.
- ▶ **L'équipe de la pharmacie et de la logistique** prépare tous les médicaments et dispositifs médicaux nécessaires à la réalisation de vos soins. Les livraisons sont à minima hebdomadaires et sont adaptées à la modification des traitements.



LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

Professionnels soignants libéraux

Des infirmiers, des kinésithérapeutes, des orthophonistes, etc. Tous ces intervenants se sont engagés en tant que partenaires de l'HAD Bagatelle, en signant une convention en précisant les modalités de votre prise en charge. L'accès au dossier patient informatisé permet aux différents intervenants d'avoir accès en temps réel à toutes les informations ce qui facilite ainsi la coordination des soins.



Partenaire logistique

Un prestataire assure la livraison des médicaments et dispositifs médicaux nécessaires à votre prise en charge.

Prestataires

Des prestataires spécialisés assurent la livraison, l'installation et la maintenance des matériels nécessaires à votre prise en charge (lit médicalisé, adaptable, chaise commode, oxygénothérapie, etc.).

Vous ne devez pas passer commande vous-même auprès d'un prestataire. Pour toute question concernant le matériel, contacter l'HAD Bagatelle au 05 57 12 40 00

Laboratoires d'analyses de biologie médicale

Sous réserve de l'accord de l'HAD, votre laboratoire habituel peut continuer d'assurer vos examens.

Transport sanitaire

L'HAD Bagatelle prend en charge les transports dont elle est le prescripteur. Il s'agit de transports à la demande de l'HAD, pour une consultation ou des soins. Ce transport s'effectue exclusivement sur prescription médicale.

Par exemple, les transports vers l'hôpital de jour (HDJ) ou pour des consultations pour des soins post-opératoires ne sont pas commandés par l'HAD : l'établissement qui vous convoque doit se charger de la commande de l'ambulance.

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE ET LE DÉROULÉ DE VOTRE SÉJOUR

LES ÉTAPES DE VOTRE PRISE EN CHARGE



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Pour réaliser votre admission à l'HAD Bagatelle, nous avons besoin de :

- » votre attestation de sécurité sociale à jour, mentionnant vos droits en affectation de longue durée (ALD)
- » votre carte de mutuelle à jour
- » votre carte nationale d'identité ou votre passeport ou votre titre de séjour

Pour les enfants : acte de naissance ou livret de famille avec la carte d'identité ou le passeport d'un des parents.

LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE


Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les divers organismes payeurs et sans avance de frais pour le malade.

Dans le cas où vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, le ticket modérateur (20 % du prix de journée) durant la période passée en HAD, est recouvert :

- 】 soit par vous-même
- 】 soit par votre assurance complémentaire

Vous ne devez pas payer les professionnels libéraux. Ils adresseront leur feuille de soins à l'HAD Bagatelle contre rémunération.

D'une manière générale, pendant votre séjour, aucun document ou demande de remboursement de soins ne doit être adressé aux organismes payeurs (assurance maladie ou mutuelle) sans l'accord de l'HAD.



L'HAD prend en charge

- 】 La coordination médicale
- 】 La coordination paramédicale
- 】 Les soins infirmiers
- 】 Les interventions des aides-soignantes
- 】 Les soins de kinésithérapie, d'orthophonie, etc.
- 】 Les interventions de l'assistante sociale du HAD
- 】 Les interventions du psychologue du HAD
- 】 Les examens de laboratoire
- 】 Les consultations de médecins généralistes
- 】 Les consultations de médecins spécialistes sans dépassement d'honoraires

En accord avec le médecin praticien du HAD et commandés par l'HAD :

- 】 Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits par votre médecin traitant (hors part non-remboursable)
- 】 La location du matériel médical, consommables, etc., nécessaire à l'exécution des soins
- 】 Les transports en VSL, taxi et ambulance (si prescription du médecin praticien HAD)

Les transports sanitaires commandés par l'HAD ne concernent que les examens ou rendez-vous prescrits par l'HAD.

- 】 Le transport du patient d'un établissement de santé vers son domicile (avant son admission en HAD)
- 】 Les dépassements d'honoraires des consultations de médecins spécialistes
- 】 Les soins dentaires
- 】 Les équipements d'optique ou de correction cognitive
- 】 Les prothèses et les orthèses en général
- 】 Les frais relatifs aux hospitalisations de jour, dialyses, y compris le transport
- 】 Les examens de radiologie
- 】 Les produits facturés par le centre de transfusion sanguine
- 】 Les aides à domicile (courses, aide-ménagères, téléalarme, portage de repas, auxiliaire de vie, etc.)
- 】 Les changes et alèses jetables
- 】 Les actes de soins/consultations ou interventions de professionnels médicaux ou paramédicaux sans l'accord de l'HAD
- 】 Le changement de matériel demandé par le patient pour convenance (lit en 140cm à la place du lit en 90cm)

L'HAD ne prend pas en charge



LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Dans le cadre de votre hospitalisation à domicile, les prescriptions médicamenteuses sont prises en charge par notre pharmacie à usage intérieur. Celle-ci prépare et délivre les médicaments pour une durée de 7 jours. Notre transporteur les achemine à votre domicile dans les meilleurs délais. Le personnel soignant veille à ce que les médicaments soient bien administrés.

Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que :

- 】 nous sommes soumis à la loi sur le financement de la sécurité sociale concernant les génériques
- 】 nous sommes autorisés à substituer certains traitements sur accord du prescripteur
- 】 les médicaments non remboursables restent à votre charge



LA CHARTE "MOI ET MES MÉDICAMENTS"

Les médicaments que l'on m'a prescrits sont nécessaires pour améliorer ma santé.

En collaborant avec les professionnels de santé qui me prennent en charge, je peux apprendre à les utiliser de façon sûre.



JE M'ENGAGE À

- 】 Informer tous les professionnels de santé qui me prennent en charge (médecins, infirmier.es, pharmaciens, etc.) de mes allergies (à des aliments ou à des médicaments)
- 】 Connaître tous les médicaments que je prends, y compris leur nom, leur concentration ou dosage, pourquoi je prends chacun d'entre eux et comment je dois les prendre
- 】 Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge quand de nouveaux médicaments me sont prescrits par d'autres professionnels. Apporter les doubles des prescriptions en cours (à l'hôpital, à ma pharmacie habituelle, lors des consultations médicales)
- 】 Communiquer aux professionnels de santé qui me prennent en charge si je prends des médicaments à base de plantes, des vitamines, des compléments alimentaires ou d'autres médicaments disponibles sans ordonnance
- 】 M'identifier avant toute administration de médicament par un médecin ou un.e infirmier.e (et délivrance par un pharmacien)
- 】 Quand on veut m'administrer un médicament que je ne connais pas, demander au professionnel de santé qui me prend en charge des informations sur ce médicament et s'il correspond à un médicament que je prends d'habitude
- 】 Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge si j'ai des problèmes pour prendre un médicament, quelle qu'en soit la raison (y compris de coût)
- 】 Demander confirmation aux professionnels de santé qui me prennent en charge avant de changer la façon dont je prends mes médicaments, quel que soit le changement
- 】 Faire renouveler mes prescriptions et me procurer mes médicaments à temps
- 】 Conserver sur moi ma (ou mes) ordonnance(s) lors de mes déplacements, notamment à l'étranger et à toujours emporter quelques jours de traitements, même pour mes déplacements de courte durée
- 】 Signaler rapidement à un professionnel de santé (médecin, infirmier.e, pharmacien) les effets indésirables liés à la prise de médicaments
- 】 Observer les conseils ou précautions formulés par les professionnels de santé pour la prise de médicaments et leur surveillance

LES RÈGLES DE VIE EN HAD

Il est très important d'informer l'HAD Bagatelle en cas de changement de médecin traitant, en cas de ré-hospitalisation et pour toute consultation ou examen complémentaire.

SI VOUS DEVEZ VOUS ABSENTER

Il vous est demandé de prévenir l'HAD :

- pour éviter un déplacement inutile d'un soignant et/ou d'un livreur
- pour éviter un recours aux pompiers (si l'équipe soignante considère que vous êtes en situation de danger)
- si vous vivez seul.e, il peut être demandé la pose d'une boîte à clés et assurer ainsi l'accès et la sécurité de votre domicile

LES MESURES D'HYGIÈNE

Il est demandé de réserver un espace entretenu régulièrement afin de pouvoir installer le matériel nécessaire à vos soins et de mettre à disposition des soignants du petit matériel tel que cuvette, savon liquide, sacs poubelles, essuie mains jetables ainsi que des draps propres pour votre lit.

L'hygiène passe par 3 points :

- l'aération de la maison tous les jours
- l'entretien de votre linge séparément de celui de votre famille
- le lavage des mains (avant de manger, avant et après avoir été aux toilettes, après s'être mouché et après avoir manipulé du linge sale)

La solution hydroalcoolique doit toujours être accessible pour que les soignants l'utilisent avant et après chaque soin.

Quelques rappels : ne pas manipuler des dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusions, etc.

Prévenir l'équipe soignante devant toute anomalie constatée sur vos dispositifs médicaux (pansements, VAC, etc.).

LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les soins.

Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (risque d'explosion et d'incendie).



RISQUE D'EXPLOSION ET D'INCENDIE Consignes de sécurité à l'attention du patient et de sa famille

- La source d'oxygène doit être stockée à plus de deux mètres de toute flamme et source de chaleur (cheminée, cuisinière, poêle, chauffe-eau, etc.)
- Ne jamais fumer ou permettre qu'on fume dans les locaux où est stocké l'appareillage d'oxygénothérapie
- Ne pas utiliser ou stocker le matériel d'oxygénothérapie à proximité d'appareils produisant des étincelles (appareillages électriques, jouets à friction ou amorce, etc.)
- Ne jamais graisser, ni lubrifier l'appareillage, les sondes et les lunettes d'oxygène. Manipuler le matériel avec des mains propres. Ne pas utiliser à proximité d'huile, graisse ou crème pour la peau.
- Ne pas utiliser de bombe aérosol (laque, désodorisant, etc.) ou de solvant (alcool, essence, etc.) sur l'appareillage ni à sa proximité
- Les fortes concentrations d'oxygène sont dangereuses. Il faut aérer fréquemment la pièce où est utilisée la source d'oxygène et ne pas stocker les réserves d'oxygène vides ou pleines à l'intérieur d'un placard, d'un coffre de voiture

LA PLACE DE LA FAMILLE

L'implication de l'entourage familial est nécessaire à une prise en charge de bonne qualité.

L'équipe soignante sera à votre écoute pour vous accompagner. Votre famille, si elle le souhaite, peut participer, avec les professionnels intervenants, aux actes qui vous sont nécessaires (mobilisations, changes, prises de repas, etc.)

Toutefois, afin de protéger votre intimité et selon la nature des soins, il peut vous être demandé d'éloigner votre entourage au moment des soins.

LES ANIMAUX

Vos compagnons doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché pour que le professionnel de l'HAD accède à votre domicile et exécute les soins en toute sécurité.

LA PERMANENCE DE L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

Dans certains cas (patients sous respirateur ou bénéficiant de nutrition parentérale à domicile), votre distributeur d'électricité doit vous avertir en cas de coupure de courant pour vous permettre de prendre les dispositions utiles. Nous vous accompagnons pour les démarches administratives nécessaires à la mise en œuvre de ce service.

LE MATÉRIEL ET L'ÉQUIPEMENT

Le matériel médical installé à votre domicile est nécessaire à votre prise en charge, **vous ne devez pas en refuser l'installation, ni la reprise.**

Nous vous remercions d'en respecter l'usage et d'éviter toute détérioration. Si une détérioration est constatée, la réparation ou le rachat de ce matériel peut vous être facturé.

LA GESTION DES DÉCHETS D'ACTIVITÉS DE SOINS À RISQUES INFECTIEUX

Les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) sont collectés régulièrement dans des containers adaptés, disposés à votre domicile et acheminés sur une des antennes du HAD pour ensuite être traités. Il est important de les tenir à distance des enfants.

LE DOSSIER DOMICILE

Un classeur est déposé à votre domicile où il restera durant toute la prise en charge. Il sert de liaison entre les différents intervenants. Il reste la propriété de l'HAD et il sera récupéré à la fin de votre prise en charge pour être archivé.

LA GESTION DE VOTRE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX PERSONNEL

Les prescriptions sont prises en charge par notre pharmacie à usage intérieur. Les traitements personnels que vous preniez avant l'hospitalisation à domicile seront mis de côté.

Vous ne devez pas vous approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux prescrits dans le cadre de l'HAD. Si votre médecin traitant vient en consultation en dehors du temps de présence du personnel HAD, merci de nous en informer, afin de donner suite aux éventuelles modifications de traitement.

VOTRE SORTIE



LES DIFFÉRENTS TYPES DE SORTIE

HOSPITALISATION EN URGENCE (SORTIE PROVISOIRE)

Si votre médecin traitant décide de votre hospitalisation en urgence, vous (ou votre entourage) devez **prévenir l'HAD Bagatelle au 05 57 12 40 00, le plus tôt possible.**

Le retour en HAD est garanti dès que possible sur prescription médicale.

SORTIE PROGRAMMÉE

Lorsque l'objectif de votre projet personnalisé de soins est atteint, le médecin praticien du HAD en collaboration avec le médecin traitant décide de la fin de votre prise en charge en HAD.

Nous organisons votre sortie avec vous afin d'assurer la continuité de vos soins (infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, etc.).

Si vous avez besoin d'un service de maintien à domicile (service d'aide à domicile), un relais peut être organisé par l'HAD avec votre accord.

EN CAS DE DÉCÈS DURANT LE SÉJOUR EN HAD

L'entourage du patient voudra bien prendre contact avec l'HAD qui se chargera d'informer les intervenants concernés et tout particulièrement ceux chargés des soins.

Le service social de l'HAD Bagatelle se tient à votre disposition pour toutes questions concernant les démarches administratives pour les obsèques.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

À tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour en HAD. Cet arrêt pouvant comporter des risques pour votre santé, vous devrez alors signer une déclaration déchargeant l'HAD de toute responsabilité.

RÉCUPÉRATION DU MATÉRIEL

Dans tous les cas, les prestataires viennent chez vous récupérer le matériel livré au début de votre prise en charge après avoir convenu d'une date et d'un horaire à la fin de la prise en charge.

Toutefois, le matériel peut être conservé au domicile après entente avec le prestataire, dans ce cas, le matériel est à votre charge. À la fin de l'HAD vous conservez le libre choix de votre prestataire.

Un relais de facturation avec ordonnance du médecin traitant sera réalisé.

RÉCUPÉRATION DES MÉDICAMENTS, DES DISPOSITIFS MÉDICAUX ET DU CLASSEUR DOMICILE

Un transporteur viendra également les récupérer à votre domicile après avoir convenu d'une date et d'un horaire .



FLASHEZ-MOI

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Vous trouverez une version papier dans le classeur que l'on vous a remis le jour de votre prise en charge. Vous avez également la possibilité de le compléter directement en ligne en **scannant le QR code.**

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous cherchons constamment à nous améliorer. Votre avis compte et nous intéresse.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



La charte complète est disponible en plusieurs langues sur notre site et sur sante.gouv.fr et peut être obtenue gratuitement sur demande à l'accueil de l'hôpital. Nous disposons aussi d'une charte en braille.



Accéder à la charte en plusieurs langues

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 oeuvre 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 subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire n°DHOS/E1/DGS/ SD1B/ SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées



LA CHARTE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. »
(UNESCO)

LES 10 GARANTIES

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
5. Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette charte a été adoptée par la 1^{er} conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital », à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

UN ENFANT À L'HÔPITAL, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS



LA CHARTE ROMAIN JACOB

**UNIS POUR L'ACCÈS
À LA SANTÉ
DES PERSONNES
EN SITUATION
DE HANDICAP**





VOS DROITS, VOS DEVOIRS

VOS DROITS

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à la loi, tout patient majeur capable hospitalisé peut désigner une personne de confiance. Cette désignation est facultative.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage, en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Elle peut être un membre de la famille, un ami, un proche ou un professionnel de santé.

Quel est son rôle ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement. La personne de confiance peut :

- 】 vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé
- 】 vous accompagner dans vos démarches liées à vos soins
- 】 assister aux consultations ou aux entretiens médicaux
- 】 prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence

Il est important qu'elle connaisse vos directives anticipées et il est recommandé de les lui remettre si vous les avez rédigées. La personne de confiance est tenue à la confidentialité concernant vos informations médicales et directives anticipées : elle n'a pas le droit de les divulguer sans votre accord.

En cas d'incapacité à exprimer votre volonté, elle deviendra votre référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitement et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté. Son témoignage primera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches, etc.). Elle transmettra vos directives anticipées au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient. Toutefois, elle n'aura **pas la responsabilité de prendre des décisions** concernant vos traitements, mais **témoignera de vos souhaits, volontés et convictions**. La responsabilité appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Quand désigner la personne de confiance ?

Lors d'une hospitalisation, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pendant la durée de l'hospitalisation sauf si vous prolongez sa désignation. Elle est révocable à tout moment en le précisant par écrit ou par oral devant témoins. En outre, chacun peut désigner une personne de confiance à tout moment qu'il soit en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

Comment désigner la personne de confiance ?

Par écrit sur un papier libre ou sur le formulaire qui vous sera remis le jour de votre prise en charge.

LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

L'information contribue à l'expression de votre consentement. Tout patient a droit à une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices/risques concernant les investigations, traitements ou actions de préventions envisagées.

L'ensemble des informations concernant votre santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien. En cas d'urgence ou d'incapacité, cette information est délivrée à vos proches. Suivant les informations qui vous sont fournies, vous pouvez prendre avec votre médecin les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins. Le consentement est dit « libre » dans le sens où la décision doit être prise par vous sans contrainte ou pression de quelque nature que ce soit.

Concernant le caractère « éclairé » du consentement, le médecin doit vous fournir une information destinée à éclairer votre consentement en vous permettant de prendre une décision, à savoir accepter ou refuser l'acte thérapeutique ou diagnostic proposé, en pleine connaissance de cause.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont des instructions écrites qui permettent à toute personne majeure, en cas de maladie grave ou d'accident, d'exprimer ses **volontés relatives à sa fin de vie**, (loi du 22/04/2005 renforcée par la loi du 02/02/2016 relatives aux droits des malades et à la fin de vie).

En particulier sur les points suivants :

- 】 limiter ou arrêter les traitements en cours
- 】 être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert
- 】 être mis sous respiration artificielle
- 】 subir une intervention chirurgicale
- 】 être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès

Elles sont aussi l'expression des convictions personnelles de la personne qui les rédige. Les directives anticipées sont modifiables ou révocables à tout moment. En pratique, elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé (sur papier libre ou sur un formulaire type (à demander au soignant) qui vous sera remis au cours de votre séjour). Elles devront indiquer votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

En cas d'incapacité physique, ce document peut être rédigé devant vous par un tiers, en présence de **deux témoins dont l'un doit être votre personne de confiance** si vous l'avez désignée. Il est essentiel que l'existence de vos directives anticipées soit connue et qu'elles soient facilement accessibles. Vous pouvez en confier une copie à votre personne de confiance, à votre médecin traitant, à un membre de votre entourage ou dans votre **dossier médical partagé** (DMP).



L'ACCOMPAGNEMENT ET LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par des équipes pluridisciplinaires. Ils s'adressent à des patients atteints d'une maladie grave, incurable, évolutive, à tous les stades de la maladie, même précocement dans leur prise en charge. Les situations palliatives s'étendent également aux patients atteints de polyopathologies ou d'insuffisance d'organe. Ils visent, dans une prise en charge globale, à soulager la douleur physique ainsi que les autres symptômes physiques d'inconfort, sans oublier de prendre en compte la dimension psychologique, sociale et existentielle, propre à la singularité de chaque situation personnelle.

Au sein de la Fondation Bagatelle, ils sont pratiqués dans tous les services hospitaliers et au sein du service d'hospitalisation à domicile (HAD), avec le soutien de l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP), mais également au sein de l'unité de soins palliatifs (USP). L'EMSP intervient avec l'accord du médecin responsable du patient, sur sollicitation de l'équipe, du patient et/ou de son entourage.

LA PROTECTION DU MINEUR ET DU MAJEUR SOUS TUTELLE (OU PROTECTION JURIDIQUE)

Les droits des mineurs ou des majeurs sous protection juridique sont exercés par le titulaire de l'autorité parentale ou par le représentant légal. Ces derniers ont le droit de recevoir une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant, de manière adaptée à leur degré de maturité ou à leurs facultés de discernement.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en écrivant à la direction générale de la Fondation Bagatelle. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours ouvrables suivant. Si toutefois les informations

datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé, mis en place par l'Assurance Maladie, est un service numérique individuel pour tout usager du système de santé comprenant :



- › votre **dossier médical partagé** (DMP), pour stocker et partager vos données de santé de façon sécurisée (mesures de santé, maladies, hospitalisations, traitements, antécédents médicaux, etc.), des documents de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'analyse, etc.) et un carnet de vaccination. L'équipe de soins alimentera le dossier médical partagé durant votre prise en charge, sauf opposition de votre part
- › votre **messagerie sécurisée** pour échanger des informations personnelles en toute confidentialité avec les professionnels de santé
- › votre **agenda de santé** pour centraliser l'ensemble de vos rendez-vous et rappels médicaux tout en bénéficiant de rappels de prévention de l'assurance maladie. Vous pouvez accéder à votre espace personnel sur monespacesante.fr

LE TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données vous concernant font l'objet de plusieurs traitements de données personnelles sécurisés par la Fondation Bagatelle, responsable de traitement, dans les conditions fixées par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, et par le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ces traitements ont notamment pour finalité votre prise en charge médicale et administrative dans les meilleures conditions ainsi que la gestion de l'établissement.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identité nationale de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par la Fondation Bagatelle, afin de permettre votre identification unique, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions (cf. *articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique*)

Il vous sera demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Par ailleurs, le responsable de traitement est susceptible de participer à des recherches médicales et de mettre en œuvre sous sa responsabilité ou celle d'un autre responsable de traitement des traitements de données personnelles dans ce cadre.

En fonction de leur nature, vos données sont conservées pendant la durée de votre prise en charge, puis archivées de manière sécurisée, jusqu'à la fin des périodes de conservation légales et réglementaires.

Les destinataires de ces données sont notamment les professionnels participant à votre prise en charge et ceux de la cellule d'identité vigilance pour la consultation de la copie numérisée de la pièce d'identité. Des données peuvent également être transmises aux sous-traitants de la Fondation Bagatelle dans le cadre des missions qui leur sont confiées

pour son compte, ainsi qu'à d'autres destinataires extérieurs sur la base de nos obligations légales ou de votre consentement. Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est envisagé.

Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et de portabilité de vos données dans les limites de la législation applicable et en fonction des données personnelles concernées. Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par mail à dpo@mspb.com ou en écrivant à l'adresse : secrétariat de direction générale, 201 rue Robespierre BP 50048 - 33401 TALENCE Cedex.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique). Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cnil.fr).

Pour en savoir plus sur vos droits et la façon dont nous traitons vos données, vous pouvez vous référer à notre politique de protection des données remise avec le livret patient et accessible dans sa version la plus actualisée sur notre site.

LA MISE EN ŒUVRE DU TIERS PAYANT GÉNÉRALISÉ

Afin de permettre la mise en place du tiers payant généralisé, la Fondation Bagatelle est amenée à transmettre des données aux organismes d'assurance maladie complémentaire afin de facturer les soins qui vous sont dispensés ainsi qu'à des fins statistiques d'évaluation. Ce traitement est mis en œuvre sur la base de votre consentement.

Comme prévu par la législation, le fait de donner votre attestation de tiers payant au personnel d'admission emporte automatiquement consentement au traitement des données personnelles dans le cadre de ce dispositif.

Si vous refusez de fournir cette attestation, vous ne pourrez pas bénéficier du dispositif de tiers payant dématérialisé.

LES PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Les médecins ne disposent pas d'organe ou de tissu artificiel pour soigner les nombreux patients en attente de greffe. Afin qu'ils puissent venir en aide à ces malades, la loi bioéthique du 29 juillet 1994 prévoit qu'un prélèvement puisse être effectué sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit, mais vous pouvez aussi ne pas exprimer votre position et un prélèvement sera possible.

AGENCE DE LA BIOMÉDECINE - Grand Ouest - 02 23 46 48 10
agence-biomedecine.fr

0 800 20 22 24

Service & appel
gratuits

VOS DEVOIRS



STOP AUX VIOLENCES CONTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Chaque jour, 65 professionnels de santé subissent des agressions en France. Médecins, infirmier.es, kinésithérapeutes, sages-femmes et bien d'autres encore sont la cible de violences inacceptables. Ces hommes et ces femmes, dont le rôle est de vous soigner, de vous conseiller et de vous accompagner ne doivent en aucun cas être menacés dans l'exercice de leurs missions.

La Fondation Bagatelle adopte une position de **tolérance zéro face à toute forme de violence**, qu'elle soit verbale ou physique, dirigée contre ses professionnels de santé. Toute violence commise à leur rencontre sera sévèrement réprimée par la loi, avec des poursuites pénales pouvant conduire à des peines d'emprisonnement. La Fondation s'engage à déposer plainte systématiquement pour chaque acte de violence subi.

Ensemble, respectons et soutenons ceux qui nous soignent chaque jour.

**IL FAUT ÊTRE MALADE
POUR S'EN PRENDRE
À UN PROFESSIONNEL
DE SANTÉ**

Chaque jour, en moyenne, **65 professionnels de santé** sont victimes d'agressions physiques ou verbales.

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi
www.sante.gouv.fr/soignonsnotrecomportement

Découvrez leurs témoignages

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Maison de Santé Protestante
de Bordeaux-Bagatelle
Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1987

mspb.com

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Des soins de qualité hospitalière chez soi



S'ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER

L'hôpital Bagatelle s'est engagé dans une démarche de qualité et de sécurité des soins, notamment dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé fédérée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats de cette procédure sont accessibles sur le site [has-sante.fr](https://www.has-sante.fr)

Il s'agit d'une évaluation externe et obligatoire pour chaque établissement de santé qui a pour but :

- d'améliorer la qualité des soins délivrés au patient
- de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats

L'hôpital Bagatelle a été certifié en 2019. Dans le cadre de notre démarche, nous nous engageons régulièrement dans des procédures de labellisation.

BIEN IDENTIFIER POUR BIEN SOIGNER

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'hôpital Bagatelle veille à ce que l'identité de chaque patient soit recueillie de manière exacte, et reportée de manière conforme sur les documents établis tout au long de sa prise en charge. L'identité nationale de santé (INS) suit chaque usager tout au long de son parcours de santé. Elle est unique. Elle permet de faciliter le partage de vos données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à votre prise en charge. Une vérification de ces informations est indispensable à votre sécurité. Les professionnels doivent s'assurer de la parfaite concordance entre toute prescription médicale et tout acte de soin à délivrer.

Vous serez donc sollicité par les professionnels pour décliner votre identité, notamment lors de la constitution de votre dossier



administratif. Pour cette étape, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité). N'hésitez pas à interpellier les professionnels qui vous entourent pour toute situation concernant votre identité.

LUTTER ENSEMBLE CONTRE VOTRE DOULEUR

Il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez confronté à une problématique de douleur. Le traitement de votre douleur fait partie intégrante des soins que nous nous engageons à vous fournir.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur. Pour la quantifier, tentez de la noter sur une échelle de 0 à 10. Si vous avez mal, et que cela n'est pas supportable, prévenez l'équipe soignante. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas. **Votre participation est essentielle.** Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous accompagner.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

L'évaluation et la prise en charge de votre douleur constitue un des axes qualité que l'hôpital Bagatelle a choisi de promouvoir, en se dotant :

- > d'un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs ;
- > d'équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aiguës, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques) ;
- > d'équipes mobiles pluridisciplinaires spécialisées en douleurs post-opératoires, en douleurs chroniques rebelles aux traitements et en soins palliatifs pour les patients hospitalisés ;
- > d'une consultation externe pluridisciplinaire en douleurs chroniques rebelles aux traitements, intégrée au Réseau Régional Aquitaine Douleur Chronique.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

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

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

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

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

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

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

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre
douleur,
parlons-en



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr



LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les patients hospitalisés plus fragiles face aux infections, du fait de leurs maladies et des traitements liés. Ils sont susceptibles de contracter une infection ou « infection associée aux soins ». L'hôpital Bagatelle dispose d'un Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH). Le CLIAS, en relation avec l'EOH, pilote la politique de maîtrise du risque infectieux.

Les objectifs principaux sont de :

- 】 promouvoir la formation et l'information sur le risque infectieux associé aux soins
- 】 améliorer la qualité et la sécurité des soins par la rédaction et l'actualisation des protocoles de soin et de maîtrise du risque infectieux
- 】 surveiller les infections
- 】 évaluer les pratiques et l'application des recommandations

L'équipe opérationnelle en hygiène (EOH) est composée d'un praticien en hygiène et de deux infirmier.es hygiénistes. Elle accompagne l'ensemble du personnel de la Fondation sur les thématiques suivantes :

- 】 prévention des infections associées aux soins pour les patients et les professionnels
- 】 surveillance des infections associées aux soins (signalement, investigation, surveillances épidémiologiques, indicateurs, etc.)
- 】 évaluation et amélioration des pratiques en hygiène
- 】 formation (médicale, paramédicale et technique)
- 】 communication et information (résultats d'enquêtes, d'audits, modifications de protocoles)
- 】 mise en place de nouveaux équipements, nouveaux circuits et isolement des zones en travaux

Le relais sur le terrain est assuré dans les services par des infirmier.es correspondant.es en hygiène et un correspondant médical. Le programme d'actions annuel est décliné en fonction des besoins prioritaires locaux et conformément aux programmes nationaux. Il fait l'objet d'une validation et d'une publication annuelle. Un tableau de bord, établi chaque année avec différents indicateurs de suivi, est à disposition des usagers à l'entrée de l'hôpital. Il est aussi consultable sur le site has-sante.fr (rubrique QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques)

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) : ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE POUR NOUS AMÉLIORER

Informations utiles en cas de plaintes, de réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un membre de la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez également nous écrire : direction générale de la Fondation Bagatelle • 201, rue Robespierre • BP 50048 • 33401 TALENCE CEDEX.

La direction générale veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des usagers (CDU) et pourra, le cas échéant, 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. Outre le médiateur, la CDU se compose du directeur général de la Fondation, du directeur des soins et de deux représentants des usagers titulaires (liste nominative des membres de la CDU - cf. annexe 4).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. La saisine de cette commission s'effectue en contactant le secrétariat de la direction générale.

Signaler un événement indésirable

En tant que patient ou usager, vous pouvez contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en signalant tout événement indésirable survenu lors de votre prise en charge.

Un événement indésirable peut être lié à :

- 】 **un produit à usage médical** : toute réaction nocive ou non souhaitée que vous suspectez d'être liée à un produit à usage médical, même si elle est déjà mentionnée dans la notice.
- 】 **un acte de soin** : tout incident ou infection survenue lors d'un soin réalisé par un professionnel de santé (médecin, sage-femme, infirmier, kinésithérapeute, etc.), qu'il s'agisse d'un acte de diagnostic, de traitement ou de prévention.

Pour effectuer un signalement, vous pouvez en parler directement au professionnel de santé qui vous a pris en charge : il évaluera la situation avec vous et effectuera les démarches si nécessaire. Vous pouvez également le faire vous-même en ligne, à tout moment, via le portail du Ministère de la Santé : signalement.social-sante.gouv.fr

MESURER NOTRE POLITIQUE QUALITÉ, GESTION DES RISQUES



L'établissement recueille de nombreux indicateurs externes ou internes afin de déterminer le niveau de qualité.

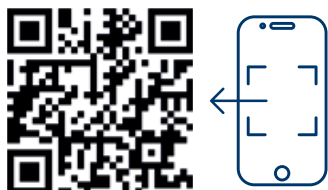
Les indicateurs qualité sont mis à votre disposition sur le site has-sante.fr

LA FONDATION BAGATELLE, SES ÉTABLISSEMENTS ET SES VALEURS

*Fondation à but non lucratif,
la Maison de Santé
Protestante de Bordeaux-
Bagatelle assure une mission
de service public sur le
territoire. Installée depuis
1920, à Talence, sur un
terrain du nom de Bagatelle,
elle a une vocation sanitaire,
médico-sociale, sociale et
de formation, ainsi qu'une
vocation de témoignage des
valeurs protestantes.*



Pour en savoir plus sur la Fondation



Un hôpital ouvert à tous
SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRES



La Maison de santé protestante de Bordeaux-Bagatelle dispose du statut d'Établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Elle propose une **offre de soins de haut niveau adaptée aux besoins du territoire.**

- 】 Hospitalisation conventionnelle : médecine, chirurgie, maternité/obstétrique, hôpital à domicile (HAD)
- 】 Hospitalisation en ambulatoire, hôpital de jour (HDJ)
- 】 Consultations externes
- 】 Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

】 Accompagnement médico-social

Le principal objectif de la Fondation est de **favoriser l'accès de tous à des soins de qualité** avec des médecins salariés. **Tous les actes de soins dispensés au sein de l'hôpital Bagatelle sont effectués sans dépassement d'honoraires.**

NOS ÉTABLISSEMENTS

Depuis plus de 160 ans, la Fondation assure une mission de service public à travers ses 12 établissements répartis en Nouvelle-Aquitaine.

SANITAIRE

- › Hôpital Bagatelle
- › Hôpital à domicile (HAD)
- › Centre de soins médicaux et de réadaptation (SMR) - L'Ajoncière

MÉDICO-SOCIAL

- › EHPAD - La résidence Anna Hamilton
- › Établissement d'accueil temporaire pour personnes âgées - Le Relais
- › Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et service polyvalent d'aide et de soins à domicile intégré (SPASAD)
- › Centre de santé

SOCIAL

- › Centre socio-culturel
- › Crèche / EAJE (Établissement d'accueil du jeune enfant)
- › Plateforme girondine des métiers de l'autonomie (BAAM)

FORMATION

- › Institut de formation Nightingale Bagatelle à Talence (infirmier.e, aide-soignant.e et formation professionnelle)
- › Institut de formation en soins infirmiers à Bergerac, en partenariat avec la Fondation John BOST





NOS VALEURS

Vous soigner exige de mettre en œuvre des **techniques rigoureuses et des procédures précises**. En complément, nous mettons un point d'honneur à reconnaître la singularité et les besoins propres à chacun, dans une atmosphère chaleureuse et respectueuse.

Valeurs traditionnelles de la Fondation, le respect et l'accueil bienveillant des personnes témoignent du prix de toute vie humaine.

La recherche de qualité des soins se fonde sur une reconnaissance de l'autre dans sa singularité. Elle ne se résume pas à l'application de techniques ou de procédures normatives et suppose de la part des personnels une réelle capacité de relation et de regard. Elle permet ainsi de partager une solidarité et une prévenance essentielles à votre mieux-être.

Attentive à l'être humain dans sa vulnérabilité, la Fondation se mobilise contre l'exclusion, la souffrance et l'abandon.

Elle favorise l'accès de tous à des soins de qualité et fait le choix exigeant du **zéro reste à charge pour les soins hospitaliers**. Son centre de santé veille notamment à l'accueil des publics en difficulté sociale ou économique.

Toute personne a une histoire et un devenir qu'elle vit dans ses composantes physiologique, psychologique, sociale et spirituelle.

Prendre en compte avec tact et discrétion ces différentes dimensions, c'est aider la personne accueillie à se retrouver dans toute son humanité. C'est pourquoi, la Fondation ne se limite pas à soigner le corps en milieu hospitalier mais s'intéresse à la globalité des personnes, aux enjeux de santé en amont et en aval de l'hospitalisation, ainsi qu'au lien social dans la proximité de l'hôpital.

La dimension spirituelle peut être comprise comme un questionnement sur le sens de la vie, orienté par des convictions et des ressources collectives ou individuelles. Les repères religieux peuvent bien sûr en faire partie. Chacun est accueilli, respecté, et si possible, accompagné sur ce chemin qui touche à l'intime. Les personnels sont libres de leurs convictions et de leurs croyances dans le respect de la laïcité et des lois de la République française.

Par son action globale et ses valeurs assumées, l'engagement et les choix de son conseil d'administration, son aumônerie œcuménique et les marques de son identité protestante, la Fondation Bagatelle apporte son témoignage particulier à chacun dans le respect de ses convictions.





FAIRE UN DON À LA FONDATION BAGATELLE

Soutenez une médecine innovante et humaine, accessible à tous

Depuis 1863, la Fondation Bagatelle accompagne les familles, soigne, forme, soutient et innove pour répondre aux besoins de santé de chacun. Si elle a pu mener tant de projets, c'est notamment grâce à la générosité de ses donateurs.

Fidèle à ses valeurs, la Fondation place l'humain au centre de sa mission.

Chaque don, chaque legs permet d'améliorer la qualité des soins, le « prendre soin » et l'ensemble des actions sociales et médico-sociales qui font la richesse de l'institution.

*Son modèle est unique :
pas de dépassement d'honoraires, pas de profits.
Chaque euro est réinvesti pour ce qui compte vraiment : les patients, les soignants, les équipements et l'innovation.*



POURQUOI FAIRE UN DON ?

Soutenir la Fondation Bagatelle, c'est contribuer à faire vivre une institution essentielle, profondément enracinée dans notre territoire.

Votre don nous aide à rester à la hauteur des avancées de la médecine et des

besoins de santé d'aujourd'hui, pour vous, vos proches et les générations à venir.

Grâce à votre générosité, nous pouvons :

- 】 améliorer le quotidien des personnes hospitalisées ;
 - 】 développer des projets innovants ;
 - 】 acquérir des équipements de pointe ;
 - 】 renforcer l'accompagnement et le confort des patients.
- Chaque contribution, petite ou grande, a un véritable impact.



COMMENT FAIRE UN DON ?

Vos dons ouvrent droit à une réduction d'impôt de **66 %**, dans la limite de 20 % de votre revenu imposable. Concrètement, un don de **100 €** ne vous coûte que **34 €**. Un reçu fiscal vous sera adressé après votre don.



Vous pouvez réaliser votre don **en scannant ce QR code** ou en vous connectant sur notre formulaire 100 % sécurisé :

don.mspb.com

Vous pouvez également adresser votre don **par chèque** à l'adresse suivante :

Fondation MSPB-Bagatelle

201 rue Robespierre - BP 50048 - 33401 Talence Cedex



NOTRE ÉQUIPE EST À VOTRE ÉCOUTE

L'équipe de la relation donateurs se tient à votre disposition pour toute question relative à votre projet de don ou de legs. N'hésitez pas à nous contacter :

- 】 par téléphone : 06 66 12 11 53
- 】 par mail : donateurs@mspb.com

**MERCI PAR AVANCE
POUR VOTRE ENGAGEMENT
À NOS CÔTÉS**

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Hospitalisation À Domicile (HAD) Bagatelle



ANNEXES

1_Représentants des divers cultes et philosophies

2_Composition de la CDU

1_REPRÉSENTANTS DES DIVERS CULTES ET PHILOSOPHIES

AUMÔNIERS POUVANT ÊTRE CONTACTÉS À BAGATELLE

Protestant	Catholique
Aumônier Elsa Lespect 06 98 25 61 66	Marie Toury 06 76 77 50 56 Père Christian Goujon (prêtre accompagnateur) 06 81 60 35 31

AUMÔNIERS POUVANT ÊTRE CONTACTÉS EN VILLE

Orthodoxe Grec	Orthodoxe Roumain
Père Théodore Papanicolaou 05 56 39 11 43	Père Adrian Florin Rotaru 06 63 65 77 96
Orthodoxe Russe	Israélite
Père Alexandre Brunet 07 83 81 09 42 ou 06 42 46 71 70	Rabbin Moïse Taieb 06 60 45 90 95
Musulman	Bouddhisme
Imam Mahmoud Doua 06 23 32 08 05	Martine Bertrand 07 54 83 63 04

2_COMPOSITION DE LA CDU

Commission des usagers

PRÉSIDENTE

Corinne Henry-Frank

Directrice Qualité - Gestion des risques,
Relations aux usagers et Communication

Suppléante

Catherine Baron-David

Représentante des usagers

MÉDIATEUR MÉDECIN

Dr Julie Pouget

Suppléante

Dr Héloïse Auque

MÉDIATEUR NON MÉDECIN

Corinne Henry-Frank

Directrice Qualité - Gestion des risques,
Relations aux usagers et Communication

Suppléant

Denis Le Puil

Directeur adjoint HAD

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

email : ru@mspb.com

Catherine Baron-David

La Ligue contre le cancer Gironde
Blvd du Pdt Franklin Roosevelt - 33800 Bordeaux

Christine Delalande-Dauzie

Union Départementale des
Associations Familiales de
la Gironde (UDAF)

Suppléante

Annick Martinez

APF France Handicap
30 rue Delacroix - 33200 Bordeaux

Suppléant

Joël Barras

Association pour le droit à mourir
dans la dignité (ADMD)

RESPONSABLE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Mathilde Sanchez

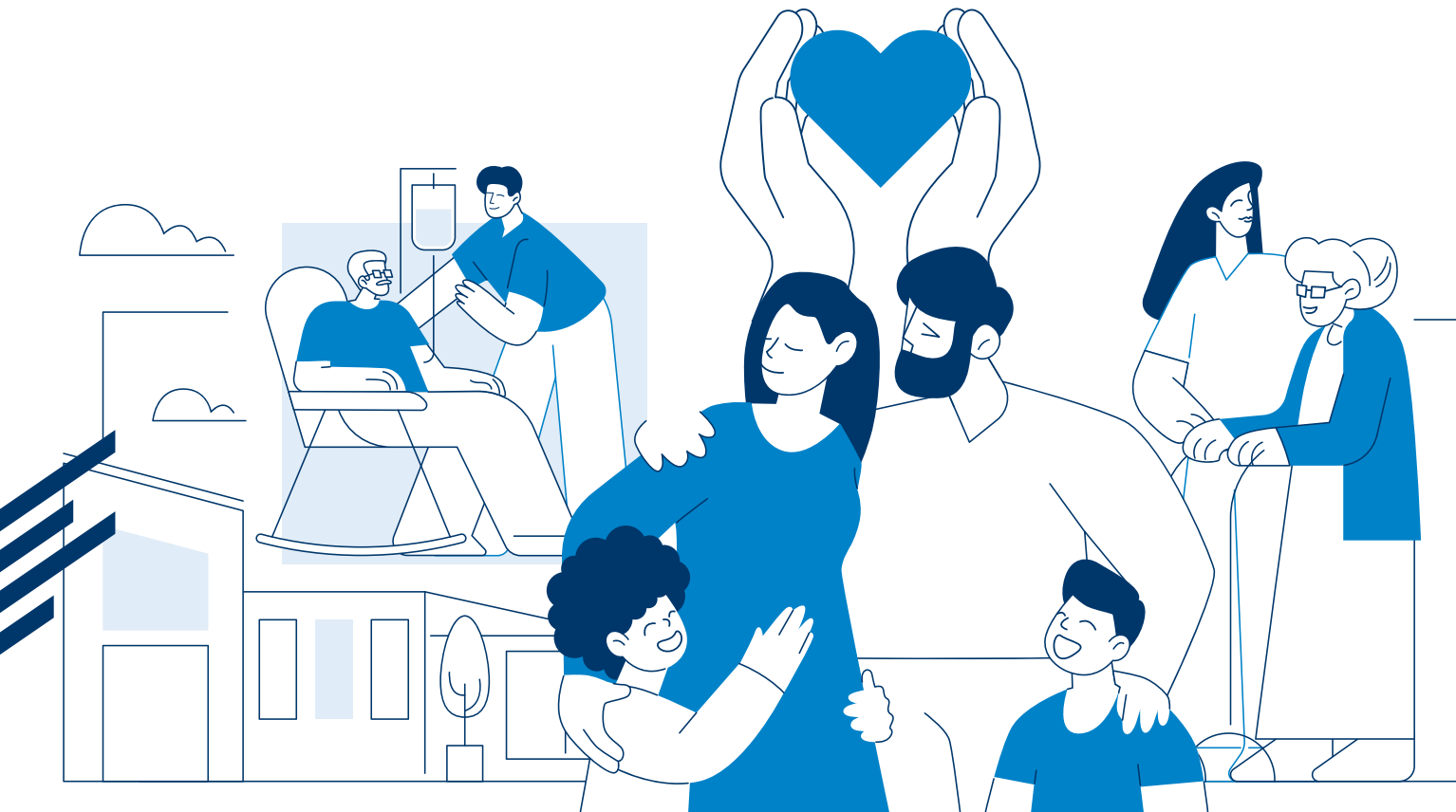
AUTRES MEMBRES

Marie-Agnès Vally

Directrice des soins

Nathalie Renversade

Directrice HAD



HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD) BAGATELLE



LES BUREAUX

de l'HAD de Bagatelle sont ouverts
du lundi au vendredi de 9h à 18h



05 57 12 40 00

UNE PERMANENCE

est assurée par un infirmier de l'HAD

24h/24h et 7j/7

EN CAS D'INDISPONIBILITÉ

vous pouvez contacter le standard
de la Fondation Bagatelle

05 57 12 34 56



had@mspb.com



Maison de Santé Protestante
de Bordeaux-Bagatelle
Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1867

