

# Charte Qualité

**Parce que la santé n'est pas un domaine comme les autres**

**Parce que les personnes bénéficiaires de nos services sont des malades et que nous travaillons en partenariat avec des professionnels de santé**

**Parce que le payeur de nos prestations est le plus souvent l'Assurance Maladie ou les organismes complémentaires et que nous évoluons dans un contexte de « maîtrise responsable » des dépenses de santé**

**Parce que nous devons apporter les garanties de qualité et de sécurité aux patients, Probace s'engage.**

Toute personne est libre de choisir son prestataire de santé à domicile. **Probace** traite la personne avec égards et respecte ses choix concernant le matériel ou le service délivré.

**Probace** garantit la qualité des prestations qu'il assure. Par l'intermédiaire de personnels compétents et habilités, il ne délivre que des matériels médicaux et des services dont il a connaissance, l'expérience et la pratique, sans pour autant limiter l'accès des patients aux nouvelles technologies.

**Probace** délivre à la personne et à son entourage, toutes les informations et explications relatives au service et au matériel fournis, de façon adaptée, intelligible et loyale et s'assure de la bonne compréhension des consignes et du bon déroulement des prestations. **Probace** explique les conditions d'utilisation du matériel conformément aux exigences de sécurité, d'entretien et le cas échéant de désinfection. Les avantages et inconvénients éventuels, les coûts et niveaux de prises en charge par les organismes sociaux des matériels, sont également précisés.

**Probace** établit avec l'équipe pluridisciplinaire en charge du patient, une coopération dans l'intérêt de cette dernière ; il se conforme à la prescription médicale et recueille ses préconisations. Dans le cadre d'une coordination, il informe et forme l'équipe sur le matériel délivré et sa bonne utilisation, assure le suivi régulier de l'observance, alerte en cas d'anomalie et signale tout élément risquant de compromettre l'efficacité de l'appareillage.

**Probace** dispose de locaux comprenant un circuit de nettoyage et décontamination au sein duquel sont utilisés des procédés permettant une désinfection rigoureuse des matériels. **Probace** assure la maintenance des dispositifs médicaux conformément aux recommandations des fabricants. Il met à la disposition des patients un service d'astreinte téléphonique 24h sur 24, 7j sur 7. Dans le cas d'un matériel défectueux, **Probace** s'engage à intervenir dans les plus brefs délais et à signaler tout incident de matériovigilance.

**Probace** apporte son soutien à la personne et à son entourage tout au long de la prise en charge et les décharge au maximum des contraintes techniques, organisationnelles et administratives liées à son traitement. Dans ce cadre-là, il assure notamment le transport des molécules hospitalières et le ramassage des déchets de soins.

**Probace** établit pour chaque personne, un dossier confidentiel contenant les éléments nécessaires au suivi des services et du matériel médical délivrés. Dans le cadre de leur gestion informatisée, les fichiers sont déclarés à la CNIL.

**Probace** est soumis au secret professionnel. Il couvre, pour l'ensemble de ses collaborateurs, ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, lu entendu constaté ou compris.

**Probace** s'interdit toute pratique qui risquerait de compromettre l'indépendance de l'équipe médicale en charge de la personne, vis-à-vis de sa liberté de prescription.

**Probace** adopte vis-à-vis de l'Assurance Maladie et des organismes complémentaires une attitude responsable qui ne soit pas génératrice de dépenses inadéquates.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de sa prestation, **Probace** procède à l'analyse régulière de ses pratiques et à la mesure de la satisfaction de ses patients et collaborateurs.

L'Equipe Probace

