

LIVRET D'ACCUEIL

Centre de dialyse SERENA DIAVERUM DRAGUIGNAN



345 Avenue Pierre Brossolette 83300 Draguignan
Tél : 04 98 10 68 68 - Fax : 04 98 10 68 69
draguignan@diaverum.com - www.diaverum.com

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
BIENVENUE.....	3
UN PEU D'HISTOIRE.....	4
POUR ACCÉDER AU CENTRE.....	5
DES ÉQUIPES À VOTRE SERVICE.....	6
<i>L'Équipe administrative - L'Équipe médicale - L'Équipe paramédicale - L'Équipe technique et logistique</i>	
TRAITEMENT DE L'INSUFFISANCE RÉNALE.....	8
<i>Dialyse en centre - Unité de dialyse médicalisée - Dialyse Péritonéale - Dialyse à Domicile</i>	
LES MODALITÉS DE TRAITEMENT.....	9
VOTRE PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE.....	10
HORAIRES DE PRISE EN CHARGE.....	11
VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE.....	12
LES REPAS, VOS TRANSPORTS, LOISIRS.....	13
AUTOUR DE VOTRE PRISE EN CHARGE.....	14
VISITE GUIDÉE.....	17
DOCUMENTS ET INFORMATIONS.....	18
<i>Consentement au traitement.....</i>	<i>18</i>
<i>Désignation de la personne de confiance.....</i>	<i>18</i>
<i>Les directives anticipées.....</i>	<i>18</i>
COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE - CRU QPC.....	19
DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE.....	20
<i>Charte de la personne hospitalisée.....</i>	<i>20</i>
<i>Examen des plaintes et réclamations.....</i>	<i>20</i>
<i>Règles relatives aux informations personnelles.....</i>	<i>21</i>
<i>Règle de conservation du dossier médical.....</i>	<i>22</i>
<i>Protection et confidentialité des données médicales et administratives.....</i>	<i>22</i>
LES DEVOIRS DU PATIENT.....	23
<i>Les règles à respecter.....</i>	<i>23</i>
CONSIGNES DE SÉCURITÉ.....	24
DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER.....	25
NOTES.....	26

TOUTE L'ÉQUIPE VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le centre de dialyse **SERENA** vous accueille et vous remercie de votre confiance.

L'équipe médicale et un personnel compétent et attentif s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre vos séances le plus agréable possible.

Ce livret, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter informations, conseils et une meilleure connaissance de notre Centre.

Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues.



UN PEU D'HISTOIRE...

D'HIER...

Situé initialement à 15 km de Draguignan, le centre de dialyse Serena est sorti de terre en 1993 sur la commune de Figanières et a commencé son activité le 2 novembre 1994.

En 1996, l'établissement a intégré le Groupe Générale de Santé.

Le 17 octobre 2005, le centre de dialyse a déménagé dans de nouveaux locaux de 1700 m2 construits dans l'enceinte de la Polyclinique Notre Dame à Draguignan.

...À AUJOURD'HUI

En Décembre 2009 le Centre a rejoint le Groupe Diaverum, leader dans le traitement de l'insuffisance rénale chronique. Le Groupe met en œuvre toutes ses compétences pour dispenser à ses patients des soins de qualité.

Le rapprochement géographique du Centre de dialyse Serena près de la Polyclinique Notre Dame lui permet de bénéficier du plateau technique de celle-ci.

Des conventions entre les deux établissements permettent une continuité de la prise en charge des patients insuffisants rénaux, dans des conditions optimales de sécurité, aussi bien pour une éventuelle hospitalisation que pour des examens médicaux.

La polyclinique Notre Dame jouxte le centre de dialyse, un couloir de liaison interne permet d'y accéder directement.

Le Centre de Dialyse traite en moyenne 120 patients résidents ou en repli, et accueille également plus de 130 patients vacanciers toute l'année. Les unités de soins du Centre de Dialyse se situent au 1er étage du bâtiment qui se trouve sur la gauche, en arrivant en bout de parking.

L'accès en ambulance ou en taxi se fait par le parking couvert à l'arrière de l'établissement, de plain-pied.

POUR ACCÉDER AU CENTRE

Le Centre de Dialyse se trouve sur le même site que la Polyclinique Notre-Dame au **345 avenue Pierre Brossolette, 83300 DRAGUIGNAN**

En provenance de Marseille ou de Nice par l'autoroute :

- Prendre la D555, puis la D1555 (route de Draguignan via Trans-en-Provence),
- Entrer dans Draguignan,
- Continuer sur avenue du Général de Gaulle,
- Au 1er rond point prendre à gauche Bd. Jean Mermoz,
- Continuer sur Bd. S^t Exupéry,
- Au rond-point (place J. Resplandin) continuer sur le Bd. Salamandrier,
- Au rond-point (place Charles Delestraint) prendre à droite la voie Georges Pompidou,
- Au rond-point (Place R Le Roux) prendre à droite l'avenue Pierre Brossolette,
- Continuer sur 200 mètres, tourner à droite vers le centre Serena.



DES ÉQUIPES À VOTRE SERVICE

▶ UNE ÉQUIPE DE DIRECTION

composée du Directeur, de la Cadre de santé, du Pharmacien et du Responsable Technique.

▶ UNE ÉQUIPE MÉDICALE

composée de 3 Néphrologues se tient à votre disposition

▶ UNE ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- **La Cadre de Santé** et l'IDE Coordinateur assurent la gestion et l'organisation des soins infirmiers ainsi que la liaison avec l'administration.
- **Les infirmières et infirmiers** effectuent les soins sur prescription médicale et exercent une surveillance continue des patients. Leur rôle est également de répondre à vos questions et de vous apporter les informations et conseils utiles à votre bien-être et au bon maintien de votre santé.
- **Les aides-soignants** assistent le personnel infirmier lors des soins. Ils sont particulièrement chargés des soins de confort et sont également à votre écoute.
- **Une diététicienne** intervient pour faire le point sur votre bilan nutritionnel et vous apporter des conseils d'hygiène alimentaire spécifiques à vos besoins de patient dialysé. Elle pourra vous donner des conseils de menus pour profiter des plaisirs de la table.
- **Une assistante sociale et une psychologue** sont disponibles sur rendez-vous ou pendant leur vacation pour répondre à vos attentes et contribuent à améliorer votre prise en charge psychosociale.

La Diététicienne, Psychologue et Assistante Sociale viennent vous rencontrer régulièrement pendant vos séances.

Vous pouvez également bénéficier de consultations sur rendez-vous.

Votre Famille et votre entourage sont bienvenus si vous souhaitez les associer à ces consultations.

► UNE ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Le secrétariat assure l'accueil des patients et des visiteurs, il vous aidera dans vos démarches administratives et participe à la tenue et la mise à jour de votre dossier médical ; il gère également vos prises de rendez-vous pour les examens complémentaires qui vous sont prescrits.

► UNE ÉQUIPE TECHNIQUE

Afin d'obtenir une eau de qualité ultra pure, indispensable à la réalisation de votre dialyse, le service Biomédical assure le suivi du système de traitement d'eau et la maintenance des générateurs de dialyse. Le service est également chargé de la supervision de la maintenance du bâtiment et des infrastructures, ainsi que de la sécurité des biens et des personnes.

LES ÉTABLISSEMENTS PARTENAIRES

Le Centre de Dialyse entretient un véritable partenariat avec les différents services de la Polyclinique Notre Dame où sont regroupées les spécialités médicales et chirurgicales.

Une convention existe entre le Centre de Dialyse et un Laboratoire d'analyses médicales privé. Cette convention permet à nos patients d'obtenir les résultats de leurs analyses dans les délais les plus brefs. En ce qui concerne les services de radiologie, scanner, échographie, nos patients disposent d'un accès privilégié au service d'Imagerie de la Polyclinique Notre Dame.

Quelle que soit l'équipe, chaque personne est identifiée par un badge indiquant son prénom, l'initiale de son nom, sa fonction et présentant sa photo.



TRAITEMENT DE L'INSUFFISANCE RÉNALE

Au Centre de Dialyse de Serena, plusieurs techniques de dialyse sont pratiquées :

L'hémodialyse, procédé d'épuration extra-rénale qui nettoie et purifie le sang des déchets toxiques par diffusion à travers une membrane semi-perméable (dialyseur).

L'hémodiafiltration on line (HDF) procédé qui privilégie la convection par rapport à la diffusion, favorisant ainsi l'élimination des moyennes molécules.

La **fistule artério-veineuse** (voie d'abord) consiste à relier entre elles une artère et une veine superficielle de l'avant-bras ou du bras lors d'une intervention chirurgicale pratiquée, le plus souvent, sous anesthésie locale. Le bon fonctionnement de votre voie d'abord est un facteur déterminant dans l'efficacité de la dialyse. C'est pourquoi il faut apporter des soins de qualité et une protection à sa fistule afin de la conserver dans le meilleur état possible.

Maintenir une **bonne hygiène** en se lavant le bras de la fistule à l'eau et au savon évite la présence de bactéries et leur inoculation lors de la ponction de la fistule, ce qui peut provoquer des infections.

Pour optimiser la qualité de votre traitement, vous bénéficiez d'une prise en charge personnalisée. En fonction de vos résultats, le médecin prescrira les paramètres de dialyse et les dispositifs médicaux les mieux adaptés :

DIALYSE EN CENTRE LOURD

Le centre d'hémodialyse prend principalement en charge des patients dont l'état de santé nécessite au cours de la séance la présence permanente d'un médecin. Sont pratiqués aussi les techniques d'hémofiltration et d'hémodiafiltration on line (HDF).

UNITÉ DE DIALYSE MÉDICALISÉE

L'unité de dialyse médicalisée (UDM) accueille des patients qui nécessitent une présence médicale non continue pendant la séance de traitement ou qui ne peuvent ou ne souhaitent pas être pris en charge à domicile ou en unité d'autodialyse.

DIALYSE PÉRITONÉALE

Cette technique permet d'épurer le sang au travers d'une membrane naturelle, le péritoine. Celui-ci assure les échanges entre le sang et le liquide de dialyse qui est introduit dans l'abdomen par l'intermédiaire d'un cathéter placé à demeure. Cette modalité permet, après avoir été formé à la technique par notre équipe sur site, de réaliser vos séances de dialyse à domicile. Elle s'adresse à une typologie de patient définie selon des critères précis.

HÉMODIALYSE À DOMICILE

La dialyse peut s'effectuer à domicile le jour ou la nuit. Ce type de dialyse s'appelle l'hémodialyse à domicile (HDD). Une formation de 6 à 12 semaines vous permettra d'apprendre tous les gestes nécessaires pour bien réaliser votre HDD. Vous devrez être assisté par un proche ou une infirmière (qui devra également suivre la formation) Tous les mois, vous vous rendrez au centre pour consulter votre néphrologue et faire les examens nécessaires.

TRANSPLANTATION RÉNALE

Selon la forme de votre insuffisance rénale et son évolution, l'inscription sur liste de greffe vous sera proposée. Vous pourrez vous entretenir avec votre néphrologue référent à ce sujet.

LES MODALITÉS DE TRAITEMENT

Selon que vous soyez traités en Centre ou en Unité de Dialyse Médicalisée (ou «UDM»), vous bénéficierez d'une visite de suivi à chaque séance ou une fois par semaine.

Si vous le souhaitez, un entretien confidentiel dans le bureau du médecin est possible afin de surveiller l'évolution de votre état de santé et d'évaluer la qualité du traitement dispensé, des bilans biologiques sanguins sont réalisés régulièrement.

Des examens médicaux complémentaires peuvent vous être prescrits.



VOTRE PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE

1 erreur d'identité = 1 risque Médical



Les formalités de prise en charge sont assurées par le secrétariat qui vous accueille au 1er étage du bâtiment.

Les soins et traitements liés à l'insuffisance rénale sont pris en charge à 100% par la sécurité sociale.

Nous vous remercions de nous fournir :

- Une **pièce d'identité** en cours de validité et une photo d'identité récente.
- Votre **attestation sécurité sociale** mentionnant votre prise en charge à 100% au titre de l'Affection Longue Durée (ALD).
- Des **documents à compléter** vous seront remis, il impératif de nous les retourner, nous comptons sur votre concours pour constituer votre dossier administratif.
- Le **carnet de soins** pour les bénéficiaires de l'Art. 115 du Code des Pensions Militaires d'Invalidité et des Victimes de Guerre.
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, la **Carte européenne ou une attestation de prise en charge à 100% en cours de validité**.

Pour les patients étrangers, les conditions de prise en charge varient selon les pays. L'accueil du centre vous communiquera ces informations ainsi que les tarifs en vigueur sur simple demande. Si vous êtes redevable de la totalité des frais, chaque séance devra être réglée par avance. Une facture "acquittée" vous sera établie en retour afin de procéder à votre remboursement.

IMPORTANT

En tant que patient dialysé vous pouvez bénéficier d'un statut d'invalidé civil. Pour cela, vous devez retirer un dossier auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées de votre département. Vous pouvez demander conseil à l'assistante sociale.

HORAIRES DE PRISE EN CHARGE

Les accès dans l'unité sont prévus à des heures fixes. Le choix de vos horaires et de vos jours de dialyse se fera avec la Cadre de Santé, en concertation avec l'équipe médicale, en fonction des possibilités du service et de vos besoins.

Chaque patient est pris en charge 3 fois par semaine :

En journée :

Soit les lundi, mercredi et vendredi à partir de 07h30 ou de 13h30

Soit les mardi, jeudi et samedi à partir de 07h30 ou de 13h30

En Soirée :

Soit les mardi, jeudi et dimanche à partir de 19h30 en nuit courte

Soit les mardi, jeudi et dimanche à partir de 20h30 en nuit longue

Un changement ponctuel de vos jours ou horaires de séances de dialyse pourra se faire sur demande auprès de La Cadre de Santé, à titre exceptionnel et suffisamment à l'avance, afin qu'elle puisse prendre les dispositions nécessaires.

L'Équipe soignante peut être amenée à modifier votre place ou votre horaire selon les priorités médicales.



En cas d'urgence, appelez le Centre de dialyse au numéro ci-dessous.

Un répondeur téléphonique est assuré en dehors des heures d'ouverture, ainsi que le dimanche. Un message téléphonique vous orientera vers le Néphrologue de garde qui vous indiquera la conduite à tenir.

L'équipe de garde est composée d'un Néphrologue et d'un Infirmier et peut assurer votre dialyse.



Centre SERENA -DIALYSE

Tél. : 04 98 10 68 68

**QUELQUE SOIT VOTRE PROBLÈME,
ET PEU IMPORTE L'HEURE.**

VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE

CONSULTATION PRÉ-DIALYSE

Afin de compléter les informations médicales, une consultation pré-dialyse a été mise en place dans l'établissement et assurée par La Cadre de Santé.

Sa mission principale est de rencontrer le patient et sa famille, avant la mise en dialyse, afin de leur dispenser des informations éclairées sur le **déroulement** du traitement de dialyse, le **fonctionnement** du Centre de dialyse et les **démarches** à mener pour régulariser sa prise en charge.

Il s'agit d'aider le patient à trouver un équilibre entre ses traitements répétitifs et sa vie familiale et sociale.

L'INSTALLATION EN SALLE

En attendant d'être pris en charge, nous vous invitons à passer aux vestiaires réservés à votre usage. Les utiliser contribue à davantage d'hygiène pour vos propres affaires ainsi qu'à l'ordre et à la netteté de votre salle de traitement.

Nous vous recommandons de ne pas conserver argent et objets de valeur et d'en solliciter le dépôt dans un coffre. Notre établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Avant votre arrivée en salle de dialyse, lavez soigneusement vos mains et votre fistule afin de prévenir toute infection.

Dès que votre poste de dialyse est prêt, un membre de l'équipe soignante vous invitera à entrer et effectuera votre pesée, qui est un élément essentiel pour la programmation de votre dialyse.

Lors de votre arrivée, nous vous invitons à signaler à l'infirmier tout problème ou événement survenu depuis votre dernière dialyse.

Nous vous conseillons de prévoir une tenue vestimentaire confortable, réservée à vos séances de dialyse, avec des manches amples non serrées afin de faciliter l'accès à votre voie d'abord.

VOTRE PESÉE

Pour la précision de traitement, il est important que cette pesée se fasse **EXCLUSIVEMENT** avec un personnel soignant du Centre SERENA.

Par mesure d'hygiène et de sécurité et pour le respect et le confort de tous, **les visites ne sont pas autorisées**, mais toute demande exceptionnelle sera étudiée par le médecin ou la Cadre de Santé. Il est strictement **interdit de fumer** dans l'enceinte de notre établissement et de consommer de l'alcool. Mettez votre **téléphone portable en mode vibreur** et utilisez-le discrètement.



LES REPAS

L'insuffisance rénale nécessite une bonne connaissance des besoins alimentaires et des éventuelles restrictions. Des conseils en hygiène alimentaire vous seront dispensés par une diététicienne, en coordination avec l'équipe médicale.

Pour vous aider à suivre votre régime, un livret diététique vous sera remis lors de votre première entrevue avec la diététicienne. Vos repas seront adaptés afin de correspondre aux exigences médicales, à vos goûts et à vos croyances. Vous bénéficierez de collations ou de repas pendant ou après votre séance ; une salle à manger est à votre disposition.

VOS TRANSPORTS

Votre transport sera pris en charge, en totalité, par la Caisse Primaire d'assurance Maladie. Il se fera en taxi, VSL ou ambulance sur prescription médicale en fonction de votre état de santé. Vous avez le libre choix de votre transporteur.

Le Centre de Dialyse est adapté à l'accueil des personnes handicapées et est facilement accessible aux fauteuils roulants et aux brancards.

LES LOISIRS

La télévision et le Wifi

Un téléviseur individuel comprenant l'accès aux chaînes de la TNT est mis gracieusement à votre disposition. Vous pouvez également apporter votre ordinateur portable et accéder à Internet par Wifi. Un code d'accès vous sera remis à votre arrivée.

Un casque et une télécommande vous seront confiés dès votre arrivée pour un usage personnel. Veillez à l'apporter à chaque séance et à l'utiliser afin de ne pas perturber le repos de vos voisins. En cas de détérioration de ce matériel, son remplacement sera à votre charge.

Pour les personnes malentendantes un système de lecteur de livre est à votre disposition. Pour y accéder demandez au personnel soignant ou administratif.

Les vacances

L'hémodialyse est tout à fait compatible avec les projets de vacances : en organisant leur continuité dans un centre proche de votre lieu de villégiature en France ou à l'étranger.

La Cadre de Santé peut vous aider à en trouver un et effectuer les formalités de réservation et de transmissions d'éléments médicaux nécessaires à la continuité de vos soins sur votre lieu de vacances.

Soyez prévoyant en soumettant suffisamment tôt votre demande pour qu'elle puisse être honorée aux dates de déplacement que vous aurez choisies.

AUTOUR DE VOTRE PRISE EN CHARGE

L'ensemble de notre établissement est soumis au secret professionnel. Il est sensibilisé au respect de la confidentialité.

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

*La qualité selon l'OMS**

Le Centre de dialyse Serena s'engage, au travers de sa politique qualité et sécurité des soins, à mettre en place des actions, à évaluer leurs résultats et à améliorer les performances afin d'accroître continuellement la satisfaction des usagers.

« Délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

Notre volonté est d'améliorer la qualité de vie de nos patients insuffisants rénaux et nous y contribuons tous chaque jour en délivrant des prestations de qualité et en maîtrisant nos risques.

*Organisation Mondiale de la Santé

L'amélioration continue de la qualité passe également par la réussite de différentes certifications et évaluations internes :

Le Centre de dialyse Serena a été certifié sans recommandation par la Haute Autorité de Santé (HAS), en avril 2012, dans le cadre de la Certification V 2010.

La certification V 2014 est fixée pour le mois d'octobre 2016.

Le Centre Serena est certifié ISO 9001 et ISO 14001 depuis juillet 2013.

- La norme ISO 9001 garantit l'engagement de la Direction dans l'amélioration continue du système de management de la qualité. Elle vise à accroître la satisfaction de nos clients par l'application efficace du système et par l'assurance de la conformité à leurs exigences ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables.

- La norme ISO 14001 engage notre Groupe dans une démarche de progrès continu de ses performances environnementales et lui permet de rester conforme à la réglementation environnementale.

La qualité des soins délivrés par le Centre de dialyse SERENA est attestée par les excellents résultats obtenus par le Centre dans les revues trimestrielles de Qualité DIAVERUM.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Mieux connaître sa maladie, mieux comprendre son traitement, pour améliorer sa qualité de vie : « telle est l'ambition de l'Éducation thérapeutique (ETP) », partie intégrante de la prise en charge du patient.

Le programme d'ETP du Centre SERENA est autorisé par l'ARS depuis 2012.

C'est pourquoi votre Néphrologue vous propose de participer, si vous le souhaitez, au programme d'Éducation Thérapeutique élaboré par nos équipes de professionnels formés spécifiquement à l'ETP..

Cette offre s'adresse à tous les patients ainsi qu'à leur entourage s'il le souhaite.

Ce programme est personnalisable à chaque patient. Vous définirez ensemble les thèmes du programme sur lesquels vous désirez développer votre savoir et votre savoir-faire à l'aide de supports pédagogiques et de sessions de formation. Une évaluation régulière permettra de vérifier les résultats et l'adéquation de ce programme au regard de vos besoins.

Cette démarche ludique et novatrice vous permettra d'acquérir ou de maintenir des compétences d'auto-soins et d'être acteur de votre prise en charge.



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« 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 et traitée ».

Les équipes médicale et soignante s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous fournir toutes les informations utiles. Elles mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour la soulager.

Veillez-vous reporter à l'annexe : «Le Contrat d'engagement de lutte contre la douleur».

COORDINATION AVEC LE MÉDECIN TRAITANT

Le médecin traitant, lien essentiel entre le patient et le médecin néphrologue est informé de l'état de santé de son patient. Les praticiens de l'établissement entretiennent ainsi des relations suivies avec leur correspondant en ville.



VISITE GUIDÉE

DES LOCAUX CLAIRS ET AGRÉABLES SONT À VOTRE DISPOSITION

Le centre de dialyse est situé au 1er étage avec un accès par escalier et ascenseur.

L'accueil se trouve dans le hall d'entrée avec les bureaux médicaux & administratifs ainsi que les bureaux de la Direction à l'arrière de l'accueil.

Une salle d'attente agrémentée d'un téléviseur, vous permet de patienter avant votre prise en charge pour la séance, des vestiaires avec des casiers sont dédiés aux patients.

Une salle de restauration est à votre disposition pour les repas du midi ainsi que les petits déjeuners.

Le « pôle » infirmier se situe au milieu des salles de dialyse avec un système de visionnage de surveillance pour chaque salle.

Un report d'alarme visuel est en place devant le pôle infirmier.

LE TRAITEMENT DE L'EAU

Un local spécifique est dédié au traitement de l'eau. Il garantit une production de qualité en matière d'eau pour hémodialyse, indispensable à votre traitement, qui répond aux normes de la pharmacopée européenne et aux exigences de l'eau ultra-pure nécessaire à la pratique de l'hémodiafiltration en ligne.

LES GÉNÉRATEURS D'HÉMODIALYSE

Le parc de générateurs de notre établissement est entièrement composé de 32 générateurs de la dernière génération, reconnus pour leur haute technicité et leur fiabilité.



DOCUMENTS ET INFORMATIONS

CONSENTEMENT AU TRAITEMENT

Un formulaire d'information au traitement par dialyse et de consentement éclairé vous sera remis et expliqué, lors de votre admission.

VOTRE ENGAGEMENT AUX SOINS

Le formulaire de votre engagement atteste que vous avez bien pris connaissance de toutes les informations qui vous sont dues. Vous serez invité à le signer après en avoir pris connaissance. Il sera conservé dans votre dossier. Ce document développe les conditions de votre prise en charge en dialyse ainsi que les bénéfices et les risques liés à votre traitement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Non obligatoire mais fortement recommandée, nous vous proposons d'en désigner une dans le formulaire en annexe. La personne de confiance pourra exprimer votre avis ou vos décisions auprès de l'équipe médicale dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de le faire vous-même.

DROITS & DEVOIRS

Des informations relatives à vos droits, vos devoirs, à la protection et à la confidentialité de vos données médicales et administratives vous seront également remis.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées et la personne de confiance : Les médecins sont à votre écoute pour vous renseigner.

Article L1111-11 du Code la Santé Publique :

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

À condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Article R1111-17 du Code la Santé Publique :

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE - CRUQPC

La CRUQPC veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur prise en charge. Elle facilite les démarches des patients afin d'exprimer auprès des responsables de l'établissement leurs observations sur les soins et l'accueil ainsi que leurs griefs. Ce comité se réunit une fois par trimestre, et plus souvent en cas de nécessité.

La liste des membres qui composent la CRUQPC et les comptes rendus sont affichés sur le tableau dédié aux patients dans la salle d'attente.

«Le Décret n° 2055-213 du 2 Mars 2005 précise les modalités de fonctionnement de cette CRUQPC et indique que celle-ci aura notamment pour rôle de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.»

Pour obtenir les coordonnées des représentants des usagers, adressez-vous au secrétariat.

En cas de plaintes et de réclamations, plusieurs moyens d'expression sont à la disposition des patients :

- Dépôt de suggestions ou d'observations écrites dans la boîte aux lettres prévue à cet effet située dans votre **salle d'attente**.
- Transmission d'une réclamation orale ou réclamation écrite **adressée à la Direction**.
- La CRUQPC peut être saisie directement selon les modalités prévues.
- La Commission inscrit systématiquement l'analyse de tous ces moyens d'expression à l'ordre du jour de chacune de ses réunions.

LES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Notre établissement s'engage à respecter votre dignité, votre vie privée et toutes les informations vous concernant tout au long de votre prise en charge, conformément à la loi du 4 mars 2002 (relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé), et à la Charte de la Personne hospitalisée (circulaire du 2 mars 2006).

Les principes généraux de la Charte de la Personne Hospitalisée et de la personne dialysée sont joints en annexe de ce livret d'accueil.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet :www.sante.gouv.fr. et peut-être également obtenu gratuitement sans délai sur simple demande auprès de l'accueil.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

EXAMEN DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

La Direction met en application les articles du Code de la Santé Publique suivants :

ARTICLE R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

ARTICLE R. 1112-92.

L'ensemble de plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal ; soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. « Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis ».

ARTICLE R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le

médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.
ARTICLE R. 1112-94.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. »

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».

RÈGLES RELATIVES AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

Modalités d'accès au dossier médical

Extrait de l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique :

...« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en oeuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations.

Psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

A titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies, dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme au demandeur.

... « En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents »...

RÈGLES DE CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

Extrait du Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel et modifiant le code de la santé publique (dispositions réglementaires) :

...« Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement

« A l'issue du délai de conservation mentionné à l'alinéa précédent et après, le cas échéant, restitution à l'établissement de santé des données ayant fait l'objet d'un hébergement en application de l'article L.1111-8, le dossier médical peut être éliminé. La décision d'élimination est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale »...

PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES MÉDICALES ET ADMINISTRATIVES

En application de l'article R.6113-7 du Code de la Santé Publique, il est précisé :

- que des données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée ;
- que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical ;
- que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ;
- que, selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L. 1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées. Le médecin peut, à la demande du patient, faire figurer en annexe de ces directives, au moment de leur insertion dans le dossier de ce dernier, une attestation constatant qu'il est en état d'exprimer librement sa volonté et qu'il lui a délivré toutes informations appropriées.

LES DEVOIRS DU PATIENT

Votre qualité de patient(e) vous confère des responsabilités envers vous-même, envers le Centre et son personnel, ainsi qu'envers les autres patients. Le non-respect de ces responsabilités peut avoir des conséquences sur votre santé, mais aussi entraîner la perte de vos droits et votre exclusion du Centre.

LES RÈGLES À RESPECTER

- Se présenter à l'heure à tous les traitements et rendez-vous prévus, sachant que l'heure de branchement peut exceptionnellement varier selon les circonstances.
- Respecter toutes les instructions de votre médecin concernant votre traitement de dialyse ou votre rendez-vous. Si vous n'acceptez pas la prescription ou souhaitez qu'elle soit modifiée, parlez-en à votre médecin. Il est le seul habilité à y apporter des modifications.
- Traiter les autres patients et le personnel du Centre avec considération et respect.
- Veiller à respecter la tranquillité de chacun. A cet effet, durant votre séance, merci de ne pas utiliser votre téléphone portable sauf en cas d'urgence. Veiller à contrôler le volume de votre radio et à utiliser vos écouteurs TV.
- Respecter les règles d'hygiène de base.
- Signaler au néphrologue ou à défaut à l'infirmier(e) qui préviendra le néphrologue si vous avez eu des problèmes de santé entre les séances, si vous avez consulté un médecin et si on vous a prescrit de nouveaux médicaments ou modifié une prescription existante.
- Suivre les instructions et les conseils donnés par l'équipe soignante entre les séances de dialyse.
- Respecter, conformément à la loi [Décret 92-478 du 29 mai 1992], l'interdiction de fumer dans l'établissement y compris dans les halls.
- La consommation de boissons alcoolisées est strictement interdite au sein de l'établissement.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

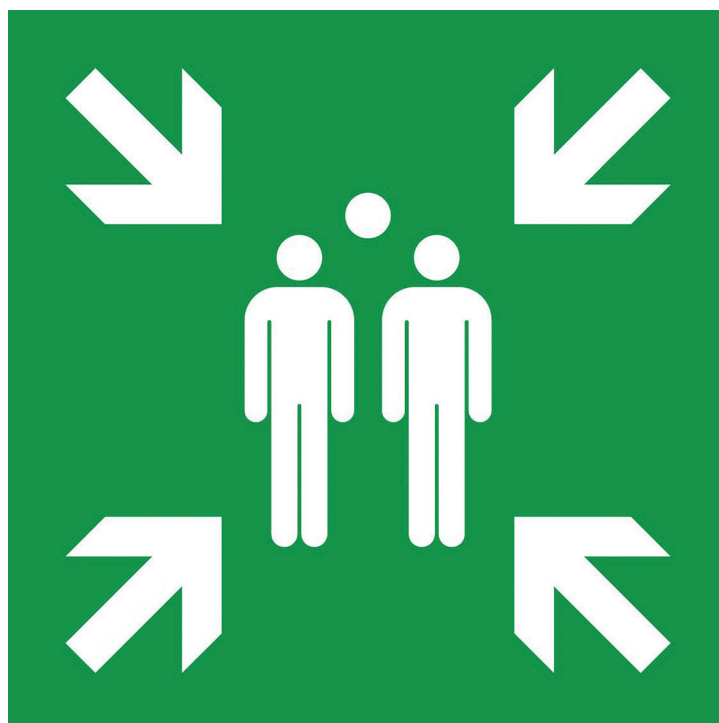
Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.

EN CAS D'INCENDIE OU DE SINISTRE, SI ÉVACUATION DES LOCAUX :

LE POINT DE RASSEMBLEMENT EST SITUÉ SUR LE PARKING DEVANT LE CENTRE DE DIALYSE.

Nous vous demandons de garder votre calme et de suivre les consignes de sécurité et les instructions de l'équipe soignante et des pompiers.



DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER

FNAIR

Fédération Nationale des Insuffisants Rénaux

Cette association édite une revue trimestrielle moyennant adhésion.

Elle vous fournit de nombreux conseils pratiques.

31, rue des Frères Lion - 31000 TOULOUSE

Tél. : 05 61 62 54 62 - Fax : 05 61 62 06 91

AIR PACAC

Il s'agit de la branche régionale de la Fnair.

80, Bd Françoise Duparc - 13004 MARSEILLE

Tél. : 04 91 49 35 91 - Fax : 04 91 49 91 03

I.D.O. INTERNATIONAL DIALYSIS ORGANISATION

Cette association a pour vocation d'organiser vos déplacements à travers le monde.

Elle édite l'annuaire EURODIAL qui répertorie les centres de dialyse dans le monde entier.

9 rue du Pont - 69390 VERNAISON

Tél. : 04 72 30 12 30 - Fax : 04 78 46 27 81

LIGUE REIN ET SANTÉ (LRS)

Cette ligue soutenue par la Fondation du rein, cible la mise à disposition d'informations gratuites sur les maladies rénales, les droits sociaux, les coordonnées de tous les centres de dialyse en France.

Elle édite aussi une revue semestrielle gratuite très complète REINS ECHOS

N'hésitez pas à nous la demander.

Site internet : www.rein-echos.org - Email : lrsasso@orange.fr

RENALOO

Site très pratique et convivial, riche en informations sur la prévention des maladies rénales, la dialyse, la transplantation, vos droits, le travail et les aides.

Site internet : www.renalloo.com

JALMAV EST-VAR

Cette association accompagne les personnes en fin de vie, soutien les familles, favorise le développement des soins palliatifs.

Tél. : 04 94 19 25 83

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Lined writing area consisting of 40 horizontal dotted lines.



 DIAVERUM