

# LIVRET D'ACCUEIL



## VOTRE PARCOURS EN HOSPITALISATION À DOMICILE

# Bienvenue

*Vous êtes actuellement pris en charge  
dans le cadre d'une Hospitalisation À  
Domicile (HAD), consultez ce guide !*



**Nous avons conçu ce livret pour vous apporter toutes les réponses aux questions que vous pourriez avoir tout au long de votre séjour.**

Au centre de notre démarche, nous plaçons avant tout le bien-être du patient. Chaque jour, nos équipes – composées de professionnels de santé, soignants et personnels administratifs – s'engagent à vous offrir des soins personnalisés, alliant **qualité, sécurité et confort**. La confidentialité et la bientraitance sont au cœur de notre mission.

Nous restons à votre écoute, ainsi qu'à celle de vos proches, à chaque étape de votre prise en charge, grâce aux outils numériques. Notre volonté d'amélioration continue nous pousse à adopter les meilleures pratiques pour répondre à vos besoins et vous accompagner dans les meilleures conditions possibles.

**Votre avis est important pour nous.** Une fiche d'appréciation jointe à ce livret vous permet de partager votre expérience. Vos retours nous aident à progresser et à toujours mieux vous servir.

Je tiens à vous assurer que chaque membre de notre équipe met tout en oeuvre pour vous offrir des soins d'excellence, avec respect, bienveillance et humanité. Nous vous remercions sincèrement pour la confiance que vous nous accordez et sommes là pour vous, à chaque instant.

*Marie-Hélène RAFF, Directrice*



**En tant que représentant des usagers, nous sommes votre interlocuteur en cas de plainte ou réclamation.**

Nous sommes disponibles pour vous accompagner, vous orienter et vous assister dans vos démarches. Vous pouvez nous contacter à l'adresse [cdu@santecentrealsace.fr](mailto:cdu@santecentrealsace.fr)

*Les membres de la CDU*

# SOMMAIRE

**5** Qu'est ce que l'HAD ?

**6** Votre **parcours** en HAD

**8** Vos **intervenants**

**10** Vos **soins de support**

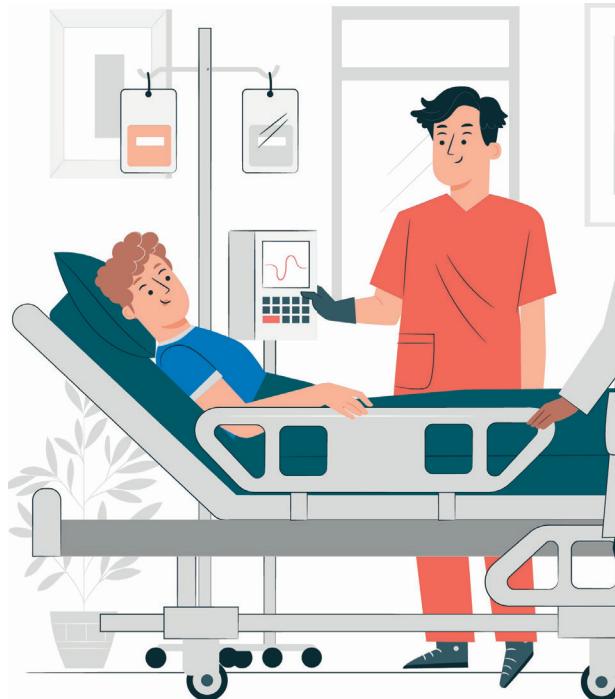
**11** Les **fiches pratiques**

**23** Vos **droits** en santé

**27** Nos **engagements**

**33** Informer l'HAD ou déclarer un **événement indésirable**

**37** **Contact**, numéros utiles et avis



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

**Le Pôle d'Hospitalisation À Domicile (HAD)** de Santé Centre Alsace (Association de droit local à but non lucratif, créé en septembre 2003) coordonne en lien avec le médecin traitant et le médecin hospitalier, au domicile du patient, des soins médicaux et paramédicaux continus et complexes.

Les structures d'HAD sont des établissements d'hospitalisation indépendants sans hébergement, soumis aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers privés ou publics : continuité des soins 24h/24, 7j/7, lutte contre les infections associées aux soins et contre la douleur, sécurité et qualité des soins, certification par la Haute Autorité de Santé...

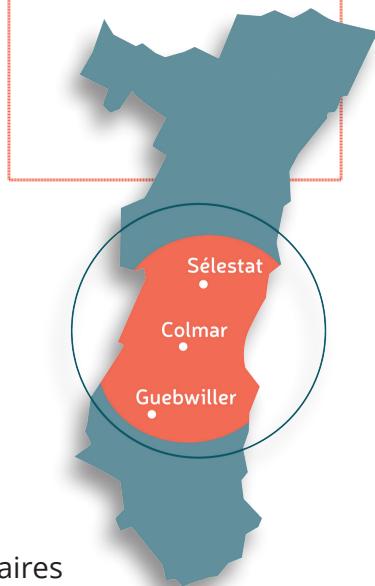


## LES SOINS PRIS EN CHARGE

- Plaies complexes,
- Soins palliatifs,
- Traitements intraveineux,
- Prise en charge de la douleur,
- Chimiothérapie,
- Nutrition entérale et parentérale,
- Sortie précoce de chirurgie,
- Transfusion,
- Suivi obstétrique,
- Rééducation,
- Pédiatrie ...

## Notre zone d'intervention :

De Barr à Ensisheim et de la frontière des Vosges à la frontière Allemande



## PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Les soins en HAD sont financés par l'Assurance Maladie et votre complémentaire santé (selon votre régime de sécurité sociale), comme une hospitalisation classique. Les produits non remboursés par l'Assurance Maladie, le matériel acheté sans accord préalable de l'HAD, les auxiliaires de vie sont à votre charge.

Contactez-nous pour plus d'information au **03 89 80 41 40**

# DÉROULÉ DE VOTRE PARCOURS EN HAD

## 1 LA DEMANDE

Prescription faite par un médecin traitant, hospitalier, urgentiste...

Votre médecin traitant ou le médecin que vous aurez désigné reste votre médecin référent durant votre hospitalisation à domicile.



## 2 ÉTUDE DE FAISABILITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Évaluation de votre retour ou maintien à domicile par nos équipes en lien avec vous, votre entourage, les intervenants libéraux et le service adresseur.

Feu vert de la prise en charge donné par le médecin praticien en HAD.



## 3 ÉVALUATION DES BESOINS ET ORGANISATION DU RETOUR À DOMICILE

L'équipe HAD vous contacte pour évaluer vos besoins. Le médecin praticien en HAD construit votre projet thérapeutique, avec votre accord ainsi que celui du médecin prescripteur, de votre médecin traitant et de votre entourage.



## 4 VISITE D'ADMISSION ET LIVRAISON

Informations sur le déroulement de votre prise en charge par l'infirmier HAD et l'infirmier libéral.

- Évaluation des besoins en matériel mis à disposition.
- Vérification de votre identité.
- Transmission des documents suivants : consentement, personne de confiance, directives anticipées...

Livraison sur votre lieu de soin, du matériel et des dispositifs médicaux nécessaires à votre prise en charge.

## 8 SORTIE D'HAD



Décision collégiale du médecin praticien en HAD avec le médecin référent. Organisation de votre sortie par l'infirmier coordinateur en lien avec votre entourage, les partenaires libéraux, les prestataires et vous-même.

Lettre de liaison dans mon Espace santé

Un rendez-vous sera pris pour récupérer le matériel



## 6 CONTINUITÉ DES SOINS



Réalisation et traçabilité des soins (dossier informatisé).

Echanges réguliers entre l'HAD, le médecin traitant, les partenaires libéraux et le service hospitalier.

## 7 RÉÉVALUATION



Ajustement du projet thérapeutique, discuté collégialement tout au long de votre prise en charge.

## 5 RÉALISATION ET COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE



Visites d'évaluation à domicile de l'infirmier HAD et livraison hebdomadaires, et/ou en urgence des médicaments hospitaliers et consommables nécessaires aux soins.

**C'est votre infirmier libéral qui réalise les soins quotidiennement.**

**C'est votre pharmacien qui vous délivre vos médicaments de ville.**

# PRÉSENTATION DE VOS INTERVENANTS

## LES PROFESSIONNELS HAD

### > MÉDECIN PRATICIEN EN HAD

Veille à l'adéquation et à la bonne réalisation de votre projet de soin.  
**Attention il ne se déplace pas à votre domicile mais reste joignable par téléphone.**

### > INFIRMIER, KINÉSITHÉRAPEUTE, SAGE-FEMME COORDINATEURS

Coordonnent votre prise en charge et sont joignables pour toute demande liée à votre projet thérapeutique.

### > INFIRMIER HAD

Dispense des soins de nature préventive, curative ou palliative pour maintenir et restaurer votre santé, joignable 24h/24.

En fonction du projet de soins élaboré à votre admission, et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, salariés, peuvent intervenir à votre domicile :

### > AIDE SOIGNANT

S'occupe de l'hygiène et veille à votre confort physique et moral.

### > ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION (ENSEIGNANT EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE / ERGOTHÉRAPEUTE / DIÉTÉTICIEN)

Assure la rééducation motrice et sensorielle, propose des solutions pour faciliter le maintien de l'autonomie, conseille et suit l'alimentation (orale/ artificielle),

### > PSYCHOLOGUE

Propose un espace de parole, d'échange et de réflexion à domicile.

### > ASSISTANT SOCIAL

Accompagne vos démarches administratives et sociales.

Contactez-nous au **03 89 80 41 40**



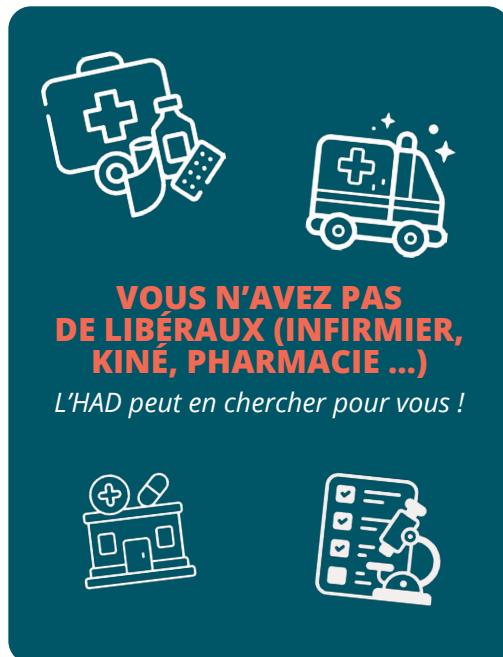
## AUTRES PROFESSIONNELS INTERVENANTS DANS VOTRE PRISE EN CHARGE



### VOTRE MÉDECIN TRAITANT RESTE VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

(Référent médical pendant votre séjour.)

- > VOTRE MÉDECIN TRAITANT
- > VOS LIBÉRAUX : INFIRMIER / KINÉSITHÉRAPEUTE / SAGE-FEMME
- > VOS AIDES À DOMICILE : AUXILIAIRE DE VIE / SSIAD
- > VOTRE PHARMACIEN
- > VOTRE LABORATOIRE D'ANALYSE MÉDICALE



**VOUS N'AVEZ PAS DE LIBÉRAUX (INFIRMIER, KINÉ, PHARMACIE ...)**

L'HAD peut en chercher pour vous !

# BÉNÉFICIEZ DE SOINS DE SUPPORT

L'HAD Santé Centre Alsace propose, en complément de votre prise en charge, des soins de support personnalisés et adaptés. Ceux-ci sont conçus pour vous accompagner, vous soutenir et prendre soin de vous, ainsi que de vos aidants tout au long de votre parcours de soins.



## ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP)

Est une équipe de professionnels de santé spécialisée dans l'accompagnement des personnes atteintes de maladies graves ou évolutives.

Son but est d'améliorer la qualité de vie, en apportant un soutien personnalisé, que ce soit au patient ou à ses proches.

L'EMSP ne se substitue pas au médecin habituel : elle vient en appui, en proposant des solutions adaptées et en écoutant les besoins de chacun, dans le respect des choix de vie.

## THÉRAPIES DOUCES POUR VOTRE BIEN-ÊTRE

Selon votre état de santé, nous pouvons vous proposer des séances d'hypnose, de sophrologie, l'utilisation de casques de réalité virtuelle, l'aromathérapie, ...

Contactez-nous au **03 89 80 41 40**

## LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

L'HAD Santé Centre Alsace travaille en partenariat avec plusieurs associations qui interviennent en complément de l'équipe soignante.

Ces associations proposent un accompagnement humain, chaleureux et adapté aux besoins de chacun.

- **Pierre Clément,**
- **La Ligue contre le cancer,**
- **Trace de vie** (Rédaction des souvenirs)...

Pour obtenir la liste et les coordonnées des membres, vous pouvez contacter le standard de l'HAD.

# FICHES PRATIQUES



# FICHES PRATIQUES

## POURQUOI UTILISER «MON ESPACE SANTÉ» ?

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir **le carnet de santé numérique de tous les assurés**. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. **Des questions ?** Contactez le 03 89 80 41 40 ou [info@santecentrealssace.fr](mailto:info@santecentrealssace.fr)



### **Suivi médical facilité**

Retrouvez toutes vos informations médicales au même endroit, accessibles à tout moment. Vos professionnels de santé peuvent consulter et mettre à jour vos dossiers en temps réel.



### **Partage sécurisé**

Échangez facilement et en toute sécurité vos documents médicaux avec vos soignants.



### **Simplification administrative**

Gérez vos ordonnances, rendez-vous et traitements en quelques clics.



### **Confidentialité garantie**

Vos données sont protégées et accessibles uniquement par vous et vos soignants autorisés.

*Je scanne pour créer ou accéder à  
Mon espace santé*



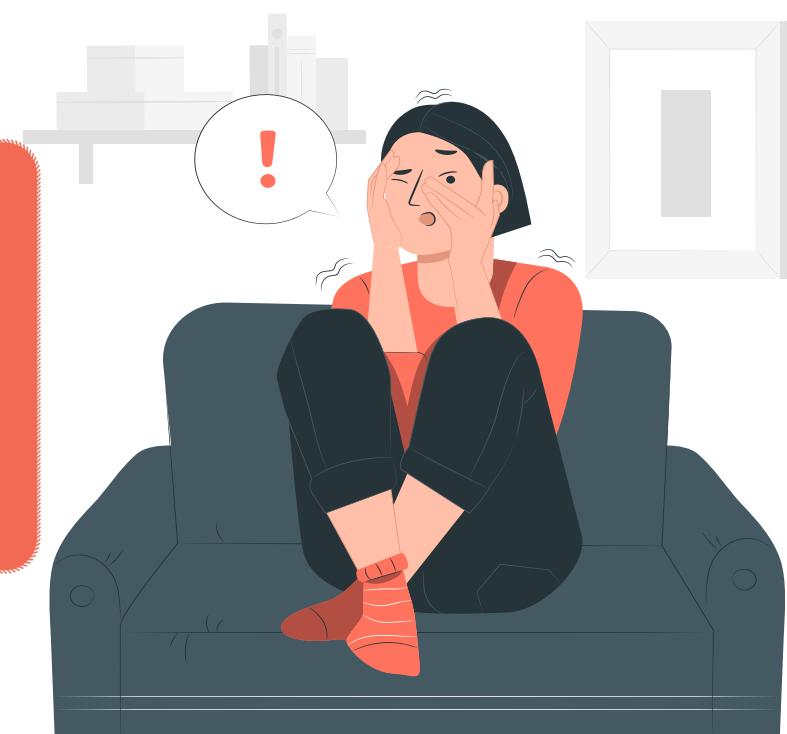
# FICHES PRATIQUES EN CAS DE DOULEUR : PARLONS-EN !

La douleur consomme votre énergie et altère votre qualité de vie, mais il est possible de la soulager. Les informations que vous partagez avec nous sont essentielles pour mieux gérer votre douleur.

## Je préviens mon infirmier si je ressens :

- > Une nouvelle douleur,
- > Une modification de ma douleur actuelle,
- > L'apparition de pics douloureux,
- > Une douleur qui persiste malgré les traitements,
- > Une diminution de l'efficacité des traitements,
- > Des effets secondaires gênants : nausées, constipation, difficultés à uriner, somnolence excessive.....

*« Je parle de toutes mes douleurs aux professionnels de santé qui me suivent et je leur signale les traitements, qu'ils soient médicamenteux ou non, que j'utilise. »*



# FICHES PRATIQUES

## UNE BONNE HYGIÈNE POUR LIMITER LE RISQUE INFECTIEUX

### QUAND SE LAVER LES MAINS ?



- Avant et après avoir mis des gants,
- Après m'être mouché(e), avoir éternué ou toussé,
- Après être allé aux toilettes,
- Avant de préparer un repas ou de passer à table,
- Après avoir fait le ménage,
- Avant la préparation et/ou l'administration de mon traitement,
- Après avoir caressé mon animal de compagnie.

### COMMENT BIEN SE LAVER LES MAINS ?



**Lavez vos mains avec de l'eau et un savon doux**

Frottez soigneusement vos mains, poignets, entre les doigts, et sous les ongles. Rincez abondamment puis séchez avec une serviette propre, renouvelée chaque jour.

**OU**



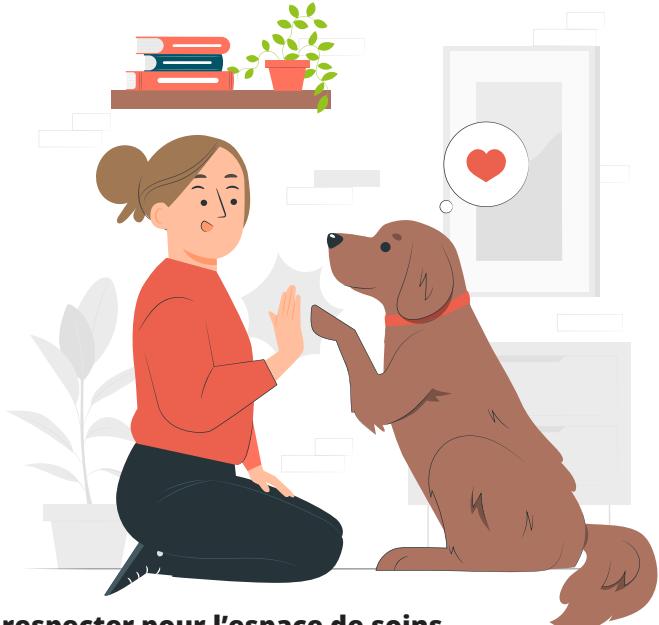
**Désinfectez vos mains avec une Solution Hydroalcoolique\*.**

Prenez une dose dans le creux de votre main, appliquez-la sur toute la surface des mains, et frottez jusqu'à ce qu'elles soient complètement sèches. Pas besoin d'eau avec cette solution !

**\* Besoin de SHA, contactez nous pour en recevoir.**

## VOUS AVEZ DES ANIMAUX À LA MAISON ?

Pensez à les tenir à l'écart pendant les soins.



### Règles d'hygiène à respecter pour l'espace de soins



**Nettoyer l'espace régulièrement**  
(sol, mobilier, poignées de portes, interrupteurs, WC,...) avec votre détergent habituel ou lingettes désinfectantes.  
(au moins 1 fois par semaine)

**Aérer la pièce**  
tout en respectant votre confort en hiver.  
(Tous les jours)

**Agencer l'espace soins de façon :**

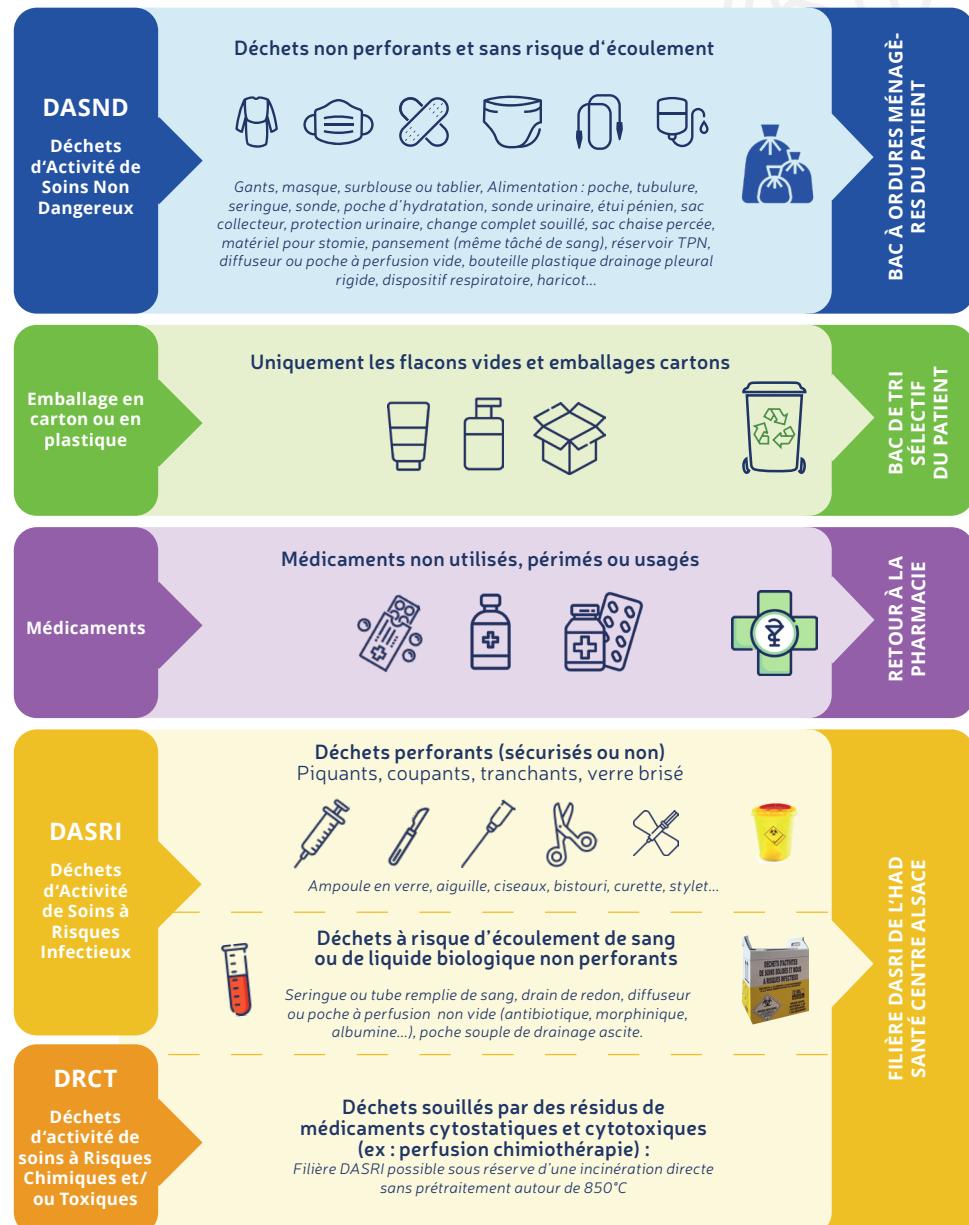
- à faciliter la circulation des soignants,
- à dédier un lieu pour un stockage sécurisé du matériel médical et de vos traitements,
- à permettre la bonne gestion des déchets.

*« En cas de doutes ou d'interrogations relatifs à l'hygiène et au risque infectieux, ne pas hésiter à solliciter un conseil ou un avis auprès des professionnels de santé de l'HAD qui interviennent à votre domicile, ou à l'équipe d'hygiène mobilisable. Aussi vous pouvez faire la demande de brochures d'informations complémentaires. »*

# FICHES PRATIQUES

## TRI ET COLLECTE DES DÉCHETS DE SOINS

Vous êtes hospitalisé à votre domicile et les soins qui vous sont apportés génèrent des déchets. Ceux-ci doivent être triés et éliminés en fonction du risque qu'ils représentent et de la réglementation en vigueur.



# POURQUOI TRIER ?

Le tri des déchets issus des soins, dans le respect des protocoles établis, est une obligation pour le personnel soignant et ceci dès leur production pour :

- Garantir la sécurité des personnes,
- Respecter la santé publique et l'environnement,
- S'assurer que le circuit des déchets est conforme aux règles d'hygiène hospitalières,
- Maîtriser les coûts.

## LE STOCKAGE

- Sur une surface plane,
- Fermé temporairement entre deux soins,
- À l'abri de la chaleur et de l'humidité,
- À l'écart des enfants et des animaux.



***Besoin d'aide ou d'informations supplémentaires ?***

*N'hésitez pas à contacter votre équipe HAD pour toute question sur le tri et la collecte des déchets.*

# FICHES PRATIQUES PRÉPARATION ET PRISE DES MÉDICAMENTS

## GESTION DES MÉDICAMENTS : QUI FAIT QUOI ?



**VOTRE MÉDECIN  
TRAITANT**  
prescrit vos  
traitements



**VOTRE PHARMACIEN**  
délivre vos  
traitements habituels  
et médicaments  
disponibles en ville,  
pour 7 jours.



**L'ÉQUIPE HAD  
(INFIRMIER)**

livre pour 7 jours les  
médicaments hospitaliers,  
consommables et matériel  
nécessaire à votre HAD.

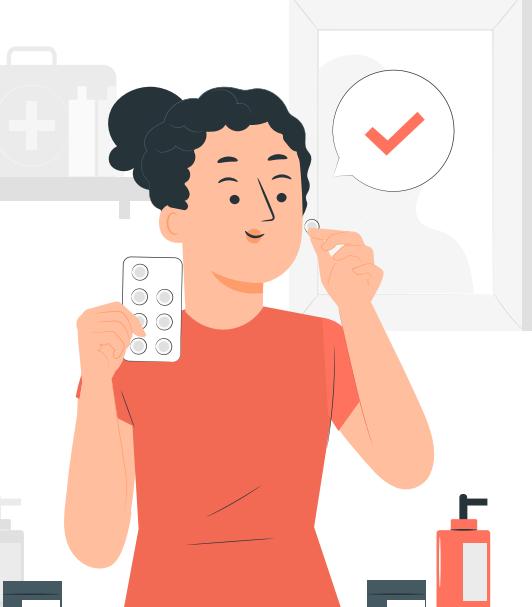


**INFIRMIER LIBÉRAL**  
administre, contrôle  
et suit la prise de vos  
médicaments.



**Vous restez acteur de votre traitement :**  
informez-nous de toute modification ou nouvelle ordonnance.

Une étiquette est provisoirement collée sur votre **carte vitale** pour prévenir votre pharmacien que vous êtes en HAD et qu'il **ne doit pas l'utiliser**. Présentez lui le document : « Je suis suivi par l'HAD Santé Centre Alsace » à chaque passage.



## COMMENT PRÉPARER ET CONSERVER VOS MÉDICAMENTS ?

**Vous-même, un proche ou votre infirmier, préparez le pilulier, en respectant les règles suivantes :**

- Avant de manipuler les produits : lavez-vous les mains et installez-vous dans un lieu calme avec les médicaments et la/les ordonnances, afin d'éviter les erreurs.
- La préparation se fait en une seule étape.
- Lisez l'ordonnance pour vérifier que vous prenez le bon médicament, au bon moment et que cela correspond à la prescription.
- Placez chaque médicament, avec son blister dans l'emplacement prévu.
- Rangez le pilulier et/ou les médicaments dans la boîte fournie par l'HAD.

## **COMMENT STOCKER ET CONSERVER VOS MÉDICAMENTS À LA MAISON : ADOPTEZ LES BONS GESTES !**

- Gardez seulement les médicaments nécessaires.
- Utilisez le carton fourni par l'HAD pour les stocker.
- Votre traitement doit être isolé du traitement du reste de la famille.
- En cas d'arrêt de traitements en cours de prise en charge, vous pouvez retourner vos médicaments non utilisés à votre pharmacie.
- Conservez toujours les médicaments dans leur emballage d'origine.
- Pendant votre séjour, informez l'HAD de l'ensemble de vos prescriptions en cours.

### **Organisez un espace réservé pour le stockage des médicaments**

**Attention !** Certains médicaments doivent être conservés au réfrigérateur (placez-les au milieu du réfrigérateur, jamais contre les parois, ni dans la porte et évitez le contact avec les aliments) ou être rangés dans une valise sécurisée fournie par l'HAD.

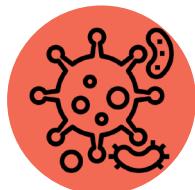


### **INFORMEZ SANS DÉLAI L'INFIRMIER DE L'HAD SI :**



- Vous ne reconnaissiez pas vos médicaments,
- Vous avez des difficultés pour préparer et/ou prendre votre traitement,
- Vous avez oublié ou fait une erreur de prise,
- Vous avez un effet indésirable, inattendu,
- Vous n'êtes pas soulagé,
- Vous avez de nouveaux symptômes,
- Vous avez une nouvelle prescription,
- Vous avez des questions sur un traitement,
- Vous avez trop ou trop peu de médicaments en stock,

# FICHES PRATIQUES PRÉVENTION



## INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Pour prévenir les infections, notre équipe est formée en hygiène et collabore avec des spécialistes hospitaliers.

**Respectez les consignes d'hygiène et signalez tout symptôme suspect à votre soignant.**



## RISQUE DE DÉPENDANCE IATROGÈNE

Évitez la perte d'autonomie due à l'hospitalisation en restant actif. **Signalez tout changement d'appétit, de mobilité ou de confusion. Ne prenez aucun médicament sans consulter votre soignant.**



## LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

La maltraitance peut être physique, psychologique ou financière.

**Signalez tout abus à l'HAD** et éventuellement :

- > pour un mineur,appelez le 119,
- > pour un adulte, le 3977,
- > en cas de danger imminent, composez le 17.



*Je scanne pour consulter  
notre charte de la  
bientraitance*



## **GESTION DES ADDICTIONS**

Si vous souhaitez arrêter le tabac, l'alcool ou les drogues, notre équipe peut vous orienter vers des structures. **N'hésitez pas à demander de l'aide.**



## **PRÉVENTION DES CHUTES**

**Signalez toute chute ou risque de chute** pour que nous puissions mettre en place des mesures de prévention adaptées.



## **STATUT VACCINAL**

Vous pouvez **demander une évaluation de votre statut vaccinal** pour vous assurer que vous êtes à jour dans vos vaccinations.



## **ACTIVITÉ PHYSIQUE**

Pour une bonne santé, il est recommandé de **pratiquer régulièrement une activité physique**. Variez les exercices tout au long de la semaine. Consultez notre équipe pour des conseils personnalisés.



## **NUTRITION**

Selon votre état nutritionnel, **une diététicienne peut intervenir pour ajuster votre alimentation.**

**Appelez le 03 89 80 41 40**



# VOS DROITS



# VOS DROITS EN SANTÉ LA CHARTE DU PATIENT

## ACCESIBILITÉ

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge. Le service public hospitalier est accessible à tous et adapté aux personnes handicapées.



*Je scanne pour consulter les principes généraux de la charte du patient.*

## QUALITÉ DE L'ACCUEIL, DES TRAITEMENTS ET DES SOINS

Nous sommes attentifs au soulagement de la douleur et mettons tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

## CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

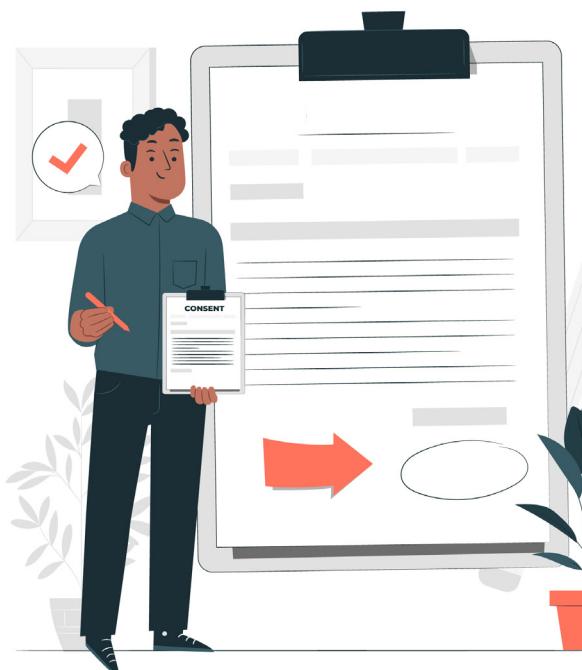
Vous avez le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

## CONSENTEMENT SPÉCIFIQUE

Un consentement spécifique est prévu 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.

## INFORMATION ACCESIBLE ET LOYALE

Vous participez aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance.





*Je scanne pour consulter en intégralité la charte du patient, disponible en plusieurs langues et en braille. Cette charte peut aussi être obtenue, auprès du standard de l'HAD, sur simple demande.*

## **RESPECT ET IMPARTIALITÉ**

Nos équipes s'engagent à vous traiter avec égards dans le respect de vos croyances. Votre intimité est préservée ainsi que votre tranquillité.

## **RECHERCHE BIOMÉDICALE**

S'il vous est proposé de participer à une recherche biomédicale, vous serez informé(e), notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Votre accord est donné par écrit. Votre refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins que vous recevrez.

## **VIE PRIVÉE**

Le respect de la vie privée est garanti ainsi que la confidentialité de vos informations personnelles, administratives, médicales et sociales.

## **ACCÈS AUX INFORMATIONS**

Vous bénéficiez d'un accès direct aux informations de santé qui vous concernent via votre dossier médical. Sous certaines conditions, vos ayants droit, en cas de décès, bénéficient de ce même droit.

## **DROIT À L'EXPRESSION**

Vous pouvez exprimer des observations sur vos soins et l'accueil. Vous disposez d'un droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer vos griefs et demander réparation des préjudices que vous estimez avoir subis.

## **LIBERTÉ DE PRISE EN CHARGE**

Vous pouvez, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informé des risques éventuels auxquels vous vous exposez.

**Contactez-nous au 03 89 80 41 40  
ou par mail à : [info@santecentrealsace.fr](mailto:info@santecentrealsace.fr)**

# VOS DROITS EN SANTÉ

## LA CHARTE DU PATIENT

### PERSONNE DE CONFIANCE



Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. La personne de confiance peut vous accompagner lors de vos soins en recevant les informations nécessaires pour vous aider à prendre des décisions. **Si vous n'êtes plus en mesure de décider**, elle sera consultée pour exprimer vos souhaits et guider les professionnels de santé dans leurs décisions, son avis étant prioritaire, sauf en cas de directives anticipées. **Vous pouvez désigner une personne de confiance en remplissant un formulaire** lors de votre admission ou à tout moment pendant votre prise en charge. Cette désignation est valable pour toute la durée de votre prise en charge, mais vous pouvez la modifier à tout moment en informant l'HAD. **Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle**, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

### PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir vous soutient moralement et est informée en cas d'aggravation de votre état de santé, mais ne reçoit pas d'informations médicales, sauf si vous en décidez autrement.

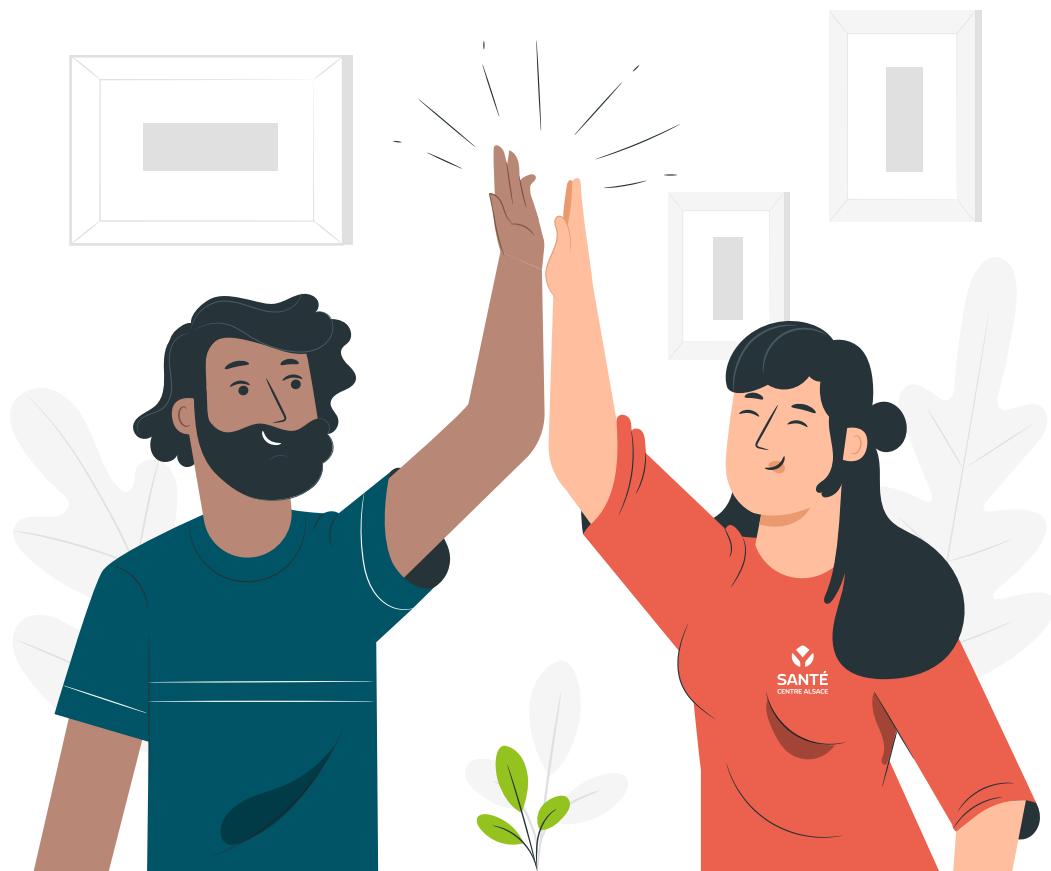
### DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi vous donne la possibilité d'exprimer vos souhaits concernant votre fin de vie, au cas où vous ne seriez plus en mesure de le faire vous-même, à travers des directives anticipées. Ces directives, modifiables à tout moment, peuvent préciser vos choix sur la poursuite, la limitation, ou l'arrêt des traitements médicaux.

**Si vous avez déjà rédigé vos directives**, veuillez en informer votre médecin ou l'équipe soignante pour qu'elles soient respectées. Un formulaire est disponible pour vous aider à les rédiger. Vous pouvez également les intégrer à votre espace santé pour qu'elles soient accessibles aux professionnels concernés.



# NOS ENGAGEMENTS



# NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ DES SOINS



## LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

L'HAD Santé Centre Alsace accorde une grande importance à la gestion de la douleur. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) se concentre sur l'amélioration des soins, la formation du personnel, et la mise en œuvre d'initiatives innovantes.

Tous nos soignants sont formés à la gestion de la douleur, et nous proposons également des approches non médicamenteuses pour améliorer votre confort à domicile, telles que des casques de réalité virtuelle, des séances d'hypnose, et des huiles essentielles en stick inhalateur...



*Je scanne pour consulter  
le contrat d'engagement de lutte contre la douleur*



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (CLIAS)

Depuis de nombreuses années, notre Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) s'investit activement dans la prévention à travers plusieurs actions, notamment :

- > La surveillance des infections liées aux soins,
- > L'élaboration et la mise à jour de protocoles et fiches techniques,
- > L'évaluation des pratiques,
- > Des actions de formation et d'information.

*Je scanne pour consulter  
le programme*



La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous offre également un soutien dans vos démarches. Pour formuler des recommandations, elle prend en compte vos réclamations, éloges et remarques.

**Pour contacter la CDU, envoyez un email à :**  
[cdu@santecentrealsace.fr](mailto:cdu@santecentrealsace.fr)



*Je scanne pour consulter  
la liste des membres de la CDU*



**COMMISSION DES  
USAGERS (CDU)**



**GESTION DES  
RÉCLAMATIONS  
ET PLAINTES**

Vous pouvez exprimer vos griefs auprès de l'équipe de soins directement ou du responsable de l'HAD. Le Responsable Qualité et Gestion Des Risques traite vos plaintes avec les équipes concernées et propose des améliorations. Un retour personnalisé vous sera apporté.

**Envoyez votre demande par email à :**  
[qualite@santecentrealsace.fr](mailto:qualite@santecentrealsace.fr)

**Ou contactez la CDU**  
[cdu@santecentrealsace.fr](mailto:cdu@santecentrealsace.fr)

## RÉFÉRENT HANDICAP

Pour toute adaptation de votre prise en charge liée à une situation de handicap, contactez notre référent handicap par mail à :  
[info@santecentrealsace.fr](mailto:info@santecentrealsace.fr)



# NOS ENGAGEMENTS RSE

## AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous sommes résolus à garantir la qualité des soins, le bien-être au travail, et la protection de l'environnement. Notre démarche de développement durable vise à préserver les générations futures en impliquant tous les acteurs de notre organisation.

### VOLET ENVIRONNEMENTAL

#### > Réduire notre empreinte écologique et numérique :

Favoriser le tri sélectif, limiter les plastiques à usage unique et promouvoir une mobilité durable. Adopter une approche écologique des soins et poursuivre la réduction des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux et Assimilés (DASRIA). Sensibiliser aux bons usages numériques et encourager les gestes simples pour réduire notre consommation d'énergie.



### VOLET ÉCONOMIQUE

#### > Consommer et gérer de façon responsable :

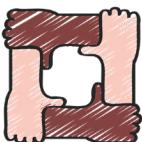
Prioriser les fournisseurs locaux et écoresponsables, favoriser le matériel durable et la seconde vie des équipements. Optimiser les ressources, améliorer les circuits logistiques et maîtriser les consommations pour une performance durable.



### VOLET SOCIAL

#### > Bien-être et bientraitance :

Favoriser un environnement bienveillant pour les employés et les patients. Encourager l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. Développer les compétences, renforcer l'esprit collectif et cultiver la bientraitance.



# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ & SECURITÉ DES SOINS

Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue de la qualité, nous avons obtenu en 2023 la certification avec mention Haute Qualité des soins, délivrée par la Haute Autorité de Santé. Un rapport détaillé est disponible sur [has-sante.fr](https://has-sante.fr)

Chaque année, en plus de nos propres indicateurs internes, notre établissement se mesure à l'aide d'indicateurs nationaux standardisés, appliqués à l'ensemble des établissements de santé par les autorités compétentes.

À cette fin, certaines données issues de votre prise en charge peuvent être utilisées, de manière strictement confidentielle. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [dpo@santecentrealsace.fr](mailto:dpo@santecentrealsace.fr)



## DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



*Je scanne pour consulter nos indicateurs qualité.*



## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

L'HAD Santé Centre Alsace attache une grande importance à la protection de vos données personnelles et s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ainsi que la Loi Informatique et Libertés (LIL) n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

Conformément à la législation en vigueur, vous avez le droit d'accéder à vos données, de les rectifier, de limiter leur traitement, de vous y opposer, et de demander leur portabilité.

*Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [dpo@santecentrealsace.fr](mailto:dpo@santecentrealsace.fr)*



# INFORMER



# INFORMER DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

## QU'EST-CE QU'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ?

Il s'agit d'un événement imprévu qui perturbe ou retarde le bon déroulement de vos soins ou qui a un impact direct sur votre santé.

### **Exemples d'événements indésirables :**

- Effet secondaire lié à un médicament,
- Problème d'organisation,
- Défaillance de matériel,
- Incident survenu lors d'un soin,...

Dans ce cas, **il est essentiel de signaler immédiatement l'évènement indésirable auprès d'un des professionnels de santé de l'HAD** ou de solliciter les représentants des usagers.

### **JE CONTACTE L'HAD**

par email à  
[info@santecentrealsace.fr](mailto:info@santecentrealsace.fr)

*En cas d'évènement indésirable grave en santé (EIGS) vous pouvez nous contacter ou faire une déclaration directement sur la plateforme nationale en scannant le QR code ci-dessous*



# INFORMER

# IDENTITOVIDLANCE : BIEN IDENTIFIÉ POUR MA SÉCURITÉ

## QU'EST-CE QUE L'IDENTITOVIDLANCE ?

L'identitovigilance est le processus de vérification systématique et précise de votre identité par tous les professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge (infirmiers, kinésithérapeutes, etc.). Cela signifie que, tout au long de votre traitement, chaque membre de notre équipe vérifiera rigoureusement votre identité (nom, prénom, date de naissance, sexe, N° de sécurité sociale).



## POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

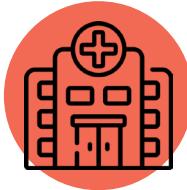
- Une identification précise permet de s'assurer que vous recevez les bons traitements et examens.
- Elle garantit que vos informations médicales sont à jour et correctement associées à votre dossier patient.

## COMMENT VOUS IDENTIFIER ?

- 1/** Lors de votre admission, présentez un document officiel tel que votre carte d'identité, passeport, carte de séjour ou livret de famille.
- 2/** Justifiez de votre couverture sociale avec votre Carte Vitale et, si applicable, votre carte de mutuelle.

*En confirmant systématiquement votre identité, vous contribuez à la sécurité et à l'efficacité de vos soins.*

# INFORMER J'INFORME L'HAD DANS LES SITUATIONS SUIVANTES ...



**En cas de consultation ou de réhospitalisation ou d'absence du domicile ou de retour à domicile**



**Lors d'une nouvelle prescription médicale**

Les ordonnances doivent être envoyées à l'HAD Santé Centre Alsace, par votre pharmacien ou les Infirmiers.



**En cas de problème avec le matériel fourni**

Il est crucial de joindre l'infirmier de l'HAD Santé Centre Alsace, qui organisera l'intervention nécessaire.



**Dispositif de vidéosurveillance**

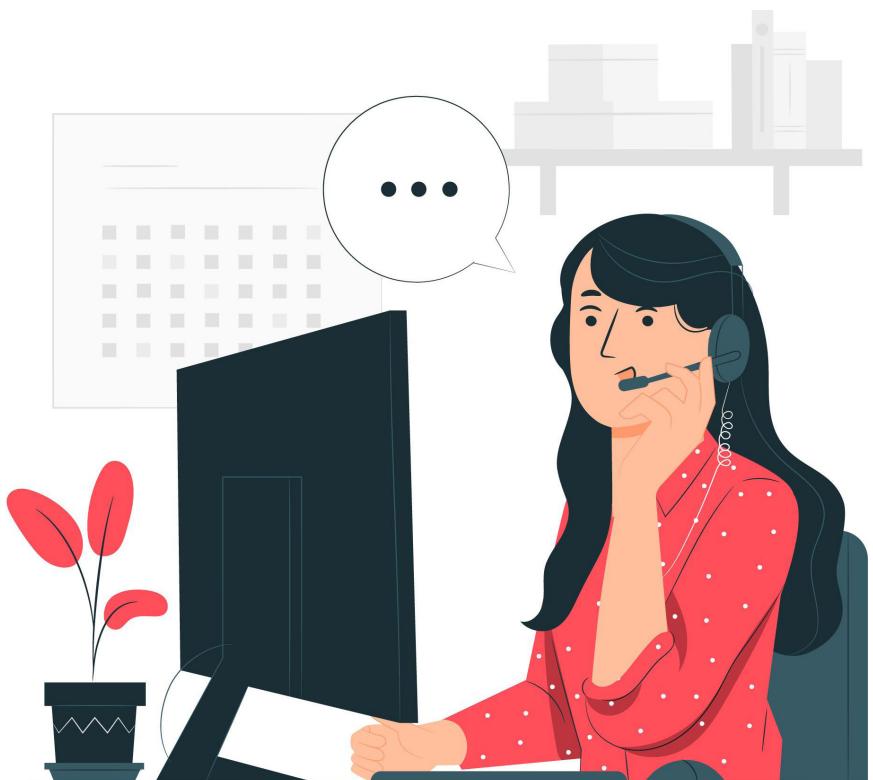
Si vous en possédez un, vous devez en informer vos professionnels de santé. Ceux-ci ont le droit de refuser d'être filmés, conformément à l'article L1222-4 du Code du travail.

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

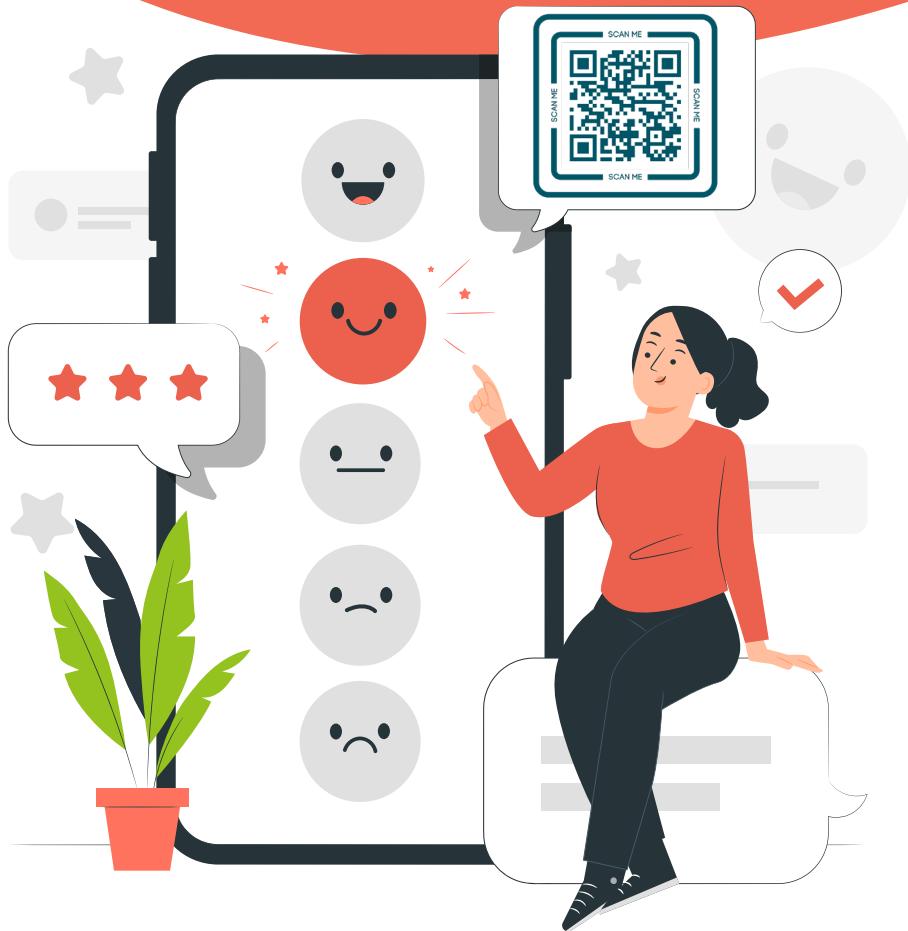
*Vous pouvez nous appeler du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30  
au : 03 89 80 41 40*

*En dehors de ces horaires, en cas de problème la nuit, le week-end et les jours fériés, une astreinte médicale est joignable, 24h/24, 7j/7 au 03 89 80 41 43*

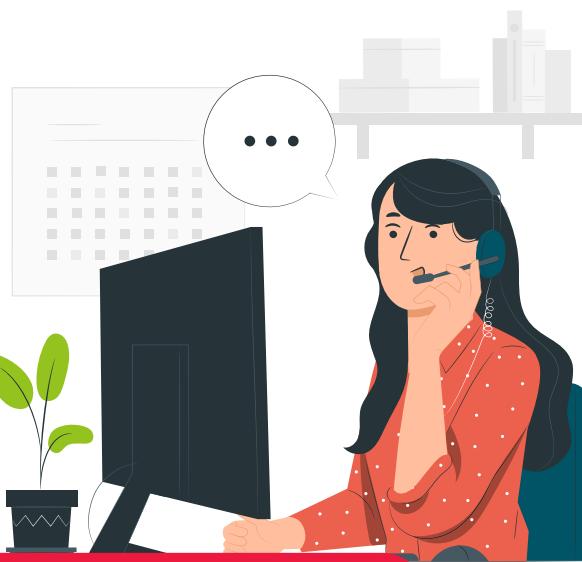
# CONTACT ET AVIS



***Merci de prendre le temps de répondre à notre questionnaire ! Il nous permettra d'améliorer le service rendu aux patients pris en charge en Hospitalisation À Domicile.***



*N'hésitez pas à partager votre expérience sur notre page Google, accessible via ce lien : [Santé Centre Alsace](https://www.google.com/search?q=Sant%C3%A9+Centre+Alsace) ou en scannant le QR Code ci-dessus.*



**En cas d'urgence vitale contactez le 15**  
*et contactez l'astreinte médicale et soignante*

**03 89 80 41 43**

### **Coordonnées de votre Médecin traitant :**

Nom : .....

Numéro de téléphone : .....

### **Autres contacts utiles :**

SAMU : 15

Sapeurs-Pompiers : 18

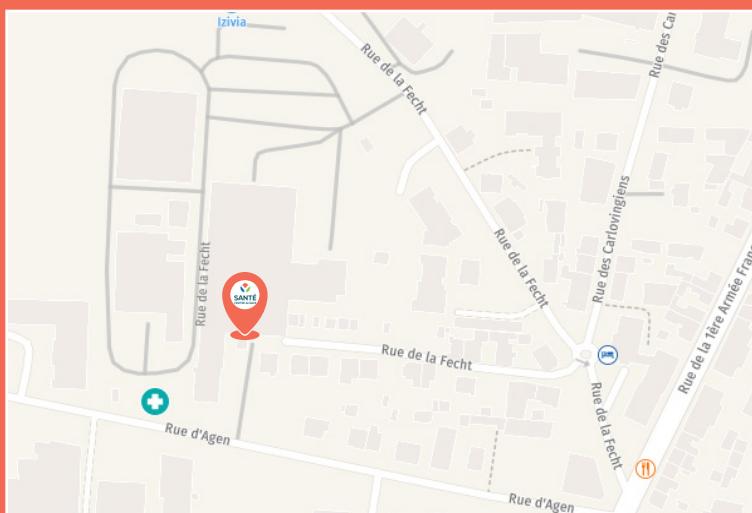
## SANTÉ CENTRE ALSACE

20 rue d'Agen  
68000 COLMAR

### NOUS CONTACTER

Du lundi au vendredi - 8h30 à 17h30  
au 03.89.80.41.40  
ou par mail à : [info@santecentrealsace.fr](mailto:info@santecentrealsace.fr)

### PLAN D'ACCÈS



Restez connecté avec Santé Centre Alsace :  
[santecentrealsace.fr](http://santecentrealsace.fr)

