



Tous acteurs de votre santé

# LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE D'HÉMODIALYSE DE PROVENCE  
AUBAGNE



# BIENVENUE AU CENTRE D'HÉMODIALYSE D'AUBAGNE



Madame, Monsieur

Votre état de santé nécessite un traitement par dialyse.

Les médecins et l'équipe soignante du service vous souhaitent la bienvenue dans notre Centre. Ils vous apporteront des soins de qualité et rendront votre prise en charge la plus agréable possible.

Ce livret, remis dès votre mise en dialyse, a été réalisé par l'équipe médicale et paramédicale du service, pour vous donner des informations et des conseils. Nous restons à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

L'équipe soignante

Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Almaviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Almaviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Centre d'Hémodialyse porte les valeurs d'Almaviva Santé auquel il appartient.

Pour plus d'informations :

**Notre site web : [www.dialyse-aubagne.com](http://www.dialyse-aubagne.com)**  
**Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>**  
**Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>**

## SOMMAIRE

Présentation du Centre .....	4
Horaires	
Contacts	
Repères .....	5 - 7
Le rôle des reins	
L'insuffisance rénale chronique	
L'hémodialyse	
La dialyse péritonéale	
L'hémodialyse à domicile	
Une équipe à votre service .....	7
Votre prise en charge .....	8 - 10
Les cycles de séances se déroulent	
Les branchements	
Les abords vasculaires	
Les bons gestes	
Le cathéter veineux central	
La pesée	
La synthèse d'une séance	
Nos recommandations .....	11
La tenue vestimentaire	
L'hygiène corporelle	
L'hygiène alimentaire et hydrique	
Informations pratiques .....	11 - 13
Vos droits & devoirs .....	13 - 19
Qualité et gestion des risques .....	19 - 20
Adresses utiles .....	20
Hygiène et prévention .....	22

# PRÉSENTATION DU CENTRE



## **Le Centre d'Hémodialyse d'Aubagne propose une prise en charge :**

- En hémodialyse toutes modalités ;
- En hémodialyse à domicile quotidienne ;
- En consultations de néphrologie clinique et transplantation rénale ;
- Des ateliers d'éducation thérapeutique ;
- Des interventions d'une psychologue et d'une diététicienne.

L'établissement a établi une convention avec l'Hôpital Privé de la Casamance permettant la mise à disposition de 6 lits de médecine néphrologique.

Le centre bénéficie de la proximité immédiate du laboratoire d'analyses médicales et des services spécialisés de cet établissement.

## **HORAIRES**

### **Le secrétariat médical vous accueille :**

- Les lundi, mercredi, vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 ;
- Les mardi, jeudi, samedi de 8 h 30 à 17 h.

### **Le centre est ouvert :**

- Les lundi, mercredi et vendredi de 6 h 15 à 22 h 40 ;
- Les mardi, jeudi et samedi de 6 h 15 à 17 h 40.

### **L'UDM est ouverte :**

- Les lundi, mercredi et vendredi de 6 h 15 à 22 h 40 ;
- Les mardi, jeudi et samedi de 6 h 15 à 17 h 40.

### **L'unité d'autodialyse est ouverte :**

- Les lundi, mercredi et vendredi de 6 h à 11 h 30.

Une astreinte de néphrologue et d'infirmiers est assurée en dehors des horaires d'ouverture du centre.

## **CONTACTS**

Standard : 04 91 18 52 52

Fax : 04 91 18 52 50

### **En cas d'urgence, vous pouvez joindre à tout moment le 04 91 18 52 52.**

En dehors des horaires d'ouverture, ce numéro vous redirigera automatiquement vers le néphrologue de garde.

Si vous pensez que votre état de santé nécessite une prise en charge plus rapide, appelez le 15 qui organisera votre prise en charge vers un service adapté.



# REPÈRES



## LE RÔLE DES REINS

Les reins assurent deux grandes fonctions vitales :

- Une fonction d'épuration = formation d'urine
  - Épuration des déchets (urée, créatinine)
  - Élimination de l'eau et du sel en excès
- Une fonction hormonale pour « équilibrer » le bilan phosphocalcique, produire des globules rouges et contrôler la tension artérielle.

## L'INSUFFISANCE RÉNALE CHRONIQUE

L'insuffisance rénale chronique se définit comme une altération progressive, permanente et définitive de la fonction d'épuration et de la fonction hormonale des reins. Si le diagnostic est posé à temps, grâce au dépistage par des prises de sang, lors des maladies prédisposantes comme le diabète ou l'HTA, il est possible de prendre certaines thérapeutiques afin de ralentir la perte de la fonction rénale dans le temps et retarder l'arrivée au stade de la dialyse. On parle d'insuffisance rénale lorsque 50% des néphrons « unités fonctionnels des reins » sont détruits.

Un traitement de suppléance est nécessaire lorsque plus de 90% des néphrons sont détruits. Le choix de la technique (hémodialyse, dialyse péritonéale ou greffe) dépend de plusieurs facteurs : âge, poids, conditions de vie, autres pathologies. Le choix de la technique se fera en commun accord avec le médecin et le patient.

## L'HÉMODIALYSE

Il s'agit d'épurer directement le sang grâce à un appareil avec un système de filtre (rein artificiel) afin de suppléer le fonctionnement de vos reins.

Pour cela, il faut prévoir la mise en place d'un accès à vos vaisseaux ou abord vasculaire :

- Soit une fistule artério veineuse sur un bras au moins 3 semaines avant la prise en charge ;
- Soit la pose d'un cathéter de dialyse dans une veine du cou si la dialyse est débutée rapidement ou si vos vaisseaux ne permettent pas de faire une fistule artério veineuse.

Les générateurs de dialyse sont désinfectés entre chaque patient (intérieur et extérieur). Tout le matériel en contact direct avec votre sang pendant la séance est stérile et à usage unique.

L'hémodialyse est un traitement intermittent. La fréquence et la durée des séances sont une prescription médicale, le succès de votre traitement dépend aussi du respect de l'ensemble des séances prescrites. L'hémodialyse peut être réalisée dans différents lieux selon vos besoins :

**Traitement entièrement pris en charge par le personnel soignant (Infirmier/Aide Soignant) :**

- Hémodialyse en centre : le médecin est sur place en permanence ;
- En Unité de Dialyse Médicalisée (UDM) : le médecin n'est pas présent dans l'unité, il est joignable et susceptible d'intervenir en cas de besoin, il réalise entre 1 et 3 visites par semaine.

**Traitement pris en charge partiellement ou entièrement par le patient (pouvant être secondé par un infirmier) :**

- En Auto Dialyse, le médecin n'est pas présent dans l'unité, il est joignable et susceptible d'intervenir en cas de besoin, il réalise des visites une fois par semaine ;
- Hémodialyse à domicile : une consultation avec le néphrologue et l'équipe paramédicale est organisée tous les mois.

Votre parcours débutera toujours par une prise en charge en centre. En fonction de votre état de santé, et de la tolérance des séances, vous pourrez être orienté vers l'UDM, sur décision médicale.

Si vous souhaitez acquérir plus d'autonomie : le centre peut vous proposer une formation pour l'auto dialyse ou la dialyse à domicile.

Au cours des visites ou consultations effectuées par le médecin Néphrologue, vous serez invité à l'informer de votre état de santé et vous pourrez lui poser toutes les questions utiles sur votre traitement.

## LA DIALYSE PÉRITONÉALE

Il s'agit d'une méthode qui se pratique à domicile après une période d'éducation dans notre centre de dialyse. Elle diffère de l'hémodialyse en ce sens que le sang est traité sans passer par un circuit extérieur à l'organisme. C'est votre péritoine (membrane qui entoure les organes dans l'abdomen) qui sert de filtre. Elle nécessite la mise en place au préalable par un chirurgien d'un cathéter dans la cavité abdominale. Le cathéter sort de la paroi abdominale et est protégé par un pansement. C'est une méthode qui nécessite une hygiène rigoureuse et un domicile adapté (Hygiène et stockage du matériel).

Dans cette méthode les échanges sont réalisés tous les jours plusieurs fois par jour soit par le patient lui-même soit par un tiers (infirmière).

**Dialyse Péritonéale Continue Ambulatoire (DPCA) :**

Dans cette modalité de traitement, 4 échanges manuels sont réalisés dans la journée, le plus souvent par le patient lui-même ou par une infirmière. Selon les cas, 1.5l à 3 litres sont infusés manuellement dans le péritoine à chaque échange.

**Dialyse Péritonéale Automatisée (DPA) :**

Cette modalité de traitement se réalise pendant le sommeil du patient par l'intermédiaire d'une machine : le cycleur. Il assure les échanges de façon automatique. La durée du traitement est de 8h à 10h. La DPA est d'une grande souplesse horaire pour les patients conservant une activité sociale ou professionnelle normale. Pour ces 2 modalités de traitement un suivi médical est réalisé au minimum 1 fois par mois. Une équipe est d'astreinte (IDE et néphrologue) et opérationnelle 24h/24h.



## L'HÉMODIALYSE À DOMICILE

Notre établissement de santé vous propose l'hémodialyse quotidienne à domicile. Celui-ci installe, au domicile du patient, un générateur d'hémodialyse et soit, un système produisant l'eau pour l'hémodialyse soit, des dialysats en poches à mettre sur le générateur seront livrées.. Il fournit également les médicaments, les objets et produits directement liés à la réalisation du traitement par hémodialyse.

L'hémodialyse à domicile est proposée à des patients, formés à cette technique, en mesure d'assurer habituellement eux-mêmes tous les gestes nécessaires à leur traitement, en présence d'une tierce personne de l'entourage formée à cette technique, qui devra leur prêter assistance.

C'est une alternative efficace pour la qualité de vie des patients.

## UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE



**Des médecins néphrologues** sont présents à tour de rôle au sein du Centre d'Hémodialyse pendant toute la durée des séances en centre afin d'intervenir en cas de besoin. Il définissent et prescrivent les modalités techniques et fixent le rythme et la durée des séances de dialyse en fonction de votre état de santé.

Si votre état de santé nécessite une hospitalisation, vous serez transféré dans l'unité de médecine ou vers un tout autre service hospitalier, selon la prescription du médecin.

**Les infirmiers** assurent le bon déroulement de votre séance de dialyse en exécutant les prescriptions médicales.

**Les aides-soignants** assurent en centre, l'accueil et les soins de confort (pesée, installation, aide à l'habillage et au déshabillage du patient ainsi que l'aide à la prise des collations proposées).

**Une diététicienne** répond à toutes les questions relatives à votre alimentation, votre régime.

**Une psychologue** peut si vous le souhaitez, répondre à toutes les questions relatives au vécu de votre maladie.

### **Ateliers d'éducation thérapeutique :**

Si vous le désirez, un programme d'éducation thérapeutique spécifique aux patients insuffisants rénaux peut vous être proposé par le médecin néphrologue.

Il repose sur l'engagement de nos équipes, leurs compétences et expériences professionnelles et la pluridisciplinarité des intervenants (néphrologue, pharmacien, infirmier, diététicienne, bénévoles des associations de patients) formés par des organismes agréés.

Notre démarche éducative comporte plusieurs étapes distinctes :

- L'élaboration d'un diagnostic éducatif individualisé avec le patient qui permet de définir ses besoins et ses attentes ;
- La définition d'un programme personnalisé d'éducation thérapeutique qui établit les compétences que le patient doit acquérir ou mobiliser. La planification et la mise en œuvre des séances d'éducation thérapeutique qui font appel à des contenus et des méthodes d'apprentissage ;
- L'évaluation des acquis à l'issue du programme d'éducation.

## LES SERVICES PROPOSÉS

- Réunion d'information sur le traitement de l'IRC stade IV + V ;
- Hémodialyse en Centre ;
- Unité de Dialyse Médicalisée (U.D.M) ;
- Unité d'Autodialyse dite assistée ;
- Hémodialyse à domicile.

Les néphrologues assurent les consultations de suivi des patients greffés en collaboration avec le centre de greffe référent ainsi que les consultations des patients dialysés selon l'état de santé et les demandes d'entretien.

## VOTRE PRISE EN CHARGE



## LES CYCLES DE SÉANCES SE DÉROULENT

- Les lundi, mercredi et vendredi de 6 h 30 à 22 h 30 et 6 h 30 à 17 h 30 ;
- Les mardi, jeudi et samedi de 6 h 30 à 17 h 30.

Nous vous communiquerons dès votre arrivée le planning de vos séances. Il restera inchangé dans la mesure du possible. Toutefois, pour des nécessités de service et/ou médicales, ou pour votre convenance personnelle, les horaires de vos séances pourront être modifiés.

Si vous souhaitez changer d'horaire, vous devez préalablement le signaler au cadre du service, secrétaire et néphrologue qui organisera au mieux ce changement. De son côté, le service s'engage à vous informer de tout changement dans l'organisation de vos séances de dialyse. Si vous exercez une activité professionnelle, les contraintes médicales liées au traitement de l'insuffisance rénale nécessitent dans certains cas, une adaptation de votre poste de travail.

Afin de préserver votre vie professionnelle, l'aménagement des horaires est une priorité pour notre centre.

## LES BRANCHEMENTS

**Les branchements s'effectuent en fonction :**

- De la gravité de l'état du patient ;
- Des générateurs prêts à la dialyse, de la durée de vos séances.

L'horaire des branchements ne s'effectue pas en fonction de l'ordre d'arrivée, mais selon l'organisation quotidienne du service.

## LES ABORDS VASCULAIRES

### 1. LA FISTULE ARTERIOVEINEUSE

Une fistule artérioveineuse est une connexion artificielle réalisée chirurgicalement entre une de vos artères et une de vos veines de l'avant-bras ou du bras. Dans certains cas, une prothèse peut être placée entre une veine et une artère. Cette connexion permet, après quelques mois d'augmenter le débit sanguin nécessaire à une filtration rapide de votre sang.

La fistule artérioveineuse doit être créée plusieurs semaines ou mois avant son utilisation. Son développement varie selon les individus. L'utilisation de la fistule consiste à y placer par l'infirmière deux aiguilles (ponction) l'une pour le départ du sang à filtrer, l'autre pour le retour du sang filtré.

En fin de séance, les aiguilles sont retirées, vous assurerez la compression des points de ponction et un pansement est posé.

### LES BONS GESTES

1. Ne pas prendre la tension artérielle ni faire une prise de sang sur le bras de la fistule.
2. Surveiller quotidiennement la vibration appelée « Thrill » (caractéristique de son bon fonctionnement) poser sa main sur la fistule, sentir le frémissement qui signale que le sang circule convenablement. Le personnel soignant et les médecins peuvent vous apprendre à percevoir le battement de votre fistule.
3. Toilette corporelle avec un savon adapté à votre peau, avoir les ongles courts et propres. Le lavage régulier au savon diminue environ 80% des germes de la flore cutanée. La désinfection réalisée par l'infirmier permet aussi d'éliminer une partie des germes.
4. Ne pas gratter la zone où siège votre fistule ou d'y appliquer une crème sans demander conseil à votre médecin.
5. Ne pas garder les pansements sur la fistule entre deux séances de dialyse (3 à 6 heures maximum sauf contres indications médicales).
6. Vérifier l'aspect cutané (absence de rougeur, d'éruption) de votre fistule.
7. Porter des vêtements amples au niveau du bras de la fistule.
8. Protéger le bras de la fistule lors des travaux (jardinage, ménage, bricolage) avec un vêtement épais à manches longues.
9. Ne pas porter de bijoux, ni de montre sur le bras de la fistule.
10. Ne pas porter de charge lourde.
11. Ne pas exposer au soleil le bras de la fistule.

### 2. LE CATHÉTER VEINEUX CENTRAL

Il s'agit d'un tuyau creux et flexible comportant 2 voies, introduit dans une grosse veine (jugulaire interne, sous-clavière ou fémorale commune) permettant l'accès direct au sang pour la dialyse.

Il comporte deux embouts de sortie permettant de raccorder les lignes du circuit de dialyse directement. Pour les cathéters situés dans les vaisseaux du cou, l'extrémité va directement dans les cavités cardiaques.

Un cathéter peut être utilisé de manière temporaire lorsque la dialyse doit être débutée en urgence, avant la création d'une fistule, si la fistule n'est pas encore utilisable ou en cas de complications d'une fistule.

Dans certaines situations (impossibilité de création d'autre abord définitif), il est possible de mettre en place un cathéter tunnélisé utilisable à long terme.

Selon les cas, un cathéter peut être posé sous anesthésie locale par le néphrologue, un anesthésiste au lit du patient ou sous anesthésie générale par un chirurgien vasculaire au bloc opératoire, dans tous les cas en respectant des conditions strictes d'asepsie. Une radiographie doit être faite pour vérifier sa position dans la plupart des cas, sauf en cas de ponction des vaisseaux fémoraux.

Toute manipulation du cathéter est une source d'infections. Il doit être manipulé avec beaucoup de précautions et d'asepsie, et protégé en dehors des dialyses par un pansement stérile et étanche. Un cathéter ne doit pas être utilisé en dehors des séances de dialyse, ni à d'autres fins que la dialyse sauf ordre exprès du néphrologue.

#### **Les bons gestes :**

1. Ne pas mouiller le pansement.
2. Ne pas se baigner.
3. Le pansement doit être refait uniquement par le personnel soignant du centre de dialyse.

## **LA PESÉE**

Les reins n'assurant plus la fonction d'élimination, la quantité de liquide absorbée par l'organisme lors de l'alimentation n'est plus éliminée par les urines et est responsable d'une prise de poids.

Il est donc nécessaire d'éliminer cet excès de liquide pendant la séance de dialyse afin de maintenir l'équilibre hydrique de votre corps. Pour calculer votre prise de poids à perdre au cours de la séance, un poids de référence appelé « poids sec » est défini par le médecin néphrologue.

Ce poids sec correspond au poids idéal que vous devez atteindre en fin de dialyse, ni trop élevé qui risquerait de vous laisser en surcharge hydrique, ni trop bas qui risquerait de vous déshydrater.

Il peut varier en fonction de plusieurs critères : alimentation, activité physique, tension artérielle... et est donc régulièrement réévalué par le médecin. Sachez qu'un excès de poids entraîne une augmentation de la tension artérielle.

Dès votre prise en charge par l'équipe paramédicale, vous serez pesé. La différence entre votre poids d'arrivée et le poids sec correspond à votre prise de poids qui devra être éliminée ce jour pendant la séance.

#### **Les bons gestes pour la pesée :**

##### **Afin d'optimiser votre prise en charge en dialyse, il est demandé de :**

1. S'habiller avec le même type de vêtements à chaque séance (propres).
2. Se peser sur la même balance.
3. Vider ses poches (clé, téléphone portable, porte-monnaie...).

D'une façon générale, il est nécessaire de faire attention de vous peser dans les mêmes conditions à l'arrivée et au départ de la dialyse et ce à toutes les séances.

## **LA SYNTHÈSE DE LA SÉANCE**

1. Arrivée en dialyse.
2. Pesée.
3. Prise de la tension artérielle, du pouls.
4. Prise en charge par l'infirmière.
5. Branchement - surveillance horaire de la tension artérielle pendant la séance.
6. Collation.
7. Débranchement - prise de la tension artérielle, du pouls - compression de la fistule artério veineuse + pansement.
8. Pesée.
9. Départ.

**N.B :** Selon vos modalités de transport, vous devez impérativement attendre vos ambulanciers dans la salle d'attente du Centre d'Hémodialyse. Vous êtes sous la responsabilité du personnel du Centre jusqu'à l'arrivée de la personne assurant votre transport.



# NOS RECOMMANDATIONS



## LA TENUE VESTIMENTAIRE

Par mesure d'hygiène et pour plus de confort, une tenue adaptée pour la dialyse est recommandée.

Malgré toute l'attention du personnel, les vêtements portés au cours d'une séance de dialyse peuvent être souillés par le sang ou autre, il est donc nécessaire de prévoir un vêtement spécifique à la dialyse.

1. Choisissez une tenue confortable avec des manches amples ou courtes afin de faciliter l'accès à la fistule. Si vous êtes porteur d'un cathéter, porter un vêtement qui s'ouvre entièrement par l'avant.
2. Portez une paire de chaussures sans lacets afin de les mettre et de les retirer facilement.

## L'HYGIÈNE CORPORELLE

La tenue de dialyse devra être changée et lavée à votre domicile après chaque séance.

Nous vous demandons de vous laver les mains et plus précisément le bras de fistule avant votre séance de dialyse. Des lavabos sont à votre disposition à l'entrée de la salle d'hémodialyse.

Une information sur les mesures d'hygiène corporelle vous est communiquée par l'équipe soignante.

En fin de séance il est impératif de porter un gant lors de la compression des points de ponction de la fistule afin d'éviter tout risque de souiller l'environnement. Lavez-vous les mains ou faites une friction avec une solution hydro-alcoolique avant de quitter le centre.

## L'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET HYDRIQUE

Les séances de dialyse ne pourront pas remplacer des reins qui ne fonctionnent pas normalement. En plus de trois séances d'hémodialyse par semaine, votre alimentation et l'apport en boissons doivent être surveillés. Les recommandations diététiques vous seront transmises par l'équipe soignante.

# INFORMATIONS PRATIQUES



## LES FORMALITÉS D'ADMISSION

La sécurité au Centre passe par votre identification (Code de la sécurité sociale – Art. L 162-21).

Avant votre première dialyse,

### **Munissez-vous :**

- D'éléments de votre dossier médical en votre possession ;
- De votre carnet de santé si vous en possédez un ;
- D'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, titre de séjour) ;
- De votre attestation de sécurité sociale ;
- De votre carte vitale à jour ;
- De votre ordonnance de traitement en cours.

## **Les consultations néphrologiques :**

Vous serez vu par un médecin néphrologue à chaque séance en Centre et une fois par semaine en auto dialyse. Vous pouvez bénéficier selon un rythme défini, ou à la demande, d'une consultation avec votre médecin néphrologue référent en dehors de vos séances de dialyse, pour faire le point sur votre état de santé.

## **LES FRAIS DE SÉANCES**

### **Vous résidez en France**

L'insuffisance rénale chronique terminale (affection de longue durée) est inscrite sur la liste des affections prises en charge à 100% par la sécurité sociale.

### **Vous résidez dans un état membre de l'Union Européenne**

Merci de vous munir de votre attestation de prise en charge (carte européenne d'assurance maladie : CEAM)

### **Vous résidez hors de l'Union Européenne**

L'établissement vous adressera un devis du montant des séances. Dès réception de votre paiement, l'établissement assurera votre dialyse.

## **LES FRAIS DE TRANSPORT**

Les transports directement liés aux soins font l'objet d'une prise en charge en accord avec la législation en vigueur. Le moyen de transport (Transport Assis Professionnalisé, ambulance) est prescrit par le médecin néphrologue.

Vous gardez le choix du prestataire de transport. Notre secrétariat tient à votre disposition une liste des entreprises qui peuvent effectuer les transports sanitaires.

## **LES VISITES**

Les visites ne sont pas autorisées pendant les séances de dialyse. Un accompagnant est toléré lors de la première séance ou en cas d'urgence sur avis médical (les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés en salle de dialyse).

## **TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES**

A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2018 ( Article 80 de la LFSS 2017 du Code de la Sécurité Sociale), tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

## **LES VACANCES**

Des déplacements sont possibles à condition de réserver à l'avance des séances de dialyse dans une structure proche du lieu de vacances ou de déplacement.

- Le néphrologue responsable du traitement se met en rapport avec son confrère du lieu de vacance ou de déplacement pour lui communiquer les éléments essentiels du dossier médical ;
- Il faut informer la caisse d'assurance maladie avant tout départ dans un pays hors espace économique européen afin d'obtenir son accord pour le remboursement des séances ;
- Un certificat médical pourra être nécessaire pour obtenir une entente préalable de votre caisse.

## À l'étranger :

Vous devez contacter le Centre d'Hémodialyse et fournir au cadre de santé leurs coordonnées. Après réception dans le service de la facture correspondant au nombre de séances demandées, vous devez faire une demande d'entente préalable auprès de votre centre de sécurité sociale. Il est indispensable d'avoir un accord écrit. Dans certains pays, vous devez avancer les frais de séances de dialyse : vous serez remboursé environ 3 mois après votre retour en France.

## LES TARIFS DES PRESTATIONS

Le centre est conventionné par les différents organismes payeurs et ces tarifs sont homologués. Les Caisses d'Assurance Maladie fixent le montant des forfaits des séances, les honoraires des praticiens, les éléments relatifs aux tarifs de remboursements de vos transports font l'objet d'un affichage dans la salle d'attente du centre.

La Direction de l'établissement se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Pour votre confort, nous mettons à votre disposition :

- Un vestiaire pour vous changer et déposer vos affaires ;
- Des lits et des fauteuils à position réglable.

## LES SERVICES GRATUITS PROPOSÉS

- **Télévision** : Chaque poste de dialyse dispose de la télévision ainsi que des prises personnelles pour casques audio/TV. Pour le confort de tous, reste à la charge du patient d'apporter un écouteur personnel (sous-titrage disponible pour les patients non-équipés de casques ou malentendants) ;
- **Une petite collation** peut vous être offerte (sur avis médical) pendant la séance de dialyse. Vous avez cependant la possibilité d'apporter des aliments complémentaires à ceux proposés (aucun aliment ne pourra être stocké, réchauffé, la présence d'alcool est strictement interdite etc.) ;
- **Climatisation** : Chaque salle est équipée de climatisation réversible ;
- **Un accès WIFI.**

## VOS DROITS & DEVOIRS



### ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le Centre d'Hémodialyse s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de l'établissement. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l'établissement, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

## MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

## ASSOCIATIONS

FRANCE REIN - 80, bd François Duparc - 13004 MARSEILLE

Tél. : 04 91 49 35 91 - e-mail : pacacorse@francerein.org

Une liste complémentaire des associations de patients est disponible au secrétariat.

## BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

*« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.*

*Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté »* article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement l'Equipe opérationnelle hygiène organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## **DON D'ORGANES ET DE TISSUS**

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée.

Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## **COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION**

Il s'agit d'un comité consultatif, pluridisciplinaire qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels et de leur prise en charge.

## **COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS**

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre du service, ou des représentants des usagers :

- Mme BERGER Monique - Association France Rein - [usagers.dialyseaubagne@almaviva-sante.com](mailto:usagers.dialyseaubagne@almaviva-sante.com)
- Mme MARCELIN Maryse - Association de la Ligue contre le cancer - [usagers.dialyseaubagne@almaviva-sante.com](mailto:usagers.dialyseaubagne@almaviva-sante.com)

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de l'établissement le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

## **COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE**

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

## **PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES**

### **DE NATURE MÉDICALE**

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.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le cadre du service qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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. »

« 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, le 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.

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. »

## DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de la Clinique : [qualite.dialyseaubagne@almaviva-sante.com](mailto:qualite.dialyseaubagne@almaviva-sante.com). En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la Clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- ANM Consommation, association loi 1901
- En ligne: [www.anmconso.com](http://www.anmconso.com)
- E-mail à : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)
- Voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par l'auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostique ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet ou via ce QR CODE :



## L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

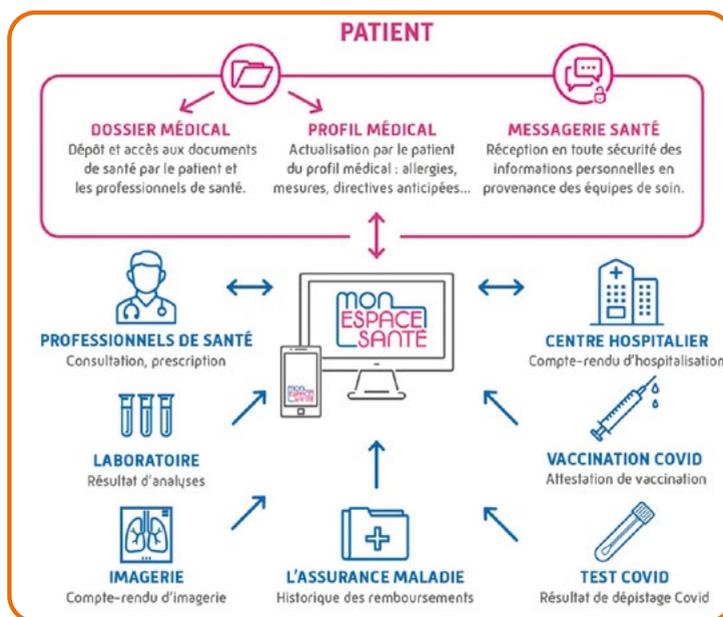
Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

# LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...); supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations; paramétrer qui y a accès.

## 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. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>



## RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr) Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques.

À ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à la cadre de soins de votre secteur de prise en charge.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

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

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par le Centre d'Hémodialyse. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## SECRET MÉDICAL

Le Centre et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant.

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens du Centre assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.

La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques. Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

La dernière certification a eu lieu au mois de janvier 2017 et le Centre d'Hémodialyse a obtenu la note A, le rapport de certification est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

# IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS ([www.has.fr](http://www.has.fr)). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

## ADRESSES UTILES

- France Rein - 80 boulevard Françoise Duparc 13004 Marseille : [www.francerein.org](http://www.francerein.org)
- Santé Info Droits. Collectifs Interassociatif sur la santé (CISS) : [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)
- Portail des Maisons Départementales des Personnes Handicapées : [www.mdpsh.fr](http://www.mdpsh.fr)
- Site Officiel de l'administration française : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- Site de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)
- Portail des Agences Régionales de Santé (ARS) : [www.ars.sante.fr](http://www.ars.sante.fr)
- Site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)
- Trans-forme : [www.trans-forme.org](http://www.trans-forme.org)

Nous espérons que ce livret vous apportera le maximum d'éclaircissements et de réponses aux questions que suscite votre traitement par dialyse. Sachez que, l'équipe reste à votre disposition si vous avez des interrogations. Le traitement par hémodialyse reste un traitement lourd, mais il est vital : mieux compris, il pourra être mieux accepté.

Nous vous recommandons de bien respecter l'ensemble des conseils dans le but d'une meilleure coordination des soins que nous vous délivrons et afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine.

Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

### Les vigilances sanitaires regroupent :

- **La Pharmacovigilance** (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments) ;
- **L'Hémovigilance** (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés). Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance ;
- **La Matérovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux) ;
- **La Biovigilance** (surveillance qui assure la sécurité sanitaire des organes, tissus, cellules d'origine humaine ou animale, utilisée à des fins thérapeutiques depuis le prélèvement jusqu'au suivi des patients transplantés).

# SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JE SIGNALER

## Mode d'emploi

### QUI PEUT SIGNALER ?

- **Particuliers** : personne concernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers
- **Professionnels de santé** ou autres professionnels

### QUE DOIT ON SIGNALER ?

- Tout événement non souhaité ou inhabituel survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé

### COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

[signalement.sante.gouv.fr](http://signalement.sante.gouv.fr)

- Cliquer sur « vous êtes un particulier »
- Cliquer sur la case correspondant à l'objet de votre déclaration, par exemple : acte de soins...
- Répondre aux questions posées et cliquer sur suivant
- Remplir le formulaire proposé (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne)  
Imprimer le double ou noter le numéro de référence du formulaire
- L'envoyer



### POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité en Santé (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces événements indésirables. **Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.**

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ars  
Agence Régionale de Santé

# Hygiène des mains

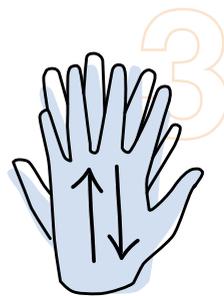
par friction hydroalcoolique



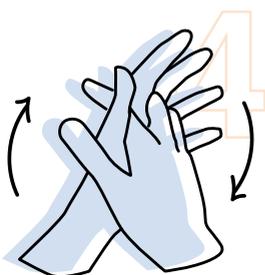
**1** Déposer le produit dans le creux de la main



**2** Frotter largement paume contre paume



**3** Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



**4** Frotter entre les doigts



**5** Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



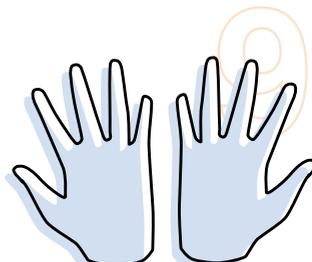
**6** Sans oublier les pouces



**7** Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



**8** Terminer par les poignets



**9** Frotter jusqu'au séchage complet des mains ne pas rincer, ni essuyer

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



**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 œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**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.



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.



**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.



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.



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.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



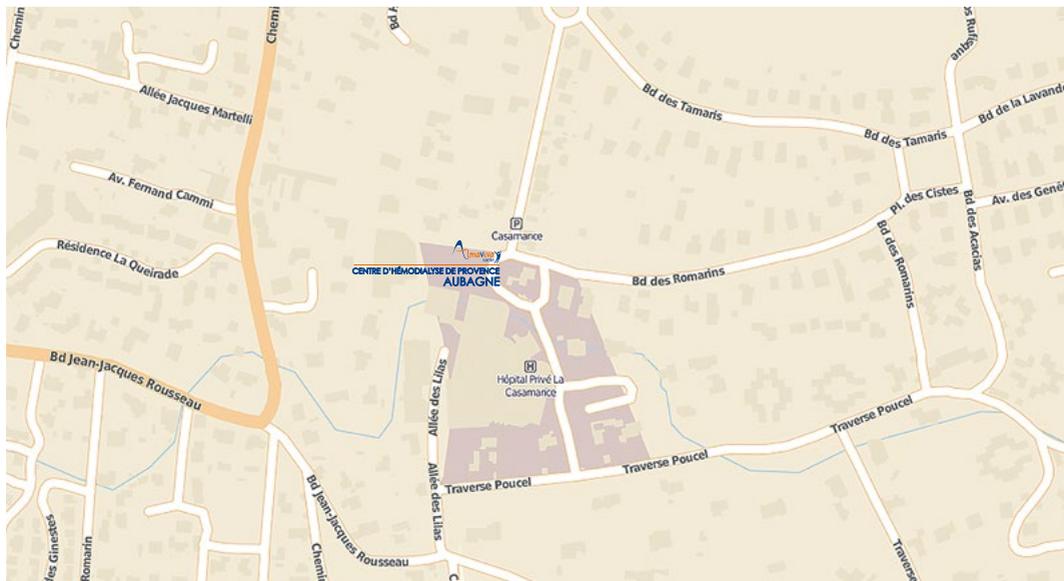
La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

# MOYENS D'ACCÈS



## En voiture

### Via A50 en provenance d'Aix-en-Provence ou de Toulon :

Prendre la sortie 5 « Aéroport Marignane / Aix-en-Provence / Fos-sur-Mer / La Penne-sur-Huveaune / Saint-Menet / La Valentine ».

Continuer sur la D2 en direction d'Aubagne, continuer sur Boulevard de la Gare puis le Boulevard Voltaire et enfin sur le Boulevard Jean Jacques Rousseau.

Prendre à gauche sur l'Allée des Lilas et tourner à droite sur le Boulevard des Farigoules.

### Via A50 en provenance de Marseille :

Prendre la sortie « La Penne-sur-Huveaune / Saint-Mitre-les-Remparts ».

Continuer sur la D2 en direction d'Aubagne, continuer sur Boulevard de la Gare puis le Boulevard Voltaire et enfin sur le Boulevard Jean Jacques Rousseau.

Prendre à gauche sur l'Allée des Lilas et tourner à droite sur le Boulevard des Farigoules.

## En transports

**Ligne de l'agglomération n°6** « La Penne sur Huveaune - Eiffel » : arrêt - La Casamance

**Cartreize n°240** « Aubagne - Marseille La Fourragère » : arrêt - St Mitre le Vieux



## CENTRE D'HÉMODIALYSE DE PROVENCE AUBAGNE

33, Boulevard des Farigoules - 13400 AUBAGNE

Tél. 04 91 18 52 52

Fax. 04 91 18 52 50

contact.dialyseaubagne@almaviva-sante.com

 almaviva sante