



St EXUPÉRY
CLINIQUE NEPHROLOGIQUE

Votre santé, l'exigence qui nous rassemble.

29 rue Émile Lécivain
31077 Toulouse cedex 4

Tél. : 05 61 17 33 33

Fax : 05 61 17 32 16

www.clinique-saint-exupery.com



Livret d'accueil du patient dialysé



Vous allez être pris(e) en charge à la clinique néphrologique Saint Exupéry pour le traitement de votre insuffisance rénale chronique.

La Direction, le corps médical et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et mettront tout en œuvre pour vous apporter des soins et des services personnalisés de qualité et rendre vos séances de dialyse le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été conçu afin de vous familiariser avec les règles de vie dans notre Etablissement et de répondre à vos interrogations. Vous y trouverez des renseignements utiles sur l'organisation de votre prise en charge.

La qualité des soins et la sécurité de votre prise en charge sont au cœur de notre préoccupation.

L'Equipe Médicale

La Direction

Sommaire

page

Présentation de l'établissement	7
Les professionnels	8
Localisation des lieux de traitement	9 - 10

INFORMATIONS MEDICALES	11
L'insuffisance rénale chronique	13
La dialyse	14
L'hémodialyse	15
Surveillance de la fistule artério-veineuse	16
Hygiène : lavage du bras	17
Surveillance des cathéters type Canaud	18
Dialyse péritonéale	19

VOTRE SUIVI EN DIALYSE	21
Vaccinations, diététique, pratique d'un sport	23
Education thérapeutique	24
Les bilans – consentement éclairé	25
La transplantation	27

VOS DROITS, VOS DEVOIRS	29
Charte de la personne hospitalisée	30
Charte de la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques	31-32
Contrat de soins	33
Désignation d'un personne de confiance	33
Rédaction de directives anticipées	33
Informatique et liberté	34
Votre dossier	35
Consignes à respecter / services	36-37
Les transports	38
Les vacances	39
Le service social	40
FNAIR – Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux	41

LES INSTANCES de l'Etablissement, la démarche QUALITE	43
CRUQPC – Commission de Relation des Usagers	45-47
Cellule « promotion de la bientraitance »	48-49
CLIN – Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales	50-51
Comité Douleur de Fin de Vie	52-53
CLAN – Comité de liaison Alimentation Nutrition	54
Comité d'identitovigilance	55
Comité Développement Durable	56
La démarche Qualité et Gestion des Risques	57-60
Communication – Informations	61

Présentation de l'établissement



La clinique néphrologique Saint Exupéry, spécialisée dans le traitement des maladies rénales, créée par les Docteurs Philippe BEC et Jean Michel PUJO a ouvert ses portes le 6 janvier 1975.

Elle assure la prise en charge globale et graduée des patients atteints d'insuffisance rénale chronique :

- **CONSULTATION DE NEPHROLOGIE**

- **TRAITEMENT PAR DIALYSE**

- HEMODIALYSE EN CENTRE
- HEMODIALYSE HORS CENTRE
 - Unité de Dialyse Médicalisée
 - Unités d'Autodialyse Assistée
- DIALYSE PERITONEALE
- HEMODIALYSE A DOMICILE



Les différentes modalités de traitement épurateur (Centre ou Hors Centre) sont discutées avec le médecin néphrologue qui vous prend en charge

- **HOSPITALISATION**

La clinique néphrologique Saint Exupéry dispose également de services d'hospitalisation à orientation néphrologique avec accès 24H/24H à un service d'imagerie médicale et à un laboratoire d'analyses médicales, permettant l'accueil des patients présentant une pathologie rénale et la continuité de la prise en charge des patients insuffisants rénaux :

- SERVICE DE MEDECINE d'une capacité de 12 lits
- SERVICE DE SOINS CONTINUS d'une capacité de 16 lits
- SERVICE DE SOINS INTENSIFS SPECIALISES d'une capacité de 8 lits

Un médecin néphrologue est présent sur l'établissement 24H/24H, dimanches et jours fériés compris, afin d'assurer le traitement des urgences néphrologiques et métaboliques.

- **PROGRAMME D'EDUCATION THERAPEUTIQUE**

Un programme d'EDUCATION THERAPEUTIQUE est proposé aux patients insuffisants rénaux chroniques accueillis dans l'établissement.

L'équipe d'éducation thérapeutique est composée de médecins, d'infirmières, d'une diététicienne, d'une assistante sociale et d'un représentant des usagers.

Les professionnels



EQUIPE MEDICALE

7 néphrologues :

- Dr Jean Marc CISTERNE
- Dr Philippe DAHAN
- Dr Philippe DUMAZER
- Dr Jean Louis LACOMBE
- Dr Olivier MILIOTO
- Dr Françoise MOUSSION
- Dr Sylvie NEUVILLE



DIRECTION

- Dr Jean Louis LACOMBE, Président
- Vincent LACOMBE, Directeur Général



PHARMACIE

- Nadine ROUAN, Pharmacien Gérant



Equipe d'encadrement soignant

- Anne Marie LESTRADE, Directrice des Soins Infirmiers,
- Serge BAUZOU, Cadre de Soins, référent Hospitalisation
- Françoise LAGRANGE, Cadre de Soins, référente Unités Hors Centre et Dialyse à Domicile
- Nathalie ROBIN, Cadre de Soins, référente Dialyse en Centre



Equipe paramédicale

- Infirmier(e)s D.E.
- Aides Soignant(e)s D.E.
- Diététicienne
- Assistante Sociale
- Kinésithérapeute
- Psychologue



Secrétariat

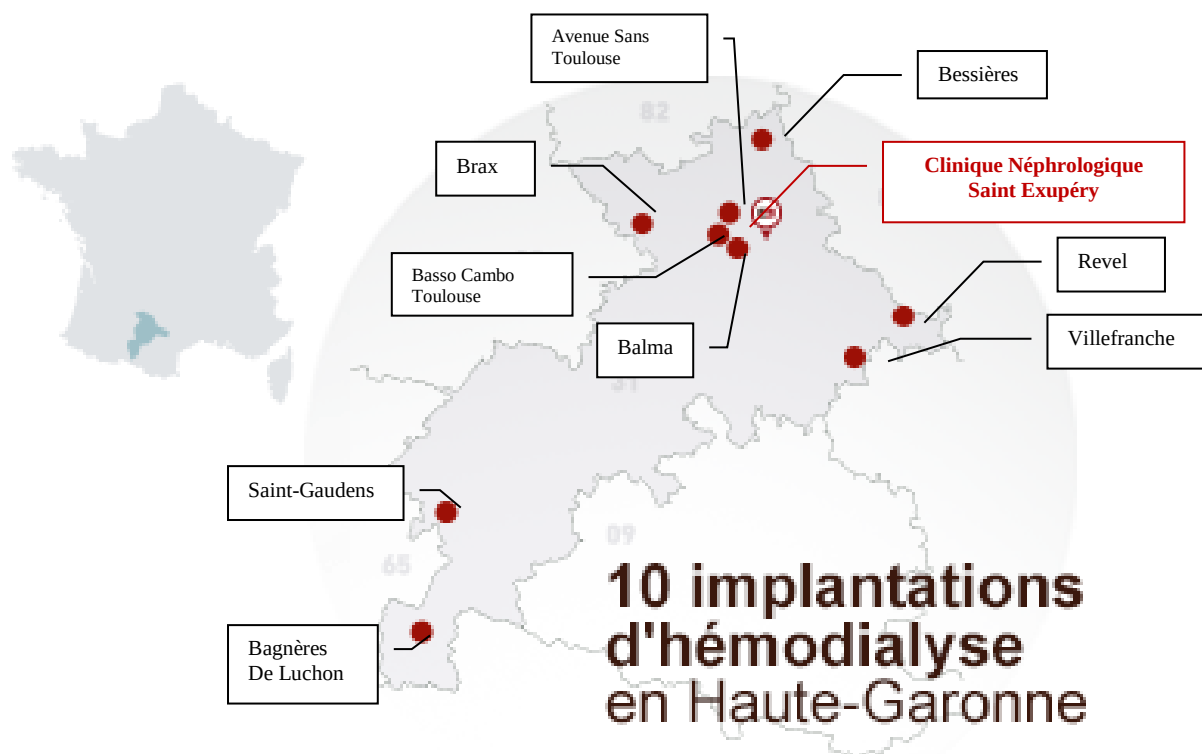
- 1 secrétaire dédiée à l'activité de Dialyse



L'ensemble du personnel de l'établissement est identifié par un badge indiquant son nom et sa fonction.

Localisation des lieux de traitement

Situation géographique des unités de la clinique Néphrologique Saint Exupéry



Clinique Néphrologique Saint Exupéry – 29 rue Emile LECRIVAN – 31077 TOULOUSE cedex 4

	Distance avec la clinique Saint Exupéry
UAD Balma	5 km
UAD Basso Cambo	11 km
UAD Bessières	36 km
UAD Brax	26 km
UAD Luchon	144 km
UAD Pasteur	9 km
UAD Revel	47 km
UAD Saint Gaudens	92 km
UAD Villefranche	34 km



Adresses

Jours et horaires de fonctionnement

SECTEUR HEMODIALYSE EN CENTRE	
Clinique Néphrologique Saint Exupéry 29 rue Emile LECRIVAIN – 31077 TOULOUSE cedex 4 Tel : 05 61 17 33 33 – Fax : 05 61 17 32 16 www.clinique-saint-exupery.com 6 unités d'hémodialyse en Centre 1 unité d'entraînement à la dialyse Urgence : Soins Intensifs de Néphrologie	Horaires des séances prédéfinis pour chaque patient Lundi/Mercredi/Vendredi : matin, après-midi, soirée Mardi/Jeudi/Samedi : matin, après-midi 24H/24H, 7 J/7 J

SECTEUR AUTODIALYSE	
BALMA 12 avenue Charles De Gaulle 31138 BALMA cedex – Tel : 05 61 24 30 08 Email : balma@clinique-saint-exupery.com	Journées d'ouverture Lundi – Mercredi – Vendredi
BASSO CAMBO 46 avenue du Général DE CROUTTE 31100 TOULOUSE – Tel : 05 61 44 57 38 Email : basso@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
BESSIERES Chemin des Prieurs 31660 BESSIERES – Tel : 05 61 42 23 64 Email : bessieres@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
BRAX Rue Laspiacères 31490 BRAX – Tel : 05 61 06 03 34 Email : brax@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
LUCHON 5 Cours des Quinconces 31110 LUCHON – Tel : 05 61 79 26 31 Email : luchon@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
PASTEUR Bâtiment le Moulin – Rue Prends-Y-Garde 31300 TOULOUSE – Tel : 05 34 51 21 37 Email : pasteur@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
REVEL 6, rue Clémence Isaure 31250 REVEL – Tel : 05 61 81 51 96 Email : revel@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi
SAINT GAUDENS 367 Avenue de Saint-Plancard 31800 SAINT GAUDENS – Tel : 05 61 17 32 20 Email : stgaudens@clinique-saint-exupery.com	Mardi – Jeudi – Samedi
VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS Clinique Monié – Route de Revel 31290 VILLEFRANCHE De L. – Tel : 05 34 66 03 38 Email : villefranche@clinique-saint-exupery.com	Lundi – Mercredi – Vendredi



Informations médicales

Le rein normal

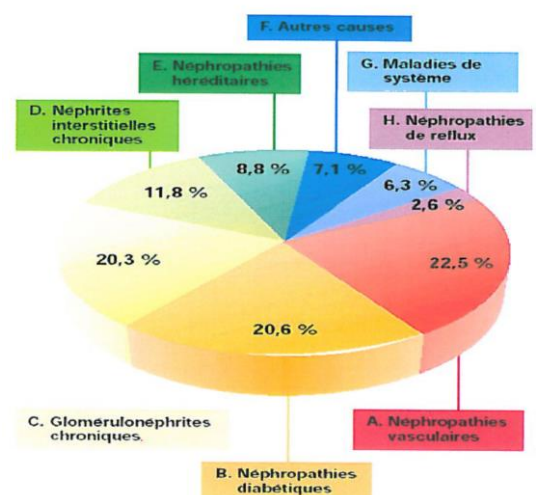
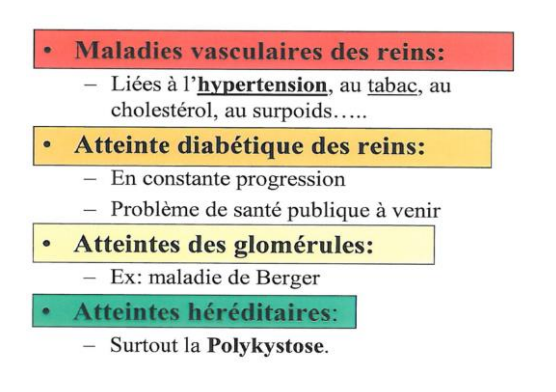
Le rein est au **centre de la régulation de l'équilibre du milieu intérieur**.

Il a donc de nombreuses fonctions, notamment :

- ➔ Il régule l'eau et le sel en fonction des besoins de l'organisme et des apports extérieurs,
- ➔ Il élimine des déchets toxiques
- ➔ Il régule le potassium, les ions acides et les bicarbonates
- ➔ Il sécrète la vitamine D nécessaire à l'absorption calcique et au métabolisme osseux
- ➔ Il sécrète l'érythropoïétine (EPO) indispensable à la croissance des globules rouges
- ➔ Il régule la tension artérielle

L'insuffisance rénale chronique

Elle est définie comme l'**impossibilité chronique du rein à remplir ses fonctions naturelles d'élimination des déchets, de régulation hydro-électrolytique et de fabrication de certaines substances** nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme. L'IRC est le plus souvent la conséquence de l'évolution des maladies rénales :



Elle aboutit :

- ➔ à la rétention de déchets toxiques (urée, créatinine...), à la rétention d'eau, de sel,
- ➔ au risque d'hyperkaliémie (paralysie musculaire et cardiaque),
- ➔ à l'acidose,
- ➔ à l'hyperphosphorémie,
- ➔ à la carence en vitamine D avec hypocalcémie,
- ➔ à l'anémie,
- ➔ à l'hypertension artérielle...

La Dialyse



Elle est proposée lorsque l'insuffisance rénale est à un stade avancé pour permettre au patient de retrouver une qualité de vie la plus proche possible de la normale, malgré les contraintes du traitement.

La dialyse devient indispensable lorsque le taux de créatininémie s'élève au-delà de 80 mg/l et l'urée au-delà de 3 g/l. Le taux de créatininémie varie avec la masse musculaire et le poids du patient, aussi est-il préférable de se baser sur la clairance de la créatinine qui doit être $< \text{ou} =$ à 10 ml/mn pour démarrer les dialyses.

A chaque patient sa méthode de dialyse. La discussion avec votre médecin et votre entourage est essentielle afin que vous puissiez de manière éclairée choisir la technique de dialyse la plus adaptée à vos besoins

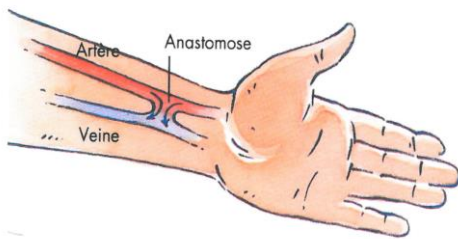
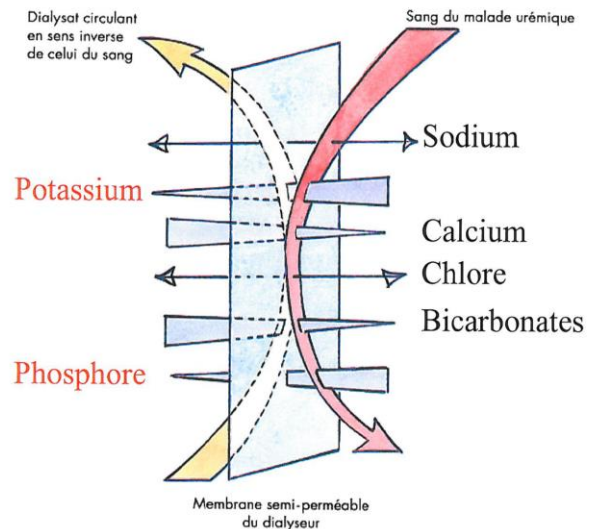
L'hémodialyse

Le principe de l'hémodialyse est de faire passer le sang du patient sur une membrane poreuse permettant des échanges avec un liquide ou « dialysat » afin d'éliminer les déchets de l'organisme.

L'hémodialyse remplace la fonction de filtration du sang normalement assurée par les reins. Elle n'est pas continue, comme la fonction rénale naturelle, mais se pratique périodiquement, trois fois par semaine, dans la majorité des cas. **Trois jours représentent donc un délai maximum entre deux séances de dialyse.**

L'hémodialyse nécessite un **accès au sang** facile et à haut débit. Ceci implique la création de la fistule artério-veineuse ou la mise en place d'un pontage artério-veineux ou cathéter, selon l'état veineux du patient.

Schéma de principe



La **fistule artério-veineuse** est créée dans la mesure du possible plusieurs mois avant la prise en charge en dialyse, et consiste, sous anesthésie locale, à réunir une artère et une veine au niveau de l'avant-bras. Le sang artériel à haut débit provoquera la dilatation de la veine et l'augmentation du débit sanguin veineux.

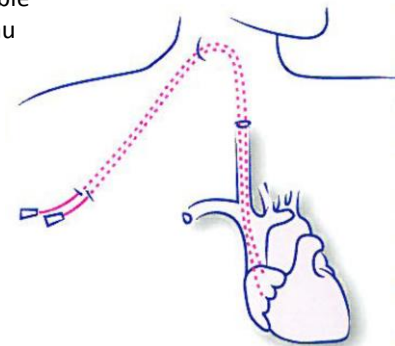
[Cf. fiche « surveillance de la fistule artério-veineuse » - page : 12](#)

Dans le cadre de la prévention du risque infectieux, un lavage du bras porteur de la fistule doit être réalisé avant les séances de dialyse.

[Cf. fiche « lavage du bras avant toute séance d'hémodialyse » - page : 13](#)

Les cathéters fémoraux ou jugulaires : si la fistule n'a pas été réalisée au moment de la prise en charge en hémodialyse ou si elle ne fonctionne pas, il est possible d'avoir recours à la ponction de la veine fémorale ou à la pose de cathéters au niveau de la veine jugulaire qui seront laissés en place.

[Cf. fiche de « surveillance des cathéters type Caudé » - page : 14](#)





Surveillance de la FISTULE ARTERIO-VEINEUSE

Cette fiche est destinée à vous donner des conseils simples afin de préserver votre capital veineux du bras porteur de votre FAV.

Pourquoi ?

Une FAV entretenue et préservée permet d'éviter les principales complications qui altèrent les séances d'hémodialyse, le bon déroulement de celles-ci vous assurant confort, sécurité et bonne qualité de vie.

Les principales complications sont :

- sténose / thrombose de la fistule
- risque hémorragique après une mauvaise compression provoquant un hématome
- infection du point de ponction pouvant engendrer une septicémie

Précautions à prendre pour votre FAV :

HYGIENE

- laver le bras porteur de la FAV avant dialyse, avec un savon doux
- éviter les produits agressifs tels que les parfums
- retirer les compresses et pansements 6 à 8 heures après + effectuer un lavage de bras
- signaler toute plaie du bras de la FAV, même minime
- effectuer des soins de manucurie (ongles) réguliers et non traumatisants

SECURITE

- interdiction de toute ponction veineuse par du personnel non autorisé
- interdiction de prise de tension artérielle au bras porteur de la FAV
- signaler tout traitement anti-coagulant
- ne pas gratter la région des ponctions (croûte)
- enlever le pansement délicatement
- ne pas porter de vêtement ou bijoux serrés
- prévoir des vêtements amples pour les séances d'hémodialyse
- éviter l'écrasement direct de la fistule (ne pas porter de poids sur le bras porteur de la FAV)
- prendre des précautions lors de l'utilisation d'outils tranchants (cuisine, jardinage, bricolage...)
- prendre le temps de comprimer (10 à 20 mn) : risque d'hémorragie et d'hématome.



SURVEILLANCE QUOTIDIENNE

- connaître la localisation de l'anastomose de la FAV
- sentir tous les jours le pouls et le thrill : si non perçus, prévenir le néphrologue
- surveiller la chaleur de la main +/- douleur



PAS DE PANIQUE !

En cas de saignement à domicile :

- comprimer pendant 10 mn et si le saignement persiste, contacter la clinique.

L'équipe médicale et paramédicale est à votre disposition pour répondre à toute question concernant la surveillance de votre accès vasculaire.

Document de référence :

Informations et Recommandations concernant la protection du capital vasculaire - Commission de Dialyse - Société de Néphrologie - 2004



Clinique Néphrologique Saint Exupéry
29 rue Emile Lécivain – 31077 TOULOUSE CEDEX 4
tel : 05 61 17 33 33 – fax : 05 61 17 32 16

INFO HYGIENE

à l'attention du patient

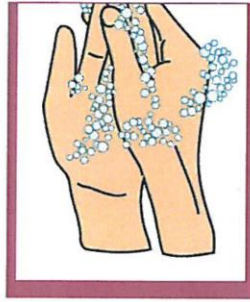
Lavage du bras avant toute séance d'hémodialyse

↑ retirer montre et bijoux

↑ mouiller et savonner largement la zone de la fistule artério-veineuse
(pendant environ 30 secondes)
avec un savon doux

↑ rincer en évitant l'eau chaude

↑ sécher par tamponnement avec du papier à usage unique



En vous remerciant de bien vouloir vous conformer à ce geste d'hygiène indispensable pour la prévention du risque infectieux,

l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène et l'Equipe Médicale



Surveillance des Cathéters type CANAUD

Cette fiche est destinée à vous donner des conseils simples afin d'éviter les risques liés au port d'un cathéter type Canaud :

- infection
- hémorragie
- thrombose

Précautions à prendre :

HYGIENE

- le pansement doit rester **propre et sec** afin de limiter tout risque d'infection



- **INTERDITS** : bains, piscine...
- **AUTORISEE** : DOUCHE
mais **bien vérifier l'imperméabilité du pansement,**
et **éviter de mouiller directement le pansement**



Si **démangeaisons** : le signaler à l'IDE lors de la séance d'hémodialyse pour changer le produit utilisé.

SECURITE

- Il est **formellement interdit d'ouvrir le pansement**. Si celui-ci est déjà ouvert : appeler la clinique ou faire appel à un personnel qualifié pour refaire le pansement dans des conditions et avec du matériel stériles
- **Ne pas manipuler les branches du cathéter**. Si saignement au niveau des branches ou de l'orifice de la ponction : appeler la clinique.



SURVEILLANCE QUOTIDIENNE

- Surveiller la température, la chaleur, la douleur, les rougeurs, un œdème au niveau du bras
- Surveiller le pansement
- Attention aux risques traumatiques au niveau des branches du cathéter.



Pour la séance d'Hémodialyse

- Prévoir des vêtements amples, avec ouverture large devant le cathéter (chemise).

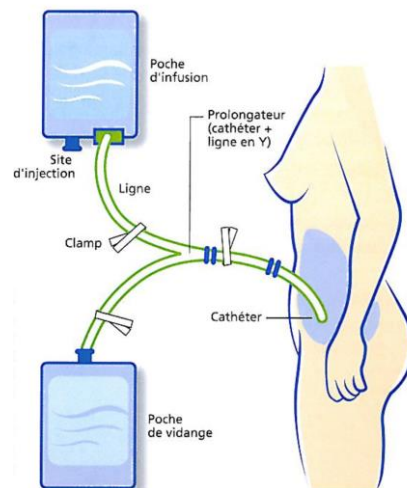
L'équipe médicale et paramédicale est à votre disposition pour répondre à toute question concernant la surveillance de votre accès vasculaire.

Dialyse péritonéale

La **dialyse péritonéale** est une technique d'épuration des déchets de l'organisme où la **membrane péritonéale** constitue la surface d'échange entre le sang et un liquide introduit puis retiré après stagnation dans le ventre par l'intermédiaire d'un cathéter implanté chirurgicalement.

Le liquide appelé dialysat absorbe les déchets produits par l'organisme. Il est régulièrement remplacé (3 à 4 fois par jour) par le patient lui-même ou par une machine automatisée pendant la nuit.

Le traitement est assuré au domicile par le patient lui-même, sa famille, ou par une infirmière libérale formée sur le site de la clinique Saint Exupéry.



Deux techniques :

→ la DPCA : Dialyse Péritonéale Continue Ambulatoire

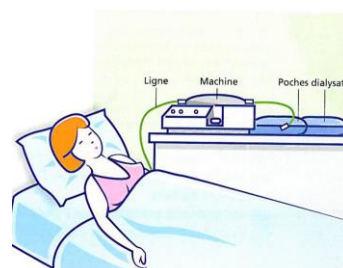
La cavité péritonéale est en permanence remplie de dialysat (généralement 2,5 l) qui est renouvelé 3 à 5 fois dans la journée. Le dialysat est contenu dans des poches souples stériles.

Le changement de ces poches s'effectue en respectant des protocoles spécifiques d'hygiène, d'aseptie, de surveillance des paramètres (pouls, tension artérielle, température, poids).



→ la DPA : Dialyse Péritonéale Automatisée

L'utilisation d'un cycleur (machine) permet d'assurer automatiquement l'épuration, généralement pendant le sommeil du patient, en séance de 8 à 12 heures. Avant le coucher, le patient connecte son prolongateur à une ligne reliée à plusieurs poches (5 litres) contenant du dialysat en respectant toujours les protocoles d'hygiène, d'aseptie et de surveillance des paramètres.



Votre suivi en dialyse

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,

Diététique



La dialyse nécessite un régime spécifique :

- Limitation des apports hydriques,
- Limitation de certains aliments contenant de l'eau, du sel, du potassium, du phosphore...

*Le patient en hémodialyse doit adapter son alimentation pour ne pas accumuler dans son sang des éléments toxiques que ses reins n'éliminent plus. Néanmoins ce régime alimentaire ne doit pas être une cause d'exclusion des repas familiaux. Il est donc fondamental de maintenir la dimension de plaisir associée au fait de manger. C'est pourquoi le **CLAN** (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) de la clinique Saint Exupéry propose à ses patients un livret diététique qui contient de nombreuses recettes qui permettent d'allier plaisir, convivialité et sécurité pour le patient dialysé.*

Pour vous aider, le patient et son entourage ont la possibilité de rencontrer la diététicienne de l'établissement.



Pratique d'un sport



Il est fortement recommandé de pratiquer régulièrement une activité sportive 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 absolue à la pratique du sport chez le dialysé. En fonction des pathologies associées, votre médecin vous conseillera.

Education thérapeutique



Dans le cadre de la prise en charge de votre insuffisance rénale chronique, la clinique Saint Exupéry 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 prise 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
- connaître le régime alimentaire
- reconnaître des symptômes et savoir réagir de manière adéquate
- préserver votre abord vasculaire (fistule artério-veineuse, cathéter type Canaud)
- résoudre les difficultés du quotidien liées à la maladie pour améliorer votre qualité de vie

Vous seront proposées, ainsi qu'à vos proches :

- des séances en petits groupes, axées sur le traitement par hémodialyse, la fistule artério-veineuse, la diététique, l'organisation des vacances et des déplacements... au cours desquelles vous pourrez rencontrer un patient hémodialysé, visionner un film sur l'hémodialyse...
- 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
- des séries d'entretiens qui 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 prendre rendez-vous auprès de l'Unité d'Education Thérapeutique, joignable au : **05 61 17 33 33**

les bilans



Biologie

Des bilans biologiques sont effectués de manière systématique tous les 15 jours et chaque fois que nécessaire. Un double des résultats est remis au patient.

consentement éclairé

Dans le cadre du suivi régulier des patients en hémodialyse, l'équipe médicale considère qu'il est indispensable de pratiquer régulièrement le dépistage de l'HIV et de l'HCV (hépatite C).

Compte tenu de votre traitement par hémodialyse, du circuit extra-corporel et de la transmission de ces virus par le sang, ces examens seront pratiqués de façon systématique, tous les trois mois, sauf refus de votre part spécifié par écrit.

L'Equipe Médicale



Radiologie

Des examens d'imagerie peuvent être prescrits à périodicité définie (radiographie pulmonaire par exemple) et chaque fois que nécessaire

la transplantation



En fonction de votre état de santé, le médecin néphrologue évaluera avec vous vos possibilités d'accès à la transplantation rénale.

Si votre inscription sur liste d'attente de greffe rénale est validée par le Centre de Transplantation d'Organes, un suivi spécifique et régulier, en collaboration avec ce Centre, sera mis en place afin d'alimenter votre dossier pré-greffe.

Toutes les modalités pour une inscription sur la liste de greffe nationale (Agence de la Biomédecine) vous seront présentées par l'équipe médicale.

Le rein greffé peut venir d'un prélèvement réalisé sur une personne récemment décédée ou d'un donneur vivant.

Des réunions d'information sur ce thème sont proposées régulièrement sur le site de la clinique, à l'attention des patients et de leur famille.

Les dates sont communiquées sur les panneaux d'affichage des salles d'attente ou dans le Journal de l'Etablissement.

L'équipe médicale est bien entendu à votre disposition pour vous donner toutes les informations sur ce sujet.



Des informations sont consultables sur le site de l'Agence de Biomédecine :

<http://www.agence-biomedecine.fr>

L'Agence de la biomédecine est une agence de l'état, placée sous la tutelle du ministère de la santé. Elle a été créée par la loi de bioéthique de 2004.

L'Agence de la biomédecine met tout en œuvre pour que chaque malade reçoive les soins dont il a besoin, dans le respect des règles de sécurité sanitaire, d'éthique et d'équité.

En matière de prélèvement et de greffe d'organes, l'Agence :

- gère la liste nationale des malades en attente de greffe,
- coordonne les prélèvements d'organes, la répartition et l'attribution des greffons en France et à l'international,
- garantit que les greffons prélevés sont attribués aux malades en attente de greffe dans le respect des critères médicaux et des principes de justice,
- assure l'évaluation des activités médicales.

Enfin, elle est chargée de promouvoir et de développer l'information sur le don, le prélèvement et la greffe d'organes, de tissus et de cellules.



vos droits, vos devoirs :

- charte de la personne hospitalisée
- charte de la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques
- contrat de soins
- la désignation de la personne de confiance
- les directives anticipées
- informatique et liberté
- votre dossier
- consignes à respecter / services
- transports
- les vacances
- le service social
- FNAIR : Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux

Usagers, vos droits

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



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.



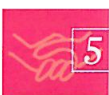
Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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 :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Charte de la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques

Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP) – Syndicat des Néphrologues Libéraux (SNL)

Principaux engagements des services et établissements de dialyse

1. Optimiser les parcours de soins et de vie

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent auprès des patients à :

- favoriser leur accès à la greffe ; permettre le choix libre et éclairé de leur traitement ;
- optimiser leur prise en charge et leur parcours de vie.

2. Le dispositif d'annonce et d'information des patients

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à proposer à chaque patient, tout au long de son parcours, un dispositif d'annonce et d'information lui permettant de bénéficier :

- de conditions optimales d'annonce (de la nécessité du recours à un traitement de suppléance, ou d'un changement de technique, ou d'un retour de greffe, d'un événement intercurrent) ;
- d'une qualité et exhaustivité de l'information délivrée, de la possibilité d'exercer un choix libre et éclairé, dans un contexte de décision médicale partagée ;
- d'un accompagnement optimal, en fonction de ses besoins et aspirations, y compris dans la durée

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à apporter aux patients une information complète, précoce et objective :

- sur les différentes modalités de traitement (en ce compris de la transplantation),
- leurs modalités comparées et leur adéquation médicale et non médicale à la situation du patient ;
- sur l'accompagnement, les soins de support et programmes d'éducation thérapeutique disponibles.

Une information sur l'accès des patients aux structures sociales et associations de patients leur sera donnée.

3. Accès à la transplantation

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à promouvoir la transplantation comme traitement de première intention de l'insuffisance rénale terminale pour les patients qui peuvent en bénéficier et notamment :

- informer tous les patients de l'ensemble des possibilités de transplantation ou d'inscription ;
- entretenir des relations de qualité avec les équipes de greffe de proximité ;
- faciliter l'organisation des bilans pré greffe ;
- assurer le suivi et l'actualisation des bilans ;
- garantir la formation continue des personnels.

4. Autonomie

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à favoriser l'autonomie du traitement des patients qu'ils prennent en charge.

5. Qualité de la dialyse (respect des recommandations de bonnes pratiques) et évaluation

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à respecter les recommandations de bonnes pratiques, telles que définies dans les référentiels nationaux et internationaux et à participer à l'ensemble des démarches de recueil d'information permettant l'évaluation de la qualité des soins, notamment les registres REIN et les indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins (IPAQSS) de la Haute autorité de santé (HAS).

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

L'établissement s'engage à mettre à disposition de l'équipe médicale les moyens suffisants afin d'assurer la qualité du traitement, c'est à dire :

– pour les patients en dialyse en centre :

- à respecter le format minimal de dialyse de trois séances et douze heures par semaine, qui relève d'une prescription médicale et tel que défini dans les recommandations françaises et internationales ;
- à rendre possible, de manière transitoire ou permanente, l'adaptation du traitement aux besoins et aux projets de vie des patients ;

– pour les patients en dialyse à domicile :

- à garantir une qualité du traitement conforme aux recommandations et aux évolutions technologiques, en ce compris également d'une étude sur les conditions de réalisation à domicile ;
- à proposer une aide à domicile s'ils perdent leur autonomie ou s'ils en font la demande ;
- à adapter le traitement à l'évolution de leur situation médicale, ou pour toute raison non médicale, éventuellement par une évolution de la modalité de suppléance.

7. Relations soignés-soignants et bientraitance

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à promouvoir une culture de la bientraitance et la qualité de la relation soignant-soigné, notamment :

- en faisant en sorte que la confidentialité, l'intimité et la dignité des personnes soient respectées en toutes circonstances ;
- en garantissant à chaque personne soignée la possibilité, si elle le souhaite, d'accéder à des consultations néphrologiques, en dehors des séances de dialyse, dans un lieu permettant le respect de la confidentialité et de leur intimité ;
- en sensibilisant et en formant l'ensemble des équipes de soins à la relation soignant-soigné et à la promotion et la valorisation d'une culture de bientraitance.

8. Satisfaction des patients

L'établissement s'engage à effectuer sur une base au moins annuelle une évaluation anonyme de la satisfaction des patients et d'en communiquer les résultats. En outre, l'établissement s'engage à prendre en compte les demandes et les réclamations des patients et à mettre en place une procédure simple permettant de les recueillir.

9. Lutte contre la douleur

L'établissement s'engage à lutter contre la douleur des patients dialysés, conformément au contrat d'engagement contre la douleur.

10. Confort

L'établissement s'engage :

- à veiller au confort des patients durant les séances de dialyse, en termes de qualité de literie et fauteuils utilisés, de mise à disposition à la demande de draps et couvertures, de chauffage et de climatisation, d'environnement acoustique et de collation pendant les dialyses ;
- à la mise à disposition d'un accès à la télévision et d'un casque personnel ;
- à la mise à disposition d'un accès wifi.

11. Hygiène

L'établissement s'engage à assurer la propreté des locaux et de ses équipements, à respecter les procédures de lutte contre les infections nosocomiales et à former régulièrement ses équipes soignantes sur ce sujet.

Contrat de soins

A la prise en charge en Hémodialyse, en Centre ou en Hors Centre, un contrat de soins, rappelant les droits et devoirs du patient, est signé entre le médecin néphrologue, le patient et/ou la personne de confiance.

La désignation de la personne de confiance

article L.1111-6 du code de la Santé Publique

Vous êtes majeur, vous pouvez désigner « une personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage. Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour vous aider à prendre vos décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis, l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Vos directives anticipées peuvent être confiées à la personne de confiance.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être deux personnes différentes.

Il vous appartient d'obtenir l'accord de la personne de confiance que vous souhaitez désigner.



Quand se fait la désignation de la personne de confiance ?

Elle se fait au moment de votre admission dans l'établissement de santé.



Comment se fait la désignation ?

Par écrit. Une fiche spécifique vous sera fournie.

A noter que vous pouvez changer d'avis et qu'il vous est possible de changer de personne de confiance à tout moment. Auquel cas, une nouvelle fiche de désignation de la personne de confiance devra être rédigée.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur la désignation de la personne de confiance sur le site du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

Les directives anticipées

article L.1111-11 du code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui directement ou signalez-lui leur existence en indiquant les coordonnées de la personne qui les détient.

Si vous le souhaitez, les médecins et responsables de service sont à votre disposition pour vous donner plus d'informations quant aux modalités de rédaction et de conservation, et un document type peut vous être remis.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur les directives anticipées sur le site du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

Informatique et liberté

Dans le strict respect du secret médical, la clinique gère un fichier informatique des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

[article L 710-6 du code de la Santé Publique.](#)

L'établissement est sous vidéo-surveillance.



Votre dossier

Votre droit d'accès au dossier médical

[articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la Santé Publique](#)

Vous pouvez avoir accès aux informations concernant votre santé, contenues dans votre dossier médical. Conformément aux textes de lois, certaines règles sont à respecter :

- demande écrite au Directeur de l'établissement accompagnée d'une copie de pièce d'identité (et d'un document attestant votre qualité d'ayant droit dans le cas d'une demande d'accès au dossier d'une personne décédée) : le Directeur vérifie l'identité du demandeur et saisit la CRUQPC (Commission de Relation avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge)
- 2 possibilités d'accès au dossier, au choix du demandeur :
 - sur place : possibilité d'accompagnement du médecin médiateur et remise de copies du dossier si nécessaire, facturées 0,15 € la copie
 - par courrier recommandé : envoi de la copie du dossier (frais postaux et copies à la charge du demandeur)
- Délais :
 - au minimum 48 heures après réception de la demande (délai de réflexion imposé par la loi)
 - au plus tard 8 jours après réception de la demande pour les informations datant de moins de 5 ans
 - dans les deux mois à compter de la réception de la demande pour les informations datant du plus de 5 ans

Confidentialité des informations contenues dans le dossier médical :

Les informations contenues dans le dossier médical sont strictement confidentielles. Vous devez être attentif à ne pas les communiquer à un tiers non autorisé à les solliciter.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur les règles d'accessibilité aux informations personnelles sur le site du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr



Règles d'archivage

Règles d'archivage :

- **Le dossier médical est conservé :**
 - pendant un délai de 20 ans, à compter de la date de votre dernier passage dans l'établissement (consultation, hospitalisation, hémodialyse)
 - pendant un délai de 10 ans à compter de la date de décès, si la personne est décédée moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement
 - pendant un délai de 30 ans dans le cas d'actes transfusionnels



Votre dossier administratif

Dans le cadre de la sécurité des soins et des règles d'identitovigilance, une pièce d'identité officielle en cours de validité vous sera demandée dès l'admission dans l'établissement :

- Carte nationale d'identité,
- Passeport
- Carte ou titre de séjour



Une des règles de sécurité est la vérification de l'identité du patient tout au long de sa prise en charge : ne soyez pas étonné si le personnel soignant vous demande de décliner votre identité à plusieurs reprises....

Pour votre prise en charge, votre dossier administratif sera également constitué avec les éléments que vous nous aurez fournis :

- Carte Vitale et/ou attestation Sécurité Sociale en cours de validité,
- coordonnées personnelles, des personnes à prévenir, de la personne de confiance le cas échéant
- coordonnées de votre médecin traitant,
- moyen de transport et coordonnées,
- ...

Nous vous remercions de nous tenir informés de toute modification concernant ces données administratives. Tous les 6 mois, une mise à jour de ces informations vous sera demandée.

Consignes à respecter



Les visites en Dialyse

Dans le cadre du respect de la confidentialité, de l'intimité des patients, et par mesure d'hygiène, **les visites ne sont pas autorisées** dans les unités de Dialyse (Centre et Hors Centre)



Hygiène

La clinique met à votre disposition des locaux propres, entretenus régulièrement, qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

Nous vous rappelons :

- que la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite



Ponctualité

Nous vous demandons de bien respecter les horaires qui vous ont été communiqués par l'équipe soignante. Tout manquement à cette règle désorganisera l'ensemble du fonctionnement du service.



Courtoisie

Le respect de l'autre, qu'il s'agisse d'un patient ou d'un personnel, et la courtoisie dans vos actes et vos paroles sont de rigueur au sein de l'établissement.



Tranquillité

Le tranquillité constituant l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il est de rigueur de veiller au silence dans toute la clinique.



Climatisation

Notre établissement est entièrement climatisé.

Merci de respecter la fermeture des fenêtres, pour optimiser les performances de notre système de climatisation.



Tabac

décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 s'appliquant au 1er février 2007

La réglementation interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. Par courtoisie pour les personnes qui vous entourent et par sécurité (distribution d'oxygène), nous vous demandons de bien vouloir respecter cette interdiction.

Le tabac est à l'origine de nombreux cancers du poumon et des voies urinaires, d'accidents vasculaires cérébraux, d'emphysème pulmonaire... Il s'agit par ailleurs d'un facteur favorisant et aggravant les maladies vasculaires rénales. Ses effets peuvent être catastrophiques chez les patients dialysés, déjà exposés aux risques d'athérosclérose accélérée.



Equipements/services mis à votre disposition

Lits – méridiennes

Le secteur d'hémodialyse en Centre est équipé de lits électriques sécurisés.
Les unités d'autodialyse sont équipées de méridiennes.

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. Ce casque et la télécommande vous sont remis lors de votre première séance de dialyse et restent ensuite en votre possession.
En cas de perte, ou de détérioration, l'obtention d'un nouveau casque et/ou télécommande vous sera facturée (casque = 10 € TTC ; télécommande = 15 € TTC)

Accès Wifi

L'établissement met à disposition des patients un accès WIFI gratuit.
Un code d'accès personnel est à demander à l'accueil.

Restauration

Des collations vous sont proposées pendant vos séances de dialyse.
En Centre, pour les patients dialysés en soirée, les commandes des repas se font le lundi, auprès du personnel de restauration qui vous distribuera une fiche avec les propositions de menus.

Une diététicienne est à votre disposition pour vous donner les conseils nécessaires à votre régime

Vestiaires

Des vestiaires sont à votre disposition. Nous vous recommandons de ne pas y laisser des objets de valeur.
A noter que les couvertures et oreillers personnels ne sont pas autorisés dans la zone de soins.



D'une façon générale,

Si vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des équipements mis à votre disposition, prévenez l'infirmière qui fera intervenir le service de maintenance.



Transports

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 CPAM, 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. Un badge d'accès au parking de l'établissement vous sera remis gratuitement.

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 avertir le secrétariat médical afin qu'il n'y ait pas d'erreur lors de la rédaction des prescriptions de transports.

Parking

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de veiller à ne pas stationner sur les emplacements réservés aux handicapés et aux ambulanciers.



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 :

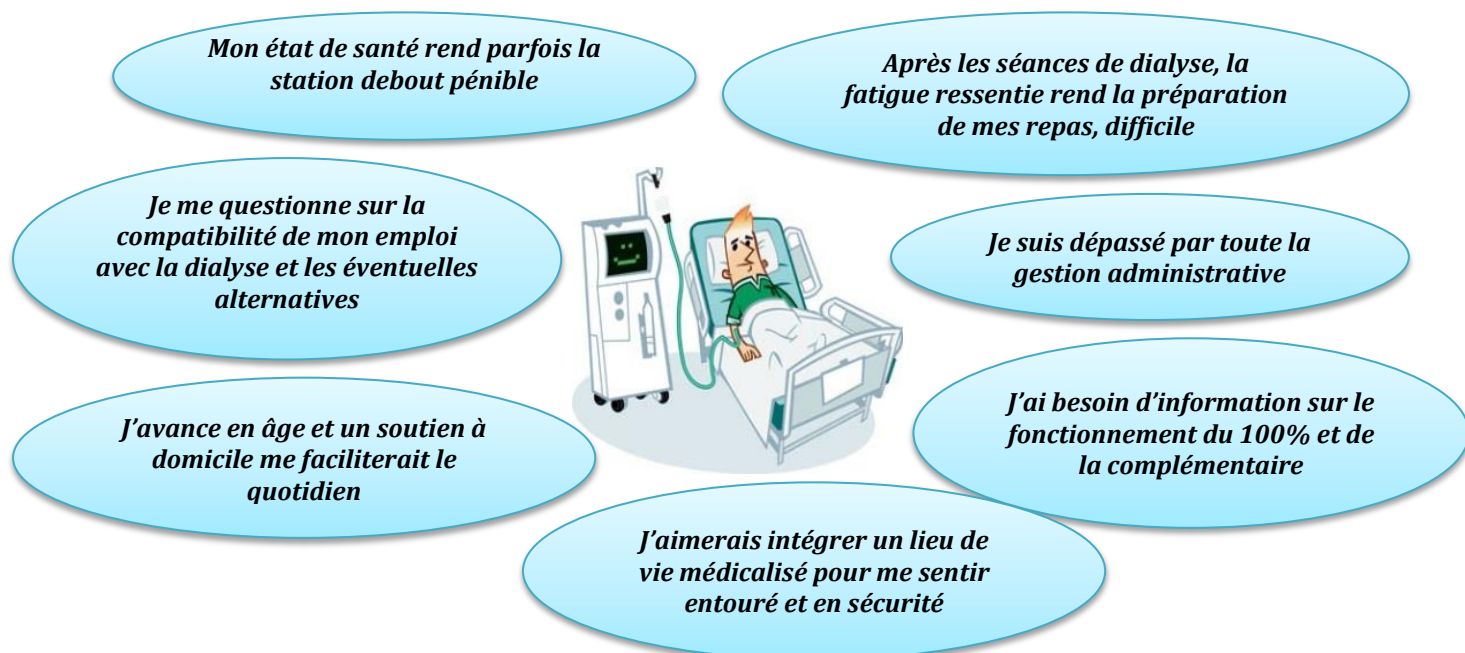
- **le patient** réserve directement ses séances au Centre de destination : **guide EURODIAL** où vous trouverez les coordonnées des centres de dialyse en France et à l'étranger (*disponible au Secrétariat Médical de Dialyse pour consultation*)
- L'établissement transmet à ce Centre les données médicales nécessaires à votre traitement et s'assure de la confirmation de votre prise en charge pendant le séjour
- Organisme pouvant gérer vos réservations de dialyses et vos vacances
IDO (International Dialysis Organisation)
24 rue Léon Gambetta
69190 SAINT FONS
Tél : 04.72.30.12.30
Fax : 04.78.46.27.81
ido2@eurodial.org

Quelques mesures à prendre en compte avant le départ :

- s'assurer que le Centre de dialyse où vous devez aller a bien reçu votre demande et votre dossier médical,
- s'assurer de ne pas rester plus de trois jours sans dialyse pendant la durée du voyage et du séjour,
- s'assurer des vaccinations de rigueur pour le pays de destination,
- s'assurer que vous partez avec assez de médicaments pour la durée du séjour,
- s'assurer de la prise en charge : **CARTE SANITAIRE EUROPEENNE**

Le Service Social

Le traitement par dialyse peut avoir une incidence sur votre quotidien. Cependant, des dispositifs existent afin de pallier à certaines difficultés et en vue d'améliorer vos conditions de vie.



Nous ne sommes pas toujours informés de nos droits et des possibilités d'aide. C'est dans cet objectif que la Clinique Saint Exupéry met à disposition des patients, une **assistante sociale**.

Sur simple appel et selon ses disponibilités, elle peut vous rencontrer à l'occasion d'une séance de dialyse ou dans son bureau, lieu plus respectueux de la confidentialité des informations que vous communiquez.

L'assistante sociale vous assure :

- ✓ Une écoute
- ✓ Un espace de parole
- ✓ Une disponibilité
- ✓ Le respect du secret professionnel

Sa mission consiste à :

- ✓ Participer à rendre votre projet de vie compatible avec le traitement par dialyse
- ✓ Vous informer sur vos droits
- ✓ Vous accompagner dans certaines démarches administratives

L'Assistante Sociale est présente sur l'établissement :

Lundi : 11h15 – 19h
du Mardi au Vendredi : 9h15 - 17h

Vous pouvez la solliciter par le biais des équipes médicales, de l'accueil, ou la joindre sur sa ligne téléphonique directement :

Tel: 05 61 17 32 30

assistante.sociale@clinique-saint-exupery.com

Au-delà des démarches liées à la santé, elle peut aussi vous renseigner ou vous orienter vers les organismes compétents selon la problématique que vous rencontrez.





Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux dialysés et transplantés

La FNAIR créée en 1972 par son Président fondateur Régis Volle, est active depuis plus de 40 ans auprès des patients et des familles et compte 24 associations régionales (11 000 adhérents et proches).

La FNAIR, créée PAR des insuffisants rénaux POUR les insuffisants rénaux

INDEPENDANCE

L'indépendance de notre association pour agir pour les patients et leurs familles est liée à son financement assuré par la générosité des donateurs privés. Grâce à vos dons et legs, la FNAIR a la capacité d'intervenir de manière autonome et de façon réactive pour défendre les droits des patients. Reconnue d'utilité publique depuis 1991, l'association FNAIR est habilitée à recevoir des dons, legs et libéralités (assurance vie, etc.) exonérés de droits de succession et de mutation.

ACTIONS

Accompagner et informer les personnes et leur famille, favoriser la solidarité, faciliter l'emploi, susciter la recherche et contribuer à son financement, participer à l'amélioration des traitements, sensibiliser le grand public et les professionnels de santé à la prévention des maladies rénales, promouvoir le don d'organes, publier une revue trimestrielle, animer des événements nationaux tels que la Semaine Nationale du Rein (10ème édition en 2015) et les Journées régionales du rein, proposer des séjours estivaux offerts aux enfants et jeunes et de nombreuses actions de sensibilisation toute l'année organisées dans toute la France. Pour en savoir plus :

www.fnair.asso.fr et www.semainedurein.fr

OBJECTIFS

Par son implantation régionale et nationale, la FNAIR s'engage chaque jour auprès de toutes et tous pour :

- améliorer et développer la prévention des maladies rénales et la connaissance épidémiologique de ces maladies,
- améliorer l'accompagnement thérapeutique des personnes à risque et des personnes concernées,
- renforcer le rôle de porte-parole des représentants des personnes insuffisantes rénales et leurs proches,
- obtenir que la greffe devienne le traitement de première intention.

CONTACTS

Siège de la FNAIR :

19 avenue du Bel Air – 75012 PARIS
01 40 19 92 85 | contact@fnair.asso.fr

Section sociale de la FNAIR :

31 rue des Frères Lion – 31000 Toulouse
05 61 62 54 62 | contact@fnair.asso.fr

■ Les instances de l'établissement

- CRUQPC : Commission de Relation avec les Usagers
- Cellule « promotion de la bientraitance »
- CLIN : Comité de lutte contre les infections nosocomiales
- Comité Douleur
- CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- Comité d'Identitovigilance
- Comité Développement Durable

■ La démarche Qualité et les indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins

CRUQPC : Commission de Relation avec les Usagers

La Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et modifiée par le décret n°2005-213 du 2 mars 2005, a pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches

Dans le cadre de ces missions, la Commission :

- recueille et analyse les questionnaires d'évaluation de satisfaction des patients hospitalisés et/ou hémodialysés, en Centre et en Hors Centre et propose des actions d'amélioration en collaboration avec les représentants des usagers
- optimise l'information des patients (livrets d'accueil, Journal de l'établissement, affichages dans les salles d'attente, réunions d'information...)
- assure la gestion du registre des plaintes et réclamations
- répond aux demandes d'accès aux dossiers médicaux, sur saisie du Directeur de l'Etablissement

Chaque année, la CRUQPC, en étroite collaboration avec ses représentants des usagers, élabore un bilan d'activité et un programme d'actions avec pour objectifs constants l'amélioration de l'information et de la qualité de l'accueil des patients, validés par la Conférence Médicale d'Etablissement, la Direction, et transmis à l'Agence Régionale de Santé de Midi-Pyrénées.



Enquêtes de satisfaction :



Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers sont régulièrement mises en œuvre au sein de l'établissement.

Une enquête spécifique à l'attention du patient hémodialysé chronique en Centre ou en Hors Centre est réalisée tous les 2 ans. Vous pouvez être sollicités également pour répondre à des enquêtes sur des thématiques spécifiques (restauration, prise en charge de la douleur, ...).

Nous vous remercions par avance des quelques minutes que vous prendrez pour répondre aux questionnaires



Vous avez aussi la possibilité d'exprimer votre satisfaction, souhaits, réclamations ou suggestions :

- oralement, auprès des responsables des services ou de l'équipe médicale
- au bureau de la CRUQPC : permanence le mardi matin
- par écrit, auprès de :
 - Monsieur le Directeur
Clinique Néphrologique Saint Exupéry
29 rue Emile LECRIVAIN
31077 TOULOUSE CEDEX 4

Dès réception de votre courrier, le Directeur saisira la CRUQPC afin que votre dossier soit étudié de façon compétente et qu'une réponse vous soit adressée dans les meilleurs délais.

Un rendez-vous peut vous être proposé :

- avec le médecin médiateur pour les questions mettant en causes l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- avec le médiateur non médecin, pour les autres sujets.

Dans tous les cas, la CRUQPC et la Direction s'efforceront d'apporter une solution au litige ou une information précise au plaignant

Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

La CRUQPC, conformément au décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, est composée de :

Monsieur Vincent LACOMBE, Représentant légal de l'Etablissement, Directeur,
Président de la Commission

Docteur Philippe DUMAZER
Médecin médiateur

Docteur Françoise MOUSSION
Médecin médiateur suppléant

Monsieur Serge BAUZOU, Responsable Hospitalisation,
Médiateur non médecin titulaire

Madame Nadia VILDA, Aide Soignante,
Médiateur non médecin suppléant

Monsieur Dominique ARBOUCALOT, Aide Soignant,

- **représentants des usagers :**

Monsieur Philippe ROUBINET
représentant des usagers titulaire - Adhérent à la FNAIR

Madame Dominique TEISSEYRE,
représentant des usagers titulaire - Adhérent à la FNAIR

Monsieur Guy CARIVENC
représentant des usagers suppléant - Adhérent à la FNAIR

Madame Evelyne ROUX,
représentant des usagers suppléant - Adhérent à la FNAIR

Monsieur André DAVID
Adhérent à la FNAIR

Conformément à l'article R. 1112-81 du décret n°2005-123 du 2 mars 2005, le représentant légal de l'Etablissement a complété la composition de la Commission par les membres suivants :

Docteur Sylvie Neuville, Président de la C.M.E,
Coordinateur de la gestion des risques associés aux soins

Docteur Jean Louis LACOMBE, Président,
Représentant du Conseil d'Orientation et de Stratégie titulaire

BUREAU

Le **Bureau de la Commission** est composé de **Monsieur Vincent LACOMBE**, représentant de l'établissement, assisté de **Madame Sylvie SONRIER**, Responsable Qualité et de la gestion des risques

La **permanence du Bureau de la Commission** est assurée au Service Qualité de la Clinique Néphrologique Saint – Exupéry **le mardi de 9 h à 12 h**

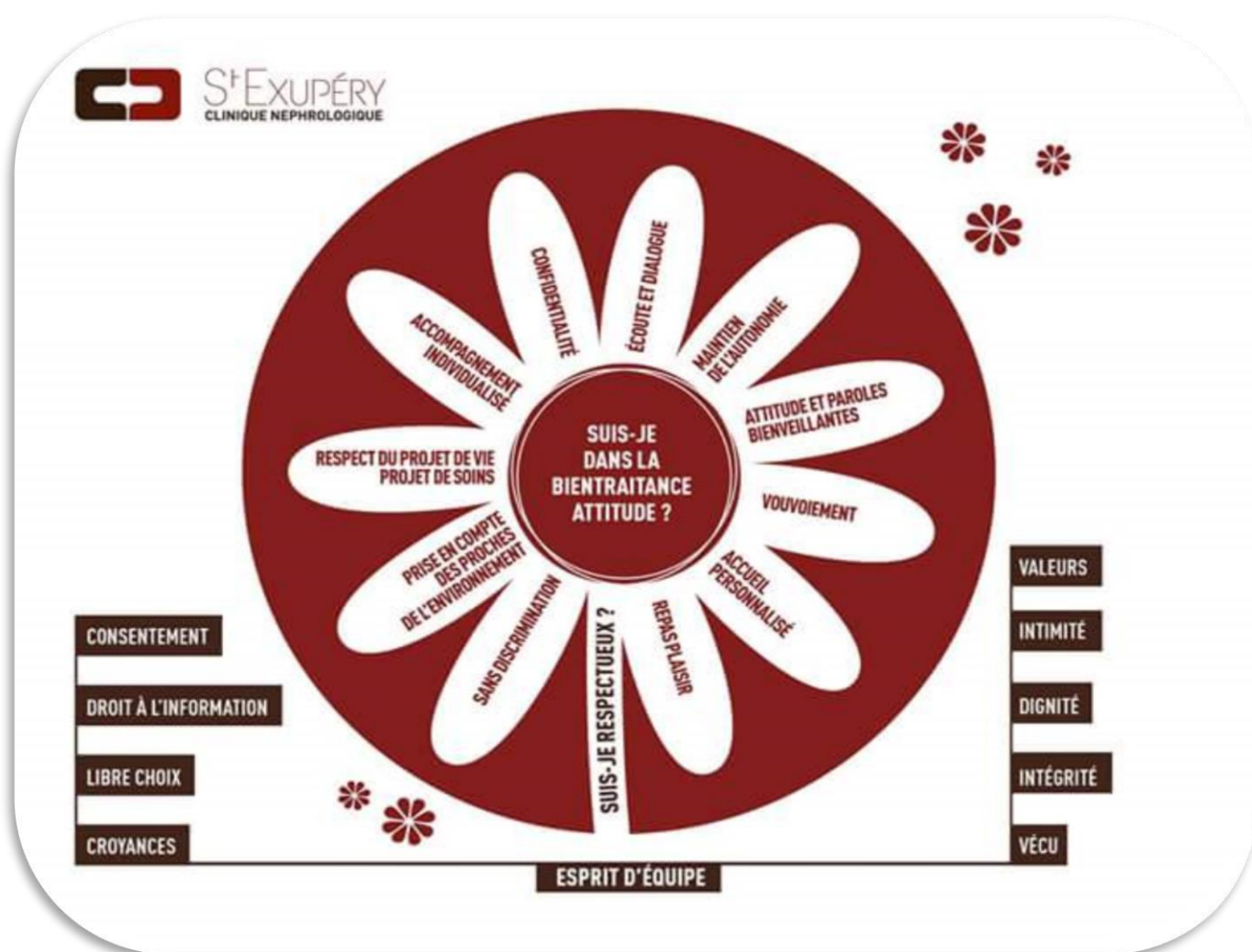
Tel : 05 61 17 32 19 / e-mail : sylvie.sonrier@clinique-saint-exupery.com

Cellule « promotion de la bientraitance »

Sous-commission de la CRUQPC, mise en place sur l'établissement en avril 2007

Présidée par Anne-Marie LESTRADE, Directrice des Soins Infirmiers, la cellule « promotion de la bientraitance » est composée d'une équipe pluri-professionnelle (médecin, IDE, aides-soignants, assistante sociale, équipe Qualité et Gestion des Risques...).

Elle travaille en collaboration avec la CRUQPC et le Dr Françoise MOUSSION, pilote de processus « droits des patients », et mène des actions communication à l'ensemble des professionnels, visant à inciter une réflexion de chacun sur les bons comportements professionnels à l'égard des patients et leur entourage.



CHARTRE DES BONS COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Avoir une attitude toujours respectueuse

Sourire, intonation aimable, propos corrects, gestes doux, faire preuve de courtoisie, pas de réflexion désobligeante

Le prénom au lieu du nom de famille ne doit être utilisé qu'à la demande du patient

Ne pas utiliser de familiarité (tutoiement, « papi », « mamie ») : ne pas se substituer à la famille (confusion entre l'affectivité et la familiarité)

Utiliser tous les moments d'intervention auprès du patient pour dialoguer avec lui. Eviter toute conversation personnelle avec un/une collègue devant le patient.

Ne pas montrer de préférence envers certains

Etre capable de se maîtriser dans des situations difficiles (souillures, agressivité, ...)

Savoir faire abstraction de ses éventuels problèmes personnels (privés) au travail et être d'humeur égale

Respecter la dignité de la personne

Les tâches d'aide et d'accompagnement doivent être réalisées avec la plus grande considération pour la personne, quel que soit son état de dépendance : confort de son installation, respect de l'image de soi, protection de ses vêtements au moment du repas

Respecter l'espace de vie privé du patient

Frapper systématiquement à la porte de la chambre et attendre la réponse avant d'entrer si le patient peut entendre et/ou répondre

Respecter l'intimité du patient

Lors de l'aide aux toilettes et de tous soins (nursing, soin médical, paramédical) : penser à fermer la porte et les stores. Etre soucieux de la pudeur du patient. Penser à la signalisation de présence du personnel dans la chambre pour ne pas être dérangé. Ne pas entrer dans une chambre si signalisation de soins.

Respecter les choix de la personne chaque fois que possible

Eviter d'infantiliser la personne. Stimuler sa capacité à décider, à choisir son vêtement, la chaîne de TV, le moment de sa sieste, etc...

Faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité de toutes les informations concernant les patients

Ne pas divulguer des informations médicales ou personnelles en dehors du service

Les informations entre collègues ou le nom des patients ne doivent pas être énoncés à haute voix dans les couloirs

CLIN : Comité de lutte contre les infections nosocomiales

Lutte contre les infections liées aux soins

Les infections nosocomiales et infections associées aux soins sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'un séjour dans l'établissement (hospitalisation et/ou dialyse).

L'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales et les infections associées aux soins s'articule autour :

- du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et Infections Associées aux Soins (**CLIN**)
- de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène, pilotée par le Cadre de Soins référent en Hygiène (**EOH**) en collaboration avec les médecins et le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

Les missions du CLIN et de l'EOH, en collaboration avec le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins :

- Promouvoir des actions de formation à l'attention des professionnels
- Promouvoir des actions de communication à l'attention des usagers et des professionnels
- Promouvoir la déclaration d'événements indésirables associés aux soins et en assurer l'analyse
- Développer les bonnes pratiques au regard des recommandations et revues de processus
- Disposer d'une expertise en gestion des risques associés aux soins : impulser et coordonner la gestion à priori du risque infectieux nosocomial et des infections associées aux soins
- Evaluer les pratiques professionnelles : programmes d'audits
- Veiller à la mise en œuvre du programme d'actions et aux actions d'évaluation
- Elaborer et diffuser des protocoles en matière de prévention
- Participer aux actions de maîtrise des bactéries multi-résistantes en collaboration avec les différents experts de l'établissement : pharmacien, référent antibiothérapie, laboratoire d'analyses médicales, ...)
- Assurer une veille scientifique et réglementaire

Composition du CLIN :

Président : Dr Olivier MILIOTO
Coordonnateur de la Gestion des Risques
associés Aux Soins : Dr Sylvie NEUVILLE
Réfèrent Antibiothérapie : Dr Philippe DUMAZER
Réfèrent en Hygiène : Françoise LAGRANGE

Pharmacien
Directrice des Soins Infirmiers
IDE, AS
Responsable Qualité et Gestion des Risques
Représentant des Usagers

Composition de l'EOH

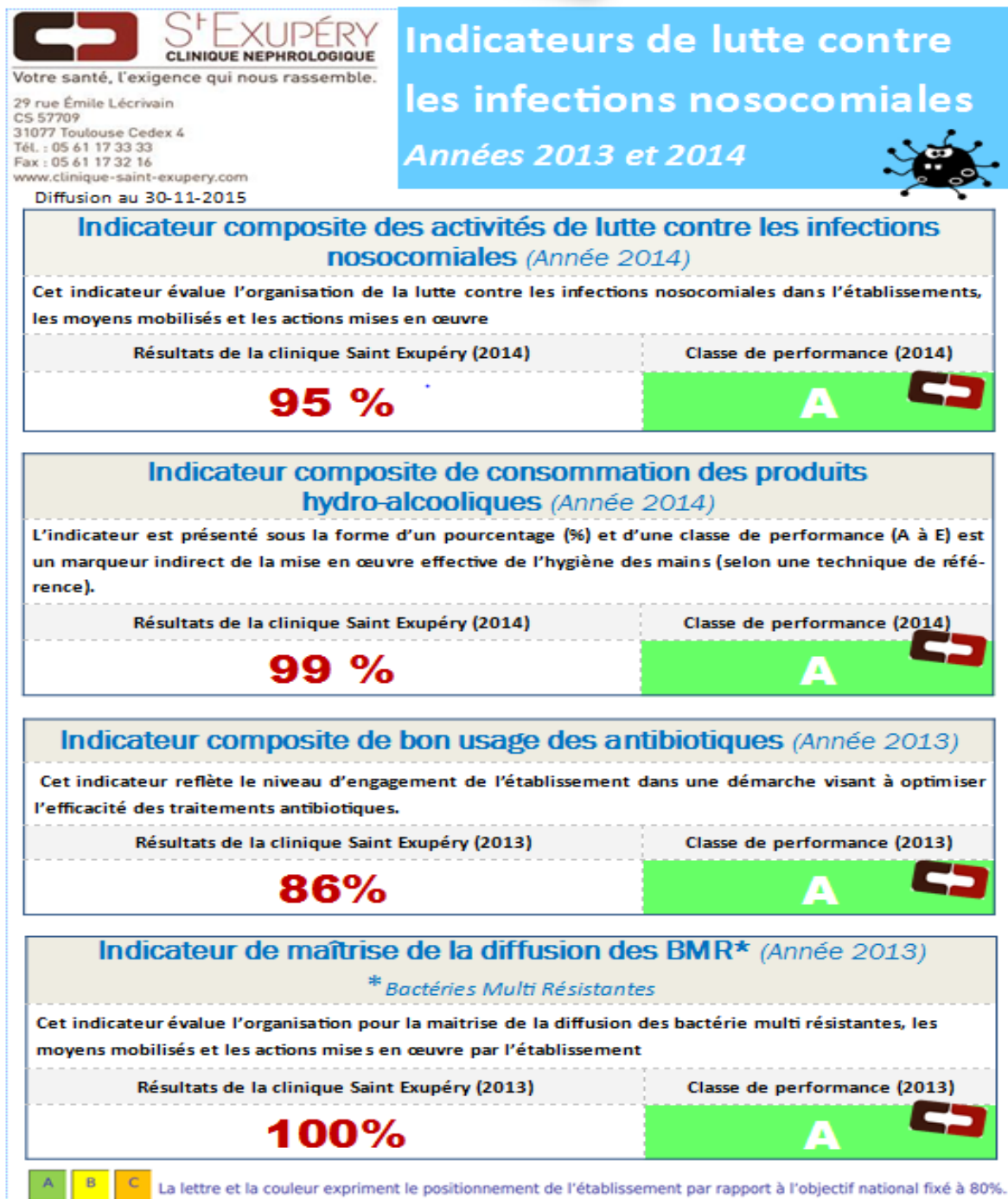
Coordinatrice : Françoise LAGRANGE, référente en Hgiène
Correspondantes en Hygiène formées (IDE, gouvernante)

Correspondants médicaux

TABEAU DE BORD DES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Chaque établissement de santé doit obligatoirement établir tous les ans un bilan des activités de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) selon un modèle défini par un arrêté du Ministre chargé de la Santé. Ce bilan décrit en détail la manière dont la prévention des infections nosocomiales et infections associées aux soins est organisée et mise en œuvre dans l'établissement.

Les résultats font l'objet d'une diffusion publique →



Comité Douleur et Fin de Vie

La clinique néphrologique Saint Exupéry et l'ensemble du personnel soignant s'engagent à respecter l'article L.1110-5 du code de la Santé Publique :

« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Composition :

Président :

- **Dr Philippe DAHAN, néphrologue**
désigné **Référent Douleur**
- Médecin
- IDE
- Aide Soignante
- Service Qualité et Gestion des Risques

Dans le cadre de ses actions,
le Comité Douleur – Fin de Vie fait aussi appel à
des professionnels experts tels que le
pharmacien, les cadres soignants...

Missions :

- Définir la politique de lutte contre la douleur et de prise en charge des patients en fin de vie :
 - contribution à la détermination des objectifs et à l'élaboration du programme d'actions de l'établissement
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
 - Rédiger des protocoles diagnostiques et thérapeutiques
 - Mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques,
 - Informer le patient et l'entourage (livret d'accueil, livrets d'information)
 - Veiller au respect des choix et croyances des patients/familles
 - Proposer des actions de formations aux professionnels
- Evaluer de façon périodique les actions mises en œuvre

Le Comité Douleur et Fin de Vie et l'équipe médicale de la Clinique Saint Exupéry souhaitent vous donner quelques informations sur la douleur et sa prise en charge.

**Votre douleur,
parlons en !**

LA DOULEUR

La douleur est un signal que l'on ne doit pas ignorer.

Elle doit être prévenue, évaluée et prise en charge.

La douleur n'est pas une fatalité...

La prise en charge de votre douleur est une priorité!

POURQUOI ?

Avoir mal n'est pas normal.

Supporter la douleur ne permet pas de lui résister.

La douleur altère votre confort et peut avoir un retentissement sur votre qualité de vie.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière à la douleur.

N'hésitez pas à en parler



COMMENT ?

Votre participation est essentielle.

Les professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants) sont à votre écoute. N'hésitez pas à leur parler de votre douleur.

Des outils adaptés permettent d'évaluer l'intensité de la douleur et d'adapter sa prise en charge.

LES MOYENS DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Les médicaments:

Les médicaments sont proposés par le médecin en fonction des mécanismes, de l'intensité des douleurs et de votre état de santé.

Les antalgiques:

Ce sont des médicaments qui soulagent. Il existe différents types d'antalgiques comme le paracétamol, les anti-inflammatoires, la morphine... La morphine et ses dérivés sont les antalgiques les plus puissants. Ils sont utilisés pour le traitement des douleurs les plus sévères.

Certaines douleurs peuvent nécessiter le recours à d'autres types de médicaments.

ATTENTION: PAS D'AUTOMEDICATION

Parlez en avec votre médecin.

Les autres moyens:

D'autres moyens, non médicamenteux, peuvent être mis en œuvre pour réduire votre douleur et améliorer votre confort:

- * Application de poches de glace
- * Mobilisation douce, massages,
- * Aide psychologique
- * ...

N'oubliez pas...

Votre participation est essentielle

Vous seul pouvez décrire votre douleur.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous pourrons vous aider.

Nous sommes à votre écoute.

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition



Composition:

Président : Docteur Olivier MILIOTO

- Diététicienne
- Cadre de Soins
- Pharmacien
- IDE
- Aides-Soignantes
- Responsable Restauration
- Service Qualité
- Directeur

Les missions du CLAN

Le CLAN conduit des travaux portant sur l'alimentation et la nutrition. Ces deux aspects sont les éléments clés de la prise en charge des patients dans les établissements de santé.

Une prise en charge nutritionnelle adaptée permet de réduire la durée des traitements de certaines pathologies et de leurs effets indésirables.

Le CLAN a également pour mission de se positionner sur l'organisation et la qualité de la prestation hôtelière, ce d'autant plus qu'il s'agit d'un élément crucial dans la qualité ressentie par les patients.



Le CLAN a édité un livret diététique qui vous donnera des conseils et surtout des idées de menus, recettes !

Bouger chaque jour pour rester en forme

La marche est l'activité physique la plus simple à pratiquer quotidiennement.

Comment augmenter votre temps de marche :

- Rendez vous le plus possible à vos différentes activités à pied
- Faites une promenade dans la journée

Tout au long de votre prise en charge, des conseils diététiques, spécifiques à votre état de santé, vous seront donnés par l'équipe soignante.

Vous pourrez aussi rencontrer la diététicienne de l'établissement, dans le service de soins ou sur rendez-vous.

Si vous participez au programme d'éducation thérapeutique, des ateliers vous permettront d'aborder les contraintes diététiques de l'insuffisant rénal chronique de façon ludique et d'échanger sur le sujet avec l'équipe soignante et les usagers. Votre entourage (conjoint(e), famille) peut participer à ces rencontres.

Comité d'Identitovigilance



1 Une pièce d'identité



admission.

Elle permet le recueil de votre identité à chaque

2 Un bracelet personnalisé et des étiquettes



Lors d'une hospitalisation le bracelet atteste de votre identité à chaque étape de vos soins.

3 Un questionnement oral régulier



à vos interrogations.

Il permet de vérifier votre identité et de répondre

Composition du Comité d'Identitovigilance

AGI – Autorité de Gestion de l'Identité :

Vincent LACOMBE
Directeur Général

Fabien ESPAZE

Responsable Sécurité
Du Système d'Information

Docteur Sylvie NEUVILLE
Référént Identitovigilance

- Directrice des Soins Infirmiers
- Pharmacien
- Responsable Qualité et Gestion des Risques
- Personnel administratif (accueil, facturation, secrétariat médical...)
- Assistante Sociale

Pour optimiser la sécurisation des données et les soins prodigués, des protocoles de vérification de l'identité du patient sont en place aux différentes étapes de sa prise en charge :

- admission
- arrivée dans le service de soins
- laboratoire
- imagerie médicale
- bloc opératoire
- traitement médicamenteux
- transfusion
- ...

Depuis août 2010, le comité d'Identitovigilance a mis en place un bracelet d'identification dans les services d'hospitalisation.

Si vous êtes hospitalisé, l'IDE ou l'AS qui vous accueillera dans le service placera un bracelet à votre poignet en vous informant de son utilité.

Tous les patients sont concernés, même les patients connus, car il faut penser au personnel intérimaire et aux nouveaux salariés qui ne connaissent pas encore les patients chroniques pris en charge sur l'établissement. De plus, dans le cadre de sa prise en charge, le patient peut être transféré dans un autre service ou au bloc opératoire.

Comité Développement Durable

« le développement durable a été défini dans le rapport élaboré par la commission Brundtland, comme la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins sans empêcher les générations futures de satisfaire leurs propres besoins ». – Haute Autorité de Santé - manuel de certification

Le Comité Développement Durable de la clinique Saint Euxpéry a été créé en Février 2010

Composition :

- **Président :**
Vincent LACOMBE, Directeur Général
- **Référent Développement Durable :**
Delphine BONNET, Service Qualité et Gestion des Risques
- **Membres représentant les secteurs :**
 - Administration et Ressources Humaines
 - Logistique et soins médico-techniques
 - Prise en charge soignante et sociale

Le développement durable apporte une vision globale et à long terme en conciliant trois dimensions :

- une gestion économique fiable,
- un établissement socialement intégré,
- un établissement de santé écologiquement respectueux.

Quelques consignes....

Pour préserver l'eau de la planète....

*Je ne laisse pas couler l'eau du robinet pendant que je me lave les mains,
Je bois l'eau du robinet pour éviter les bouteilles en plastique,
J'informe le service technique dès que je détecte une chasse d'eau ou un robinet qui fuit*

Pour réduire les déchets et préserver les milieux naturels...

*J'évite de gaspiller les denrées alimentaires
Je respecte les plantations et je ne coupe pas les branches des arbres,
Je ne jette pas de mégots et papiers par terre, j'utilise les cendriers et les poubelles
Je limite les impressions papier, la couleur, et je privilégie le recto verso*

Pour limiter mon impact sur le changement climatique...

*Je ferme les portes et les fenêtres des lieux climatisés,
Je ferme les portes et les fenêtres des lieux chauffés après avoir aéré,
J'éteins les lumières quand l'éclairage naturel le permet,
J'éteins les lumières de la chambre et la télévision en mon absence,
J'organise mes déplacements en voiture de manière rationnelle,
Je favorise les modes de transport doux (à pied, à vélo, en covoiturage).*

La démarche Qualité et Gestion des Risques

Depuis janvier 1999, la clinique Saint Exupéry s'est engagée dans la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé afin d'assurer la SECURITE et la QUALITE DES SOINS données au patient, et promouvoir une politique de développement continu de la Qualité au sein de l'établissement par les professionnels de santé.



La HAS certifie les établissements de santé et accrédite les praticiens de certaines disciplines afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients dans les établissements de santé et en médecine de ville.

L'établissement a satisfait pleinement à trois visites de certification:

- **V1 en juin 2003**
- **V2 en juillet 2007**
- **V2010 en mai 2011**

La prochaine visite de certification, la V2014, est programmée pour le mois de janvier 2016.



objectifs

La procédure de certification est mise en œuvre par la HAS. Obligatoire, elle vise à permettre aux établissements de santé (ES) d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés. Elle se déroule en plusieurs étapes : après une autoévaluation de la qualité des organisations et des pratiques mises en œuvre, les établissements reçoivent la visite d'experts-visiteurs chargés de statuer sur leur niveau de qualité.

la visite de certification

La visite de certification permet d'établir si l'établissement de santé a rempli ses engagements.

La **V2014** utilise de nouvelles méthodes :

- **méthode « patient traceur »** : évaluation de la qualité de la prise en charge, au travers de **l'expérience de soins de patients « témoins »**, du dossier médical et dossier de soins, de la rencontre des professionnels soignants.
- **« audit de processus »** : méthode d'évaluation de la réalité de l'activité des établissements de santé avec une étape « rencontre avec les pilotes de processus » et une étape « investigation sur le terrain ».

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La procédure de certification des établissements de santé s'articule avec la généralisation par la Haute Autorité de Santé d'Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins.

Certains de ces indicateurs font l'objet d'un recueil national, au sein des établissements de santé.

Outre l'usage en termes de pilotage interne, ils sont aussi utilisés afin de répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et d'aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national.

De par son activité, la clinique néphrologique Saint Exupéry répond aux indicateurs nationaux suivants :

- DPA : **qualité du dossier du patient**
- DIA : **prise en charge du patient hémodialysé chronique**
- Tableau de Bord des Infections Nosocomiales, Infections associées Aux Soins (page
- E-SATIS : indicateur de satisfaction des patients hospitalisés de plus de 48 h



Indicateur: Evaluation de l'accès à la transplantation rénale

Cet indicateur évalue si une évaluation en vue de l'accès à la transplantation rénale est notée dans le dossier patient

Résultats de la clinique
 Saint Exupéry (2015)

100%

A

Valeur
 Région
 2015

98%

Valeur
 Nationale
 2015

88%

Indicateur agrégé 1 : Suivi des patients hémodialysés

Cet indicateur évalue si le suivi biologique et nutritionnel est noté dans le dossier du patient.

Résultats de la clinique Saint Exupéry
 (2015)

97%

A

Valeur
 Région
 2015

89%

Valeur
 Nationale
 2015

88%

L'indicateur agrégé « Suivi des patients hémodialysés » synthétise 4 indicateurs:

1. Surveillance du statut martial des patients traités par Agent Stimulant l'Erythropoïèse (ASE)

Cet indicateur évalue si les dosages biologiques permettant d'évaluer le statut martial du patient traité par ASE sont notés dans le dossier

98%

3. Surveillance sérologique des hépatites

Cet indicateur évalue si les sérologies des hépatites B et C datant de moins de 6 mois sont notés dans le dossier des patients non porteurs des virus

97%

2. Surveillance du bilan phosphocalcique

Cet indicateur évalue si les dosages de la phosphorémie et de la calcémie du dernier mois et de la Parathormone des 3 derniers mois sont notés dans le dossier du patient

100%

4. Surveillance nutritionnelle: statut nutritionnel

Cet indicateur évalue si 3 des 4 critères (IMC, dosage de l'albumine, calcul du nPCR, pourcentage de variation du poids sec en 6 mois) sont notés dans le dossier du patient

93%

Indicateur agrégé 2 : Appréciation de la qualité de la dialyse

Cet indicateur évalue si les prescriptions et la mesure de la dose de dialyse, conformes aux recommandations de bonne pratique, sont notées dans le dossier

Résultats de la clinique Saint Exupéry
 (2015)

93%

A

Valeur
 Région
 2015

89%

Valeur
 Nationale
 2015

88%

L'indicateur agrégé « appréciation de la qualité de la dialyse » synthétise 2 indicateurs:

1. Prescription de 3 séances et 12 heures hebdomadaires

Cet indicateur évalue si la prescription d'au moins 3 séances d'une durée totale d'au moins 12 heures hebdomadaires est notée dans le dossier du patient

85%

2. Mesure de la dose de dialyse

Cet indicateur évalue si la dose de dialyse mesurée le dernier mois est notée dans le dossier du patient

100%

A B C La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.



Tenue du dossier patient

Un dossier patient bien tenu est un élément essentiel de la sécurité et de l'efficacité de votre prise en charge.

Il contribue au partage de l'information entre les différents professionnels de santé intervenant à chaque étape de la prise en charge.

Résultats de la clinique Saint Exupéry (2013)	Classe de performance (2013)	Moyenne Nationale (2013)
94%	A	79%

Résultats 2011: 96%



Délais d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Le courrier de fin d'hospitalisation est un élément clé de la continuité des soins. Signé par le médecin qui vous prend en charge, il est adressé à votre médecin traitant ou vous est remis le jour de votre sortie.

L'envoi du courrier de fin d'hospitalisation doit réglementairement être effectué dans un délai de 8 jours.

Résultats de la clinique Saint Exupéry (2013)	Classe de performance (2013)	Moyenne Nationale (2013)
95%	A	51%

Résultats 2011: 96%



Traçabilité de l'évaluation de la douleur

Pour soulager la douleur, il est indispensable qu'elle puisse être quantifiée et suivie.

Cet indicateur montre que l'évaluation de la douleur (à l'aide d'une échelle spécifique et adaptée) a bien été consignée dans le dossier du patient.

Résultats de la clinique Saint Exupéry (2013)	Classe de performance (2013)	Moyenne Nationale (2013)
100%	A	81%

Résultats 2011: 99%



Dépistage des troubles nutritionnels

Le suivi de votre poids est important pour adapter votre traitement.

Cet indicateur montre que la surveillance du poids du patient a bien été inscrite dans son dossier.

Résultats de la clinique Saint Exupéry (2013)	Classe de performance (2013)	Moyenne Nationale (2013)
Niveau 1 : 98%	A	87%
<i>Poids noté dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour</i>		
Niveau 2 : 98%	A	68%
<i>Poids ET Indice de Masse Corporelle (IMC) OU poids ET variation du poids notés dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour</i>		
Niveau 3 : 78%	B	24%
<i>Poids ET IMC ET variation du poids notés dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour</i>		

Résultats 2011: 100% (niv. 1); 100% (niv.2); 66% (niv.3)



La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.



ST EXUPÉRY
CLINIQUE NEPHROLOGIQUE

Votre santé, l'exigence qui nous rassemble.

29 rue Émile Lécivain
CS 57709
31077 Toulouse Cedex 4
Tél. : 05 61 17 33 33
Fax : 05 61 17 32 16
www.clinique-saint-exupery.com

Clinique Néphrologique Saint Exupéry

Indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins

les indicateurs:



e-Satis

Mesure de la satisfaction
des patients hospitalisés
plus 48H en MCO



Lutte contre
les infections
nosocomiales

Indicateurs
transversaux



Qualité de la prise
en charge des patients
hémodialysés chroniques



Les indicateurs nationaux développés par la HAS font l'objet d'un recueil obligatoire pour les établissements de santé.

Les Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) poursuivent 3 objectifs :

- fournir aux établissements des outils de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- aider au reporting et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- répondre aux exigences de transparence des usagers.

Les résultats de ces indicateurs sont

consultables sur le site

SCOPE santé



<http://www.scopesante.fr/>

Indicateur issu du dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48H en MCO*, e-Satis



e-Satis

*Médecine Chirurgie Obstétrique

Niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif e-Satis

Cet indicateur mesure le niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients en hospitalisation complète MCO (e-Satis + 48h MCO) : la mise en œuvre du recueil des mails patients permettant de répondre au questionnaire e-Satis en ligne

Résultat—Année 2015:

ENGAGEMENT NIVEAU 1:

L'établissement mesure la satisfaction
des patients hospitalisés plus de 48 H en MCO
avec le dispositif e-Satis



E satis, 4 niveaux d'engagement:

Niveau 1: L'établissement mesure la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 H en MCO avec le dispositif e-Satis. Les patients hospitalisés souhaitant s'exprimer sur la qualité de leur prise en charge ont pu répondre au questionnaire e-Satis

Niveau 2: L'établissement est engagé dans le dispositif national e-Satis : les patients hospitalisés n'ont pas pu répondre au questionnaire e-Satis, seul le recueil de leur mail a été réalisé par l'établissement

Niveau 3: L'établissement s'engagera dans le dispositif national e-Satis : les patients hospitalisés pourront répondre au questionnaire e-Satis au cours de l'année 2016

Niveau 4: L'établissement est non répondant aux questions obligatoires : l'établissement n'a pas répondu aux questions obligatoires sur la plateforme e-Satis permettant de mesurer son engagement dans le dispositif national e-Satis

A tout moment, vous pouvez adresser vos ressentis, remarques et/ou suggestions à l'équipe médicale ou l'équipe soignante qui vous prend en charge.

La CRUQPC et les représentants des usagers sont également à votre disposition pour recueillir vos souhaits et besoins.



Tous les deux ans, un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction est distribué à l'ensemble des patients dialysés, destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et la qualité de votre prise en charge au sein de l'établissement.

Les résultats sont analysés en CRUQPC avec la Direction pour mesurer votre degré de satisfaction et mettre en place des actions d'amélioration dans la qualité du service rendu.

Des réunions d'information sont régulièrement proposées aux patients hémodialysés :

- « alimentation du patient dialysé »
- « transplantation rénale »
- ...

Ces réunions sont suivies d'un lunch pour favoriser les échanges entre patients et avec les professionnels.



Le Journal de l'Etablissement, semestriel, est également destiné aux patients. Il vous sera remis par le personnel qui vous prend en charge lors de son édition. Vous pouvez aussi en faire la demande.