

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT DIALYSÉ



# Table des matières

<b>L'ORGANISATION GENERALE</b>	<b>3</b>
<b>VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION</b>	<b>6</b>
<b>VOTRE SÉJOUR DE A À Z</b>	<b>13</b>
<b>NOS ENGAGEMENTS : QUALITÉ, SÉCURITÉ, ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>15</b>
<b>VOS DROITS</b>	<b>18</b>
<b>FOCUS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE</b>	<b>23</b>
<b>FOCUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPEES</b>	<b>25</b>
<b>CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ</b>	<b>27</b>
<b>CHARTE DU PATIENT DIALYSE</b>	<b>28</b>
<b>CHARTE DE BEINTRAITANCE</b>	<b>30</b>
<b>VOTRE SATISFACTION</b>	<b>32</b>
<b>VOS DEVOIRS</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>RÈGLEMENT INTÉRIEUR</b>	<b>33</b>

# L'ORGANISATION GÉNÉRALE



*Le centre de dialyse a été créé en 1981 à la Clinique Les Nouvelles Eaux Vives de Saint-Claude, devenant ainsi le **tout premier centre de dialyse des Antilles-Guyane.***

*En 2009, le service a été transféré à Basse-Terre pour vous accueillir dans des locaux modernes et mieux adaptés à vos besoins.*

*Depuis 2021, un centre d'Unité de Dialyse Médicalisée (UDM) ATOUTMO est également implanté dans la commune de Pointe-Noire.*

*La prise en charge globale des patients atteints d'insuffisance rénale chronique est assurée par une équipe pluridisciplinaire expérimentée et mobilisée pour offrir un accompagnement personnalisé et de qualité*

## SOINS PROPOSES

### *CONSULTATION DE NEPHROLOGIE*

#### *TRAITEMENT PAR DIALYSE*

- HEMODIALYSE EN CENTRE
- HEMODIALYSE EN UDM
- DIALYSE HORS CENTRE
  - DIALYSE PERITONEALE A DOMICILE

Les différentes modalités de traitement épurateur sont examinées avec le médecin néphrologue qui vous accompagne. Celui-ci vous informe de manière claire et complète, afin que vous puissiez faire un choix éclairé quant au traitement qui vous convient le mieux.

#### *HOSPITALISATION*

Si un problème survient, vous pouvez être hospitalisé dans la structure de votre choix : qu'elle soit publique ou privée.

Des conventions et partenariats sont établies avec les différents établissements de l'île.

Les services de dialyse appartiennent au pôle santé les Nouvelles Eaux Vives qui propose de l'hospitalisation complète et de jour en SMR et en psychiatrie. Des programmes d'éducation pour les patients diabétiques, obèses et enrichissent l'offre de soins.

#### *PROGRAMME D'EDUCATION THERAPEUTIQUE*

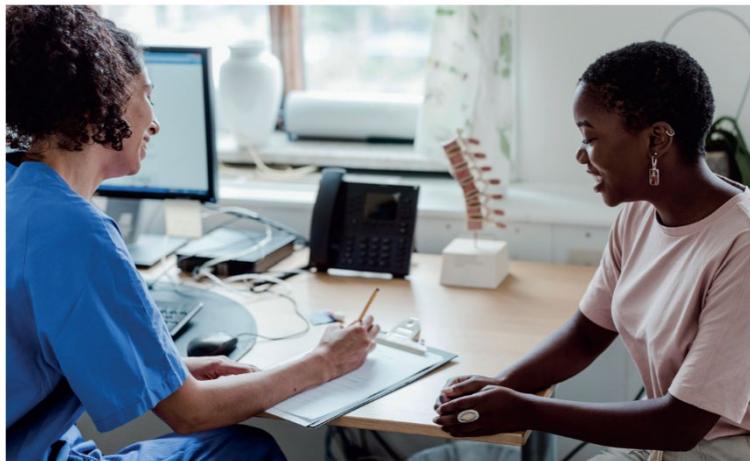
Un programme d'éducation thérapeutique est proposé aux patients atteints d'insuffisance rénale chronique, aussi bien lors de leur prise en charge dans l'établissement qu'en amont des traitements envisagés.

Ce programme vise à :

- Informer et sensibiliser les patients sur leur maladie, ses impacts et les traitements disponibles.
- Favoriser l'autonomie dans la gestion de leur pathologie au quotidien.
- Renforcer leur capacité de décision grâce à une meilleure compréhension des options thérapeutiques.
- Améliorer leur qualité de vie, en intégrant des outils et des stratégies adaptées à leurs besoins.

L'équipe dédiée à l'éducation thérapeutique est composée de professionnels qualifiés, incluant : médecins, infirmiers, diététicienne, psychologue, assistante sociale, préparatrice en pharmacie et un représentant des usagers. Cette approche multidisciplinaire est centrée sur le patient.

# VOTRE PRISE EN CHARGE DANS LE CENTRE



*Lisez avec attention les documents fournis et les informations ci-dessous afin de préparer tous les éléments nécessaires à votre prise en charge.*

## ACCUEIL

Nous accueillons les patients dans les centres d'hémodialyse pour leurs trois séances hebdomadaires :

- Soit lundi-mercredi - vendredi
- Soit mardi-jeudi-samedi

L'accueil se fait :

- Le matin à partir de 06h00
- Le midi à partir de 12h00
- Le soir à partir de 17h00\* (Uniquement Basse-Terre pour le moment)

Il est recommandé d'arriver 15 minutes avant l'heure de branchement afin de se préparer dans le vestiaire.

Chaque patient doit rigoureusement respecter l'horaire défini pour ses séances.

Si vous décidez exceptionnellement de changer d'horaire, il faut au préalable, vous assurer auprès de l'équipe d'encadrement que cela est possible.

L'accès au service est réglementé, l'ouverture des portes se fait à l'aide d'un code qui est STRICTEMENT réservé au personnel.

## DOCUMENTS À PRÉVOIR

Documents à prévoir pour un séjour en hospitalisation :

- Pièce d'identité obligatoire : carte d'identité, passeport ou titre de séjour ;
- Carte Vitale ou attestation Vitale ;
- Carte de mutuelle ou attestation CSS (Complémentaire Santé Solidarité) ;
- Photocopie de l'attestation AME (Aide Médicale de l'État) pour les personnes concernées.
- Justificatif de domicile

N'oubliez pas vos documents médicaux :

- Ordonnance pour les traitements en cours ;
- Le moyen de transport et les coordonnées,
- Documents médicaux récents : bilans sanguins, radiographies, carte de groupe sanguin ou tout éléments importants pour vos soins ;

## LE TRANSPORT

**Le transport de votre domicile à votre lieu de dialyse, (Centre ou Hors Centre) est pris en charge à 100 % par la Sécurité Sociale**

### *Règlement des transports*

Que vous utilisiez un TAP ou une Ambulance, vous n'avez pas à avancer les frais de transport : des prescriptions de transport seront établies par les médecins de la clinique en début de mois, pour le mois suivant. Ces prescriptions permettent le paiement de la facture par votre Centre de Sécurité Sociale, directement auprès du transporteur. Si vous utilisez votre véhicule personnel, une prescription de transport vous sera également remise en début de mois, qui vous permettra une indemnisation kilométrique forfaitaire par la Sécurité Sociale.

Dans tous les cas, si vous êtes amené à modifier votre moyen de transport, veuillez en avvertir le secrétariat médical afin qu'il n'y ait pas d'erreur lors de la rédaction des prescriptions de transports.

## L'HYGIÈNE

A titre informatif, les générateurs, les lits, les surfaces et le sol sont nettoyés entre chaque séance.

### *Vêtements*

Prévoir une tenue dédiée et adaptée à la séance de dialyse :

- VETEMENT PROPRE, AMPLE ET CONFORTABLE
- Si vous avez une fistule : manches courtes
- Si vous avez des cathéters : veste ou chemise ouverte sur le devant

### *Hygiène :*

Pour éviter tout risque d'infection vous devez, à votre arrivée dans la salle de soin et avant de vous installer, vous **laver soigneusement le bras de la fistule** et vous **frictionner les mains à la SHA** (solution hydro alcoolique). Si vous êtes enrhumé, grippé ou en période d'épidémie, **portez un masque**.

## LES VACANCES

Les patients dialysés peuvent se déplacer en toute sécurité en France ou à l'étranger, cependant il faut veiller à **prévoir son séjour** pour l'organisation des dialyses sur le lieu de vacances.

En pratique :

- **Prévenir** le néphrologue, l'encadrement des soins et le secrétariat **de votre projet**
- Le patient choisi son Centre de destination : guide EURODIAL où vous trouverez les coordonnées des centres de dialyse en France et à l'étranger disponible sur internet ou au Secrétariat Médical
- L'établissement transmet au Centre de votre choix, les données médicales nécessaires à votre traitement et s'assure de la confirmation de votre prise en charge pendant le séjour

Quelques **mesures à prendre** en compte avant le départ, s'assurer :

- Que le Centre de dialyse où vous allez, a bien reçu votre demande et votre dossier médical,

- De ne pas rester plus de trois jours sans dialyse pendant la durée du voyage et du séjour,
- Des vaccinations de rigueur pour le pays de destination,
- Que vous partez avec assez de médicaments pour la durée du séjour,
- De la prise en charge : CARTE SANITAIRE EUROPEENNE

## VOTRE SUIVI

### LE CAHIER DE LIAISON

- Il est à ramener à **CHAQUE séance**
- Il vous sera remis lors de votre accueil dans le centre de dialyse
- Il permet de faire le lien entre vous, votre entourage familial, le centre de dialyse, les infirmières et le médecin traitant.
- Chaque mois, au moment du bilan complet, nous vous demanderons un récapitulatif complet et détaillé (dose, moment de prise) du traitement que vous prenez à la maison. En effet, il peut y avoir eu des modifications de traitement depuis la dernière ordonnance.

### LE MEDECIN TRAITANT

Il est fondamental de **conserver le lien avec votre médecin traitant**, à l'occasion par exemple de visites au domicile. Le médecin traitant est tenu régulièrement au courant des éléments médicaux qui vous concernent. L'équipe est à sa disposition si besoin.

Si votre médecin souhaite un complément de bilan biologique, vous pouvez amener l'ordonnance à la dialyse, et le bilan sera fait au branchement. Il a pour mission de mettre à jour les documents administratifs vous concernant, notamment votre prise en charge à 100% qui doit être actualisée régulièrement. Il est donc essentiel de le voir régulièrement

### LA FAMILLE

Nous sommes à la disposition de votre famille pour toute question, par téléphone ou sur rendez-vous, en respectant bien entendu le secret médical.

Nous vous demandons de nous signifier :

- **La personne à prévenir** en cas de besoin, en nous signalant tout changement de téléphone
- **La personne de confiance** (qui peut être différente) : c'est elle que vous chargerez de parler ou de décider en votre nom dans le cas où vous ne seriez pas en état de répondre pour une décision vous concernant (cf. Fiche annexe : la personne de confiance).

**Toute modification doit nous être signalée**

## LES INFIRMIERS ET AIDES A DOMICILE

Que ce soit pour la distribution des médicaments, la surveillance des pansements, les infirmières au domicile interviennent régulièrement. Nous leur demandons de nous **signaler tout fait important, par le cahier de liaison ou le téléphone.**

Il est important que nous ayons leurs **coordonnées pour pouvoir les contacter**, pensez à nous les communiquer.

## VACCINATIONS

L'insuffisance rénale étant responsable d'une baisse des défenses de l'organisme, des **vaccinations** sont très fortement recommandées : vaccin contre l'hépatite B, vaccin contre la grippe au début de l'automne, vaccin contre la Covid 19.... Parlez-en au médecin si vous avez des questions, nous vaccinons dans le centre.

## BIOLOGIE

Des **bilans biologiques** sont effectués de manière systématique **tous les mois** et à chaque fois que nécessaire. Un double des résultats est remis au patient.

## RADIOLOGIE, IMAGERIE

Des **examens d'imagerie** peuvent être prescrits à périodicité définie (radiographie pulmonaire par exemple) et chaque fois que nécessaire. La secrétaire vous remettra ainsi qu'à votre transporteur une convocation et la prescription.

**Les RDV sont précieux, veillez à y être et à signaler toute difficulté.**

## DES CONSULTATIONS EXTERNES

Dans le cadre de votre suivi, des consultations externes peuvent être prescrites à périodicité définie (cardiologue par exemple). La secrétaire vous remettra ainsi qu'à votre transporteur une convocation et un courrier.

## PRATIQUE D'UN SPORT

Il est fortement **recommandé de pratiquer régulièrement une activité physique** pour entretenir sa forme, ses muscles et son état cardiaque. La simple marche à pied, 15 à 60 minutes par jour, peut être bénéfique.

Il n'y a pas de contre-indication à la pratique du sport chez le dialysé. En fonction des pathologies associées, votre médecin vous conseillera.

## CONSEILS UTILES PENDANT LA CONSULTATION

- **Je n'hésite pas à poser des questions et à demander des explications** sur :
  - ☞ La prise en charge diagnostique (comme les examens, les bilans à réaliser) ;
  - ☞ La prise en charge thérapeutique (comme un médicament, une intervention,).
- Je peux faire répéter le médecin et lui demander de faire un schéma ou de me transmettre les informations par écrit pour m'aider à mieux les comprendre et à ne pas les oublier.
- **Je n'hésite pas à faire part de mes besoins, préférences et habitudes.**
- Je demande s'il existe d'autres possibilités de traitement.
- Je m'assure d'avoir compris ce que j'ai, ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire.

## Education thérapeutique

Dans le cadre de la prise en charge de votre insuffisance rénale chronique, la clinique vous propose de bénéficier d'un **programme d'Education Thérapeutique** intitulé :

*« L'insuffisance rénale chronique : la connaître, y acquérir des compétences et de l'autonomie »*

Vous bénéficierez d'un **accompagnement personnalisé** afin d'acquérir des compétences utiles pour devenir acteur de votre santé en vous impliquant dans la pris

en charge de votre maladie. Votre participation ne revêt aucun caractère obligatoire, elle est basée sur le volontariat ainsi que sur votre propre motivation.

Le suivi de ce programme peut vous permettre de :

- Mieux comprendre votre maladie
- Dédramatiser la mise en dialyse
- Connaître les bénéfices de vos traitements, leurs effets indésirables
- Comprendre le régime alimentaire
- Reconnaître des symptômes et savoir réagir de manière adéquate
- Préserver votre abord vasculaire (fistule artérioveineuse, cathéter type Canaud)
- Résoudre les difficultés du quotidien liées à la maladie pour améliorer votre qualité de vie
- Parler de la maladie à d'autres patients qui vivent les mêmes étapes

Ils sont proposés, ainsi qu'à vos proches, des séances en petits groupes et/ou des séances individuelles organisées à votre convenance sur les thèmes que vous aurez préalablement choisis suite à un entretien avec une infirmière d'éducation thérapeutique. Ces entretiens vous permettront de vous exprimer sur vos besoins, sur votre vécu de la maladie et des traitements, sur vos acquisitions

A chaque étape, vous recevrez des supports pédagogiques qui vous permettront de revoir les thèmes abordés lors des séances et de les faire partager à votre entourage.

Vous aurez la possibilité de rencontrer les différents acteurs de l'Education Thérapeutique : les médecins, les infirmières, mais aussi la diététicienne, l'assistante sociale, le psychologue, ainsi qu'un représentant des usagers.

**Si vous souhaitez intégrer le programme d'éducation thérapeutique, n'hésitez pas à en faire part à une IDEC (infirmière coordinatrice).**

# VOTRE SÉJOUR DE A À Z



## ASSISTANTE SOCIALE

Pour tout renseignement, consultez l'équipe soignante. L'accompagnement social mis en place couvre un champ d'intervention très vaste. La prise en charge s'étend tout au long de votre séjour et peut concerner votre famille.

Il s'agit entre autres de concourir à :

- L'accès et/ou au maintien de vos droits (CMU, ACS, mutuelle, transferts sanitaires) ;
- Votre réinsertion sociale (vie associative, groupe d'entraide, emploi) ;
- Votre orientation vers des structures adaptées (associations tutélares, conseil départemental, caisse d'allocations familiales, sécurité sociale, mairies, bailleurs sociaux)



## EQUIPEMENTS A VOTRE DISPOSITION

### Lits- Fauteuils médicalisés

Le secteur d'hémodialyse en centre est équipé de lits électriques sécurisés.

Les unités d'UDM et d'auto dialyse à Pointe Noire sont équipées de fauteuils médicalisés.

### TV – casque

Chaque poste de dialyse est équipé d'un téléviseur couleur, mis gracieusement à votre disposition. **Par respect pour l'entourage, vous devez utiliser un casque d'écoute.**



## INTERNET WIFI

L'établissement met à disposition des patients un accès WIFI gratuit.

Un code d'accès est à demander à l'accueil ou à l'infirmière coordinatrice.



## MÉDICAMENTS

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et pour assurer la sécurité de vos traitements, nous vous remercions de bien vouloir :

1. Nous transmettre vos prescriptions médicales actualisées. Ces documents nous permettent de mettre à jour vos médicaments dans notre logiciel de suivi.
2. Nous informer immédiatement de toute modification de traitement, incluant les nouvelles ordonnances ou l'arrêt d'un médicament. Cela inclut les traitements prescrits par d'autres spécialistes ou lors d'hospitalisations.

Cette démarche est essentielle pour éviter tout risque d'interaction ou d'erreur.

Avant toute automédication, parlez-en aux Néphrologues.

N'hésitez pas à poser toutes vos questions concernant vos traitements, afin d'en comprendre les bénéfices et les risques. Vous êtes le meilleur acteur de votre santé, et votre observance est essentielle à votre prise en charge.



## OBJETS TROUVÉS

La Direction décline toute responsabilité en cas de perte d'objets. Les objets retrouvés seront déposés au secrétariat ou dans le bureau des IDEC où ils pourront être récupérés par leur propriétaire.



## PSYCHOLOGUES

Les patients peuvent rencontrer une psychologue au cours de leur séjour, soit directement à leur demande, soit sur proposition du médecin ou de l'équipe soignante.



## REPAS

Un petit-déjeuner ou une collation sont proposés en fonction de vos horaires de dialyse. Une diététicienne est à votre disposition pour vous donner les conseils nécessaires à votre régime. Si vous avez des aversions alimentaires, signalez-le.



## TRANSPORT

**Le transport de votre domicile à votre lieu de dialyse, (Centre ou Hors Centre) est pris en charge à 100 % par la Sécurité Sociale**

**VSL/AMBULANCE :** (prescription médicale) Selon votre état de santé le médecin prescrira un transport soit en Ambulance, soit en Véhicule Sanitaire Léger (VSL). Le choix du transporteur est laissé à votre discrétion.

**TAXI :** Vous pouvez également choisir d'être transporté par un taxi, **de votre choix**. Pour la CGSS, les transports en TAXI ou VSL sont regroupés sous le sigle TAP (Transport Assis Professionnel) La liste des taxis conventionnés est fournie à l'accueil, sur demande.

**Véhicule personnel :** Il vous est possible également d'utiliser votre véhicule personnel.

## NOS ENGAGEMENTS: QUALITÉ, SÉCURITÉ, ACCOMPAGNEMENT



Afin de garantir et d'améliorer la Qualité et la Sécurité de votre prise en charge, le pôle santé les Nouvelles Eaux Vives s'est doté d'un service Qualité et Risques. Au quotidien, la vigilance que nous portons à la qualité se traduit par la mise en place de modèles d'organisation optimale, qui nous permettent de répondre aux besoins des patients en toute sécurité. Nous bénéficions également de nombreux outils internes pour apprécier la pertinence et l'efficacité de nos actions : Evaluation des Pratiques Professionnelles, enquêtes de satisfaction, indicateurs, audits, ...

La clinique a également une obligation réglementaire, auprès de la HAS (Haute Autorité de Santé), quant à ses pratiques et son organisation, en matière de qualité et de gestion des risques. La HAS procède, à une évaluation, qui lorsqu'elle est positive, fait l'objet d'une certification. C'est un gage de notre sérieux et de notre compétence. Vous pouvez consulter les résultats de la certification et des indicateurs de qualité et sécurité des soins sur le site <http://www.scopesante.fr>

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

\* Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique

La CDU, dont les représentants d'usagers qui sont membres de cette commission, a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leur prise en charge et de celle de leurs proches.

### COORDONNEES DE VOS REPRESENTANTS :

<p><b>Mr BRAVO Alain</b> Association France REIN Tél : 0690 31 55 05 <a href="mailto:m.alainbravo@gmail.com">@ :m.alainbravo@gmail.com</a></p>	<p><b>Mr Christian COPAVER</b> VMEH (Visite de malade en établissement hospitalier) Tél : 0690 59 32 83 <a href="mailto:doulam.c@hotmail.com">@ :doulam.c@hotmail.com</a></p>
<p><b>Mr TOUTOUTE FAUCONNIER Hery</b> CSF Confédération Syndicale des familles Tél : 06 90 20 29 85 <a href="mailto:Hery.fauconnier@gmail.com">@ : Hery.fauconnier@gmail.com</a></p>	<p><b>Mme BAUSTIER Nicole</b>UDAF (Union nationale des associations familiales) <a href="mailto:nicole.baustier@mfr.asso.fr">@ : nicole.baustier@mfr.asso.fr</a></p>

### VOUS POUVEZ CONTACTER LA COMMISSION DES USAGERS :

- **Par écrit** à l'attention du directeur de l'établissement
- **Par téléphone** directement à la personne en charge de la relation avec les patients pendant les heures ouvrables au 0590 80 53 18 ou envoyer un mail à [y.banmeyer@cliniquenev.com](mailto:y.banmeyer@cliniquenev.com)
- **En vous adressant au président des représentants des usagers de l'établissement** : Mr BRAVO Association France Rein
- **En déposant vos remarques et suggestions dans la boîte à suggestions** à l'accueil.

## INFORMATION-COMMUNICATION- ENGAGEMENT

### LA CLINIQUE INFORME

Les tableaux d'affichages installés à l'accueil des centres vous permettent de retrouver l'ensemble des informations réglementaires et utiles comme le règlement intérieur, les différentes chartes, les affiches scopes santé, les tarifs en vigueur, les résultats des enquêtes de satisfaction, des consignes diététiques, etc. Un réseau interne d'écrans est installé sur l'ensemble des sites pour améliorer la diffusion des informations qui vous concerne.

## LA CLINIQUE COMMUNIQUE

Des reportages et articles sont publiés sur notre site internet <https://www.clinique-nev.com/>

*Scannez-moi !!*



## LA CLINIQUE S'ENGAGE

### - *Le plan de développement des compétences individuelles*

La clinique s'engage dans le développement des compétences individuelles et collectives de ces personnels. Notre objectif : actualiser et de consolider les compétences afin de garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

### - *Sécurisation de votre prise en charge*

L'accès à l'établissement est sécurisé. Nous veillons également à la qualité des équipements et du matériel, dans nos centres, pour votre confort et votre sécurité.

### - *Prévention*

La clinique est engagée dans le parcours prévention à destination des patients atteints d'insuffisance rénale au stade 3B, 4 et 5. L'objectif est d'assurer une meilleure coordination de parcours, en y intégrant, en plus du suivi néphrologique, des consultations paramédicales, avec des infirmières de parcours et des diététiciennes. Des consultations individuelles sont proposées ainsi que des séances d'éducation thérapeutique individuelles ou collectives. L'hôpital de jour est à proximité du site de dialyse.

# VOS DROITS

## DROIT À LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans l'établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. Tous les moyens sont mis en œuvre pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir son absence totale, n'hésitez pas à parler de votre douleur au personnel médical et infirmier du service qui a été formé par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

## PERSONNE A PREVENIR/ PERSONNE DE CONFIANCE

**La personne à prévenir** est la personne nommée par le patient à son admission dans l'établissement, et qui est à prévenir en cas de besoin. Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, décès, sortie, transfert, ...). Il peut y avoir plusieurs personnes à prévenir. Cette personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.

**La personne de confiance** est, comme son nom l'indique, quelqu'un en qui on a confiance, qui est proche, avec qui on peut partager ses problèmes de santé et ses attentes en matière de soins. Elle a pour mission d'accompagner le patient, à sa demande, dans ses démarches et de l'aider dans ses décisions. C'est l'interlocuteur des médecins au moment où le patient est hors d'état d'exprimer ses choix.

Lors de votre hospitalisation, choisissez bien les personnes de confiance et à prévenir. Ça a une grande importance.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

L'établissement bénéficie d'une organisation permettant d'assurer la délivrance de soins palliatifs, garantissant ainsi, le cas échéant, une fin de vie digne. Depuis la loi du 22 avril 2005, il est possible à toute personne majeure consciente de rédiger ses « directives anticipées ». Il s'agit d'instructions écrites (valables trois ans) données par avance sur la conduite à tenir dans le cas où vous seriez incapable d'exprimer votre volonté. Elles sont prises en considération si, sont envisagés, l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. Un formulaire de directives anticipées est disponible auprès des médecins et soignants des services de soins.

## **DROIT AU RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET À LA GESTION DES MESURES DE RESTRICTION DE LIBERTÉ**

Lorsque pour des raisons sécuritaires, le recours à des moyens de contention s'avère nécessaire (barrière e lit, sangles) il est appliqué selon certaines règles qui vous sont systématiquement expliquées. Il s'adresse aux patients qui présentent des troubles pouvant entraîner un danger pour lui-même ou les autres. Cette décision est formalisée par une prescription médicale et un courrier explicatif est expédié à la personne de confiance que vous avez désignée.

## **DROIT DE RÉCLAMATION ET DE RECOURS GRACIEUX**

Réglemente le droit de tout usager à porter réclamation. Un registre est à disposition au service qualité. Ainsi, au sein de l'établissement, vous avez la possibilité de faire connaître vos observations ou doléances : dans le service, auprès des IDEC (infirmières coordinatrices) ou médecin, au service qualité et de la Direction, grâce au questionnaire de satisfaction, par courrier adressé à l'établissement. Une réponse circonstanciée vous sera adressée dès les conclusions de l'enquête diligentée. Si vous estimez être victime d'un préjudice du fait de l'établissement ou si vous rencontrez une difficulté en hospitalisation, n'hésitez pas à en parler au personnel, au cadre de santé ou à votre médecin.

Une boîte à idée est à votre disposition pour formuler vos souhaits.

## **DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

Le patient a droit à une information intelligible, claire et loyale, comme rappelée par la charte de la personne hospitalisée. Cette information doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

## **DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES VOUS CONCERNANT**

De nombreuses informations vous concernant sont traitées par informatique, en application de la loi n° 78 DU 06 janvier 1978, modifiée par la loi du 23 janvier 2006 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous avez le droit d'accéder à ces informations, d'en demander la rectification en cas d'erreur, les demandes sont à adresser par écrit.

## ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé.

Conformément à la réglementation (loi du 04 mars 2002 et décret du 29 avril 2002), vous pouvez accéder à votre dossier médical en adressant une demande écrite au référent de votre hospitalisation ou au service Qualité de l'établissement en joignant une copie de votre pièce d'identité.

**L'accès au dossier médical** selon votre choix, se fait gratuitement soit sur place, avec le cas échéant, remise des copies des documents, soit par envoi de copies des documents, à votre intention ou au médecin que vous aurez désigné. Dans le cas d'une consultation sur place, un accompagnement médical est proposé.

**La communication** du dossier a lieu dans les 8 jours suivant votre demande. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication.

Vous êtes un ayant droit, vous pouvez accéder au dossier médical d'une personne décédée pour certaines informations :

- Connaitre les causes du décès
- Faire valoir ses droits
- Défendre la mémoire du défunt

L'établissement doit vérifier la recevabilité des motifs invoqués par le demandeur et ne communiquer que les éléments nécessaires à la réalisation de l'objectif poursuivi.

**Les frais de communication** sont gratuits conformément à l'article 12.5 du RGPD. Les frais d'envoi en recommandé sont à la charge du demandeur selon les tarifs postaux en vigueur.

*Pour des informations plus, des dépliants sont disponibles au secrétariat d'admission ou alors vous pouvez demander à rencontrer la Responsable du service Qualité Mme Yetti BANMEYER ou envoyer un mail à l'adresse : [y.banmeyer@cliniquenev.com](mailto:y.banmeyer@cliniquenev.com)*

## MON ESPACE SANTE

Mon espace santé est un service numérique individuel et personnalisable, pour tout usager du système de santé. C'est votre « Carnet de santé numérique » pour faciliter votre suivi médical.



Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité. Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat et de l'Assurance maladie.

**Mon Espace Santé comprend notamment aujourd'hui :**

**Un dossier médical**, pour stocker ses données de santé de façon sécurisée avec un profil médical (mesures de santé, maladies, hospitalisations, traitements, antécédents médicaux, etc.), des documents de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'analyse, etc.) et un carnet de vaccination ;

**Une messagerie sécurisée** pour échanger des informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé ;

**Un catalogue d'applications** certifiées par l'État pour être mieux guidé dans le choix des outils numériques utilisés pour le suivi de sa santé ;

**Un agenda de santé** pour centraliser l'ensemble de ses rendez-vous et rappels médicaux tout en bénéficiant de rappels de prévention de l'assurance maladie.

**Mon Espace Santé** répond aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général à la Protection des données).

*La clinique Les Nouvelles Eaux Vives, dans une démarche de suivi médical, alimente régulièrement votre DMP (Dossier Médical Partagé), avec l'ecompte-rendu suite à une consultation et certaines ordonnances. **Vous avez le droit de vous opposer au dépôt de ces documents sur votre compte Mon Espace Santé en vous adressant directement à votre médecin responsable à la clinique.***

*Si l'information de refus nous parvient, notre système d'information nous permet de supprimer les documents envoyés.*

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Tout au long de séjour, nous serons amenés à vous demander des renseignements administratifs et médicaux. Ces informations recueillies sont des données personnelles. La Clinique Les Nouvelles Eaux Vives, soucieuse de la protection des données personnelles, s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données de santé en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés

	<p><b><i>Qu'est-ce-que nous collectons comme données ?</i></b></p> <p>Vos données administratives et de santé (exemple : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, groupe sanguin, antécédents, pathologie, ...etc.) afin d'assurer votre suivi médical de manière optimale.</p>
	<p><b><i>Pourquoi collectons-nous ces données ?</i></b></p> <p>Pour répondre à notre obligation réglementaire de constituer un dossier médical, et ainsi faciliter votre prise en charge. Pour améliorer la qualité de nos prestations, certaines informations anonymisées peuvent être utilisées pour établir des statistiques d'activité ou permettre de répondre à des enquêtes internes ou nationales</p>
	<p><b><i>Qui peut consulter vos données ?</i></b></p> <p>Les professionnels de santé qui participent à votre prise en charge au sein de notre établissement peuvent échanger des informations vous concernant, informations nécessaires à la qualité de votre suivi. Le partage d'informations entre professionnels de santé ne faisant pas partie d'une même équipe de soins nécessite votre consentement préalable (exemple : en cas de transfert vers une autre structure de soins). Sachez que tous les professionnels intervenant dans le système de santé sont soumis au secret professionnel.</p>
	<p><b><i>Comment protégeons-nous vos données ?</i></b></p> <p>La durée de conservation du dossier médical, informatique ou papier, est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement.</p> <p>Pour plus d'informations, spécificité du décès du patient sur ce délai, consulter : <a href="https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/">https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/</a></p>
	<p><b><i>Quels sont vos droits concernant vos données ?</i></b></p> <p>Dans le respect de la réglementation, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition à vos données personnelles en sollicitant notre DPO (Délégué à la Protection des Données) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Par mail: <a href="mailto:dpo@cliniquenev.com">dpo@cliniquenev.com</a></li> <li>- Par courrier : Clinique Les Nouvelles Eaux Vives - M. Le Délégué à la Protection des Données - Matouba-Papaye - 97120 Saint-Claude</li> </ul>

# FOCUS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

## COMMENT CHOISIR SA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment à condition d'être majeur, sur formulaire ou papier libre cosigné. Désigner une personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

### 1. Quel est le rôle de la personne de confiance ?



#### Accompagner

Elle vous accompagne dans votre parcours médical (consultations, décisions, etc.), et elle vous aide à dialoguer et à réfléchir aux conditions de votre fin de vie.



#### Représenter

Elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.



#### Transmettre

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle transmet ou indique où trouver vos directives anticipées, si vous en avez.

- ▷ Ce n'est pas elle qui décide à votre place. Elle témoigne de qui vous étiez et de votre volonté si elle la connaît.
- ▷ L'avis de la personne de confiance prévaut sur l'avis de toute autre personne.
- ▷ La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'urgence.

### 2. Qui peut devenir ma personne de confiance ?



Médecin traitant



Parent / Proche

- ▷ Votre personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance.
- ▷ Elle doit faire preuve de confidentialité et de compréhension pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits au moment venu.

### 3. Comment désigner ma personne de confiance ?



Sur papier libre ou formulaire cosigné par votre personne de confiance et vous.



Indiquez le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance sur vos directives anticipées si vous en avez.



Informez vos proches et / ou votre médecin traitant.

- ▷ Vous pouvez annuler votre choix ou changer de personne de confiance à tout moment.
- ▷ Pensez à désigner votre nouvelle personne de confiance par écrit.
- ▷ Informez l'ancienne personne de confiance, détruisez les documents la désignant et informez les personnes que vous aviez informées précédemment.

# QUEL EST LE RÔLE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance vous accompagne dans votre parcours médical et vous représente pour vos décisions médicales si un jour vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer.

## 1. Vous accompagner



### Vous soutenir

Elle vous soutient et vous accompagne dans votre parcours médical : consultations, entretiens médicaux, etc.



### Vous aider à vous informer

Elle recueille toutes les informations médicales utiles à votre décision (dossier médical, échanges avec le médecin, etc.)



### Vous aider à réfléchir

Elle dialogue et réfléchit avec vous aux décisions médicales à prendre et aux conditions de votre fin de vie.

## 2. Transmettre vos volontés



### Connaître et conserver

Votre personne de confiance connaît le contenu de vos directives anticipées si vous en avez. À votre demande, elle peut les conserver avec elle.



### Informez

Sinon, elle doit savoir où elles sont conservées, dans l'éventualité où vous ne pourriez plus vous exprimer et qu'il faudrait connaître vos volontés.



### Transmettre

Si besoin, elle transmet vos directives anticipées au médecin ou bien elle indique au médecin où elles sont conservées.

## 3. Vous représenter



Votre personne de confiance est consultée en priorité par l'équipe médicale pour tout questionnement vous concernant.



Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.



En cas de procédure collégiale, qu'elle peut initier, elle est consultée pour éclairer l'équipe soignante et elle est informée de la décision prise.



Elle peut faire le lien avec votre famille ou vos proches.

# FOCUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est une déclaration écrite qui indique vos volontés pour votre fin de vie, si un jour vous étiez en situation où vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

### 1. Comment ça marche ?



#### Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.



#### Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle indicatif disponible sur [www.parlons-fin-de-vie.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr) ou sur papier libre daté et signé.



#### Quoi écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

### 2. Avec qui parler de vos directives anticipées ?



#### Demander des conseils

- Professionnel de santé
- Personne de confiance, proche ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir



#### Pour indiquer leur existence et leur lieu de conservation

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

### 3. Et après où les conserver ?



Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche



Avec vous, en donnant des copies

# COMMENT RÉDIGER SES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre daté et signé, ou sur le modèle indicatif disponible sur le site : [www.parlons-fin-de-vie.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr). Rédiger ses directives anticipées n'est pas obligatoire, c'est un droit, pas un devoir.

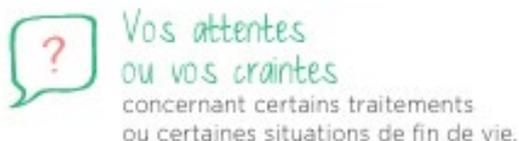


## 1. Informations principales importantes à mentionner

Vous pouvez indiquer votre point de vue sur...



## 2. Informations annexes utiles à mentionner



## 3. À qui pouvez-vous demander conseil pour les rédiger ?

Il peut être utile de solliciter l'avis d'un professionnel de santé ou d'un autre interlocuteur.



# CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ



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.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# CHARTRE DU PATIENT DIALYSE

## Annonce - Information – Orientation - Parcours

### 1. Des parcours de soins et de vie optimaux

Chaque personne bénéficie d'un accompagnement et d'une orientation optimale tout au long de son parcours, favorisant notamment l'accès à la greffe et à l'autonomie lorsque c'est possible et le maintien du meilleur état de santé.

### 2. Un dispositif personnalisé d'annonce et d'information

Des conditions optimales d'annonce et d'information sont assurées. L'information est exhaustive et personnalisée et vise à permettre des décisions libres et éclairées, dans un contexte de décision médicale partagée. Elle comprend notamment :

Toutes les possibilités de traitement (greffe de donneur vivant et décédé, dialyse autonome et non autonome), leurs efficacités comparées, avantages et inconvénients, critères de qualité et impact prévisible sur la vie.

Des propositions de dispositifs d'accompagnement : éducation thérapeutique, soins de support, soutien psychologique, dispositifs sociaux, maintien dans l'emploi, associations de patients, etc.

### 3. Accès à la transplantation

La transplantation rénale, à partir de donneur vivant ou décédé, est le meilleur traitement pour les patients dont les reins ne fonctionnent plus et qui peuvent en bénéficier. Son accès est donc favorisé de manière précoce.

### 4. Autonomie

Chaque personne est encouragée à l'acquisition de la plus grande autonomie possible, vis à vis de sa maladie et de ses traitements. Les personnes optant pour une modalité de dialyse autonome, à domicile notamment, bénéficient d'un accompagnement adapté.

## Transparence et qualité des soins

### 5. Qualité de la dialyse – respect des recommandations de bonnes pratiques – Evaluation

Le respect des recommandations de bonne pratique et l'accès permanent aux indicateurs de qualité des soins de la structure sont garantis.

### 6. Durée, fréquence, technique et personnalisation de la dialyse

Un format minimal de trois séances et douze heures d'hémodialyse par semaine est garanti à chaque personne. La durée et la fréquence des séances peuvent être personnalisées en fonction des besoins médicaux et des projets de vie. L'hémodialyse quotidienne ou longue nocturne est possible, à domicile ou éventuellement par l'intermédiaire d'une autre structure.

Les paramètres et modalités de dialyse péritonéale sont adaptés aux projets de vie, une aide est proposée pour la réalisation du traitement à domicile.

La possibilité de changer de technique de dialyse ou de passer d'un établissement au domicile ou l'inverse, est garantie, que le motif en soit médical ou non.

## Accompagnement - Bientraitance - Confort

### 7. Relations soignés-soignants / Bientraitance

La qualité de la relation soigné / soignant et la promotion d'une culture de la bientraitance sont des priorités. L'expression des besoins des personnes malades est favorisée et des espaces d'échanges et de médiation entre soignés et soignants sont organisés.

### 8. Priorité à l'insertion professionnelle

Le maintien de l'activité professionnelle des personnes est considéré comme une priorité du soin. L'adaptation et la flexibilité de l'organisation du traitement, notamment en termes d'horaires, sont proposées.

### 9. Soins de support

L'accès à des soins de support est proposé à chaque personne en fonction de ses besoins. Les soins de support comprennent le soutien psychologique, diététique et social et l'ensemble des actions pouvant aider à mieux vivre la maladie et les traitements. Ils font aujourd'hui partie intégrante de ce qui est attendu d'une prise en charge de qualité.

### 10. Satisfaction des patients

Une évaluation anonyme de la satisfaction des patients est organisée sur une base au moins annuelle. Les résultats sont partagés et permettent des axes de progression

### 11. Lutte contre la douleur

La lutte contre la douleur physique et psychique des patients dialysés est une

priorité. La douleur est fréquente en dialyse. Elle n'est pas une fatalité. Il existe des moyens de la soulager, même si les traitements et les soins doivent parfois être adaptés

### 12. Repas et collations

Des repas ou des collations adaptés et de qualité sont proposés aux patients dialysés, sans surcoût, durant ou au décours des séances.

### 13. Confort

Compte tenu du temps important consacré par les personnes dialysées à leur traitement, leur confort thermique et acoustique durant les séances est une priorité. Il comprend notamment la qualité de la literie et des fauteuils utilisés, la mise à disposition lors de la première séance de couverture et d'un casque personnel. Le wifi est gratuit.

### 14. Hygiène

L'établissement s'engage à assurer la propreté de ses locaux et de ses équipements, à respecter l'ensemble des recommandations d'hygiène hospitalière.

### 15. Transports

Le mode de transport pour les déplacements aller-retour entre le domicile et le centre de dialyse est une prescription médicale, qui doit correspondre à l'état des patients transportés. Pour les personnes qui en ont la possibilité, le recours au véhicule personnel est encouragé, notamment par la mise à disposition d'emplacements de parking dédiés.

# CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE

Engagé dans une démarche qualité, nous avons choisi d'être dans une transparence et une recherche d'approfondissement de bien-être pour tous : tant au niveau de la satisfaction des patients et de leurs proches que celle des professionnels travaillant au sein de notre établissement.

Nous parlerons de BIEN – TRAITANCE, tous ces gestes et attitudes quotidiens qui donnent sens à notre métier, qui font que nous ne sommes pas seulement des professionnels fiables mais aussi des êtres humains qui souhaitent témoigner de leur éthique.

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. Respecter la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. Agir contre la douleur aiguë ou chronique, physique ou morale.
7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

### **NOTRE VOCATION :**

Donner tout son sens au mot « Accompagnement », c'est-à-dire « marcher au pas de l'autre » - « marcher au pas de celui qui est le plus dépendant ».

### **NOTRE METIER**

Accompagner des patients afin de leur assurer un bien-être quotidien, digne et de qualité

### **NOTRE ENGAGEMENT**

Donner une réponse professionnelle, humaine et de qualité à toutes les formes de traitements dans le cadre d'une prestation personnalisée et adaptée.

### **NOTRE RESPONSABILITE**

Accompagner le patient et sa famille à traverser sereinement tous les moments de sa vie où le mot « Accompagnement » doit prendre tout son sens.

# VOTRE SATISFACTION

La satisfaction des patients constitue un aspect crucial de la qualité des soins. Les patients ont souvent d'autres attentes, souhaits et priorités que les prestataires de soins. Il est donc important d'en tenir compte pour une organisation efficace des soins de santé.

Nous vous invitons à remplir le QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION organisé en interne format papier ou électronique. Il nous permet de valoriser les éléments positifs et de réfléchir à des actions d'amélioration pour mieux vous accueillir et vous soigner.



*Scannez-moi !!*



# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

## Article 1 : L'OBSERVANCE DU TRAITEMENT

Les patients s'engagent à respecter le nombre de séance de dialyse par semaine et le temps nécessaire.

La moyenne est de 4 heures 3 fois par semaine.

Les branchements ont lieu à partir de 6h30, 12h00 et 17h30.

En cas d'impossibilité, prévenir tôt le centre pour programmer une autre séance : 0590 32 85 01 ou 02 ou 08.

## Article 2 : L'HYGIÈNE

Il est demandé aux patients de se conformer aux règles élémentaires d'hygiène, d'avoir une tenue propre ainsi que la couverture propre pour la séance. Si besoin des douches et vestiaires sont à votre disposition.

Il est aussi demandé aux patients de laver correctement leur fistule artérioveineuse avant ponction et de se frictionner les mains comme précisé dans la salle de dialyse.

## Article 3 : LES ACCÈS AUX LOCAUX

Les locaux techniques, de thérapies et ceux réservés au personnel ne sont pas accessibles aux patients.

L'accès en salle est coordonné par les infirmiers et les aides-soignants.

## Article 4 : LE TÉLÉPHONE

L'utilisation des portables avec un casque est permise sauf pendant le branchement, le débranchement ou lors d'un soin.

## Article 5 : LA SÉCURITÉ DANS LE SERVICE

Afin de garantir la sécurité des patients et du personnel, il est strictement interdit de la part des patients :

- De déambuler dans l'établissement
- D'amener de la drogue, de l'alcool, des médicaments ou tout autre objet dangereux ou pouvant servir d'arme dans l'unité
- De consommer ou de faire commerce d'alcool ou autres substances illicites

À tout moment l'équipe soignante pourra effectuer des contrôles pour garantir la sécurité dans l'unité et la santé de chacun.

## Article 6 : LE BRUIT

Les patients veillent à ne pas perturber la vie communautaire.

## Article 7 : LE COMPORTEMENT GÉNÉRAL

Les patients doivent se comporter de façon discrète et respectueuse entre eux, vis à vis du personnel soignant et vice et versa. Les patients doivent également respecter le matériel mis à leur disposition

Il est rappelé que les faits de violence volontaire à l'encontre des patients et du personnel sont susceptibles de donner lieu à des procédures administratives et judiciaires.

Il est strictement interdit de filmer à l'intérieur de l'établissement, notamment dans les espaces de soins. "Toute personne prise en charge par un professionnel de santé [...] a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

(Article L1110-4 du Code de la santé publique)

**CENTRE DE DIALYSE Basse-Terre**

Rue Toussaint Louverture

97 100 Basse-Terre

0590 32 85 01 - 0590 32 85 02

**CENTRE DE DIALYSE Pointe-Noire - Atoumo**

Rue des Balisiers, lotissement Guyonneau

97116 Pointe-Noire – Guadeloupe

0590 44 63 00

[www.clinique-nev.com](http://www.clinique-nev.com)

