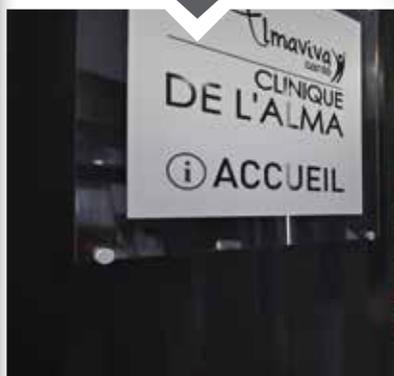
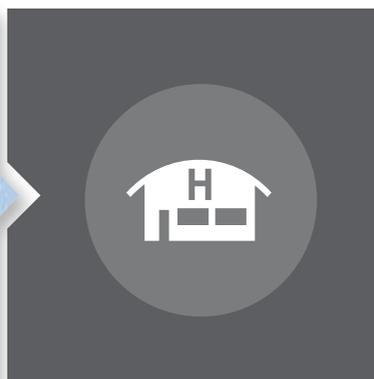


# CLINIQUE DE L'ALMA CENTRE DE DIALYSE



LIVRET ACCUEIL

Livret d'accueil



# BIENVENUE AU CENTRE DE DIALYSE DE LA CLINIQUE DE L'ALMA



Madame, Monsieur

Votre état de santé nécessite un traitement en hémodialyse.

Les médecins et l'équipe soignante du service vous souhaitent la bienvenue dans notre centre.

Ils vous apporteront des soins de qualité et rendront votre prise en charge la plus agréable possible.

Ce livret, remis dès votre arrivée dans le service de dialyse, a été réalisé par l'équipe médicale et paramédicale du service pour vous donner des informations et des conseils.

Nous restons à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

L'équipe de dialyse

Le groupe Almaviva Santé réunit et gère des établissements de santé privés en région Sud et en région Ile-de-France. Il est le 1<sup>er</sup> groupe hospitalier privé de la région Sud et le 4<sup>ème</sup> en France.

Almaviva Santé assure la gestion de 4 000 lits et places, 250 salles d'interventions et d'exams, emploie 4 000 salariés et est partenaire de 1 300 médecins libéraux. Il regroupe toutes les disciplines médicales et chirurgicales : chirurgie, gynécologie-obstétrique (dont maternité), médecine, soins de suite et de réadaptation, dialyse et hospitalisation à domicile.

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

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Almaviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires pour créer deux pôles régionaux d'excellence notamment dans les spécialités suivantes : orthopédie, ophtalmologie, cardiologie, gastro-entérologie, et urologie.

L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

Notre Clinique porte les valeurs du Groupe Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

**Notre site web : [www.almaviva-sante.com](http://www.almaviva-sante.com)**

**Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>**

**Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>**

## SOMMAIRE

Présentation du centre .....	4
Horaires	
Contacts	
Repères .....	5 - 6
Le rôle des reins	
L'insuffisance rénale chronique	
L'hémodialyse	
Une équipe à votre service .....	7
Votre prise en charge .....	8
Les séances de dialyse	
Les branchements	
La fistule artérioveineuse.....	8-9
Le cathéter veineux central .....	10
La pesée.....	10-11
La synthèse d'une séance.....	11
Nos recommandations.....	11
L'hygiène corporelle	
L'hygiène alimentaire et hydrique	
Informations pratiques.....	12-13
Vos droits & devoirs.....	14 - 18
Qualité et gestion des risques .....	19 - 20
Hygiène et prévention.....	20
Adresses utiles .....	21

# PRÉSENTATION DU CENTRE



Le centre de dialyse de la Clinique de l'Alma propose une prise en charge :

- en hémodialyse,
- en consultations de néphrologie.

Pour votre confort, chaque poste dispose d'une télévision. Un sanitaire est également à votre disposition. Ce service bénéficie de la proximité immédiate du laboratoire d'analyses médicales et du service de médecine (au cas où une hospitalisation serait nécessaire).

## HORAIRES

**Le secrétariat médical vous accueille :**

- Du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Le jeudi de 9h à 16h30.

**Le centre est ouvert :**

- Les lundi, mercredi et vendredi de 6h45 à 23h15
- Les mardi, jeudi et samedi de 6h45 à 18h15

## CONTACTS

Standard : 01 45 56 56 00

Secrétariat dialyse : 01 45 56 55 54

**En cas d'urgence, vous pouvez joindre à tout moment :**

- **Le Centre de dialyse au 01 45 56 55 54** pendant ses heures d'ouverture
- En dehors de ces heures et le dimanche, contactez le standard de la clinique 01 45 56 56 00 pour joindre le néphrologue d'astreinte ou à défaut contacter le SAMU (15).



## REPÈRES



### LE RÔLE DES REINS

Les reins assurent deux grandes fonctions vitales :

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

### L'INSUFFISANCE RÉNALE CHRONIQUE

L'insuffisance rénale chronique se définit comme une altération progressive, permanente et définitive de la fonction d'épuration et de la fonction hormonale.

Si l'insuffisance rénale est découverte à un stade précoce par la réalisation de bilans biologiques (prises de sang), notamment au cours du suivi du diabète ou de l'hypertension, il est possible grâce à la prise de médicaments de ralentir la perte de la fonction rénale dans le temps et retarder l'arrivée au stade de la dialyse. On parle d'insuffisance rénale lorsque 50% des néphrons « unités fonctionnels des reins » sont détruits. La mise en hémodialyse s'effectue lorsque plus de 90% des néphrons sont détruits.

Le choix de la technique (hémodialyse en centre, à domicile, dialyse péritonéale ou greffe) dépend de plusieurs facteurs : âge, poids, état général, maladies associées à l'insuffisance rénale.

Le choix de la technique se fera au cours du suivi de l'insuffisance rénale d'un commun accord entre le médecin et le patient.



## L'HÉMODIALYSE

Le sang est épuré en passant au travers d'un filtre (rein artificiel) grâce à un appareil (générateur de dialyse). Pour cela, il faut prévoir la mise en place d'un accès à vos vaisseaux aussi appelés abords vasculaires :

- soit une fistule artério veineuse sur un bras,
- soit la pose d'un cathéter de dialyse dans une veine du cou si la dialyse est débutée rapidement ou si vos vaisseaux ne permettent pas de faire une fistule artério veineuse.

L'hémodialyse est un traitement intermittent (3 séances hebdomadaires d'un minimum de 4 heures par séances en général). La fréquence et la durée des séances sont une prescription médicale faite en fonction de votre état de santé et vos besoins.

### Traitements dispensés :

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

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



## UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE



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

Si votre état de santé nécessite une hospitalisation, vous êtes transféré dans l'unité de médecine ou vers un autre service hospitalier.

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

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

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

**Les secrétaires** assurent l'accueil et la gestion du planning des patients en dialyse.

### LES SERVICES PROPOSÉS

- Hémodialyse en Centre
- Unité de Dialyse Médicalisée (U.D.M)
- Unité d'Autodialyse dite assistée



## VOTRE PRISE EN CHARGE



### LES SÉANCES DE DIALYSE

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

Les contraintes médicales liées au traitement de l'insuffisance rénale nécessitent, dans certains cas, une adaptation de votre poste de travail.

### LES BRANCHEMENTS

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

- des urgences,
- des générateurs prêts à la dialyse.

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

## LA FISTULE ARTÉRIOVEINEUSE



Une fistule artérioveineuse est une connexion artificielle réalisée chirurgicalement entre une de vos artères et une de vos veines de l'avant-bras ou du bras. Dans certains cas, une prothèse peut être placée entre une veine et une artère lorsqu'il n'y a pas de veine utilisable.

Cette connexion permet, après quelques mois d'augmenter le débit sanguin dans la veine qui grossit et devient facile à ponctionner. La fistule artérioveineuse doit être créée plusieurs semaines ou mois avant son utilisation. L'utilisation de la fistule consiste à y placer par l'infirmière deux aiguilles (ponction) l'une pour le départ du sang à filtrer, l'autre pour le retour du sang filtré.



## 1. LES BONS GESTES

- Ne pas prendre la tension artérielle ni faire une prise de sang sur le bras de la fistule.
- Surveiller quotidiennement la vibration appelée « Thrill » (= frémissement) :
  - a. poser sa main sur la fistule,
  - b. sentir le frémissement qui signale que le sang circule convenablement.

Le personnel soignant et les médecins peuvent vous apprendre à percevoir le battement de votre fistule.

- Toilette corporelle avec un savon adapté à votre peau, avoir les ongles courts et propres. Le lavage régulier au savon diminue environ 80% des germes de la flore cutanée
- Éviter de gratter la zone où siège votre fistule ou d'y appliquer une crème sans demander conseil à votre médecin
- Ne pas garder les pansements sur la fistule entre deux séances de dialyse
- Vérifier l'aspect cutané (absence de rougeur, d'éruption) de votre fistule
- Porter des vêtements amples au niveau du bras de la fistule
- Protéger le bras de la fistule lors des travaux (jardinage, ménage, bricolage) avec un vêtement épais à manches longues
- Ne pas porter de bijoux, ni de montre sur le bras de la fistule
- Ne pas porter de charge lourde
- Ne pas exposer au soleil le bras de la fistule

# LE CATHÉTER VEINEUX CENTRAL



Il s'agit d'un tuyau creux et flexible comportant 2 voies, introduit dans une grosse veine (jugulaire interne, sous-clavière ou fémorale commune) permettant l'accès direct au sang pour la dialyse. Il comporte un ou deux embouts de sortie permettant de raccorder les lignes du circuit de dialyse directement.

Un cathéter peut être utilisé de manière temporaire lorsque la dialyse doit être débutée en urgence, avant la création d'une fistule ou si elle n'est pas encore utilisable ou si elle ne peut être utilisée temporairement. Dans certaines situations (impossibilité de création d'autre abord définitif), il est possible de mettre en place un cathéter tunnélisé utilisable à long terme. Selon les cas, un cathéter peut être posé sous anesthésie locale par le néphrologue, un anesthésiste au lit du patient ou sous anesthésie générale par un chirurgien vasculaire au bloc opératoire, dans tous les cas en respectant des conditions strictes d'asepsie.

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

## 1. LES BONS GESTES

En fin de séance, un pansement stérile protège votre cathéter :

- Ne jamais l'enlever.
- Ne le refaire qu'en milieu médicalisé.
- Ne pas prendre de douche (sauf si un pansement étanche a été positionné).
- Porter un vêtement qui s'ouvre par devant.

## 2. QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME

En cas de problème (fièvre accompagnée de frissons, douleurs au niveau du cathéter, saignement au niveau de l'orifice de sortie, absence brutale de fixation au niveau du cathéter, rougeur, absence de frémissement, sensation de chaleur inhabituelle ou toute autre anomalie), contactez immédiatement le service au 01 45 55 55 54 ou en dehors des heures d'ouverture, merci de contacter le standard de la clinique 01 45 55 56 00 pour joindre le néphrologue d'astreinte ou à défaut contacter le SAMU (15).

## LA PESÉE



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

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

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

Il peut varier en fonction de plusieurs critères : alimentation, activité physique, tension artérielle... et est donc régulièrement réévalué par le médecin. Dès votre prise en charge par l'équipe para médicale, vous serez pesé.

## 1. LES BONS GESTES

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

- S'habiller avec des vêtements similaires à chaque séance
- Retirer ses chaussures (prévoir des chaussures faciles à enlever)
- Se peser sur la même balance
- Vider ses poches (clé, téléphone portable, porte-monnaie...)

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

# LA SYNTHÈSE DES SÉANCES

1. Arrivée en dialyse
2. Lavage du bras de la fistule avec un savon doux
3. Pesée
4. Prise de tension
5. Prise en charge par l'infirmière
6. Branchement
7. Collation
8. Prise de tension
9. Pesée
10. Départ

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

## NOS RECOMMANDATIONS

### L'HYGIÈNE CORPORELLE

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

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

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

### L'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET HYDRIQUE

Trois séances d'hémodialyse par semaine ne pourront pas remplacer des reins qui ne fonctionnent pas normalement. En plus de trois séances d'hémodialyse par semaine, votre alimentation et l'apport en boissons doivent être surveillés.

Les recommandations diététiques vous seront transmises par l'équipe soignante et la diététicienne.

# INFORMATIONS PRATIQUES



## LES FORMALITÉS D'ADMISSION

La sécurité au centre passe par votre identification (Code de la sécurité sociale – Art L 162-21). L'équipe se charge de constituer votre dossier administratif.

Les documents à fournir pour votre prise en charge sont :

- La pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, livret de famille, titre de séjour)
- La carte vitale à jour
- L'attestation de sécurité sociale et la carte mutuelle (en cours de validité).

### Les consultations néphrologiques :

Le médecin se charge de constituer votre dossier médical. Vous serez vu par un médecin néphrologue à chaque séance au centre et une fois par semaine à l'UDM et l'auto-dialyse. Vous pouvez bénéficier d'une consultation avec le médecin néphrologue en dehors de vos séances de dialyse, pour faire le point sur votre état de santé.

## LES FRAIS DE SÉANCES

Le centre est conventionné par les différents Organismes payeurs et ces tarifs sont homologués. Les Caisses d'Assurance Maladie fixent le montant des forfaits des séances, les honoraires des praticiens, les éléments relatifs aux tarifs de remboursements de vos transports font l'objet d'un affichage dans la salle d'attente du centre. La Direction de l'établissement se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

### Vous résidez en France

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

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

Merci de vous munir de votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

### Vous résidez hors de l'Union Européenne

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

## LES MOYENS DE TRANSPORT

Vous pouvez venir par vos propres moyens.

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

Si nécessaire, votre médecin prescrira un mode de transport adapté à votre situation : VSL, taxi conventionné ou ambulance. Vous gardez le choix du prestataire de transport. Le secrétariat peut également vous donner une liste des entreprises pouvant effectuer les transports sanitaires. Dans ce cas, ce mode de transport est pris en charge par la Caisse primaire d'assurance maladie.

Vos ambulanciers s'informent de l'heure à laquelle vous terminez votre séance de dialyse.



## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Pour votre confort, nous mettons à votre disposition :

- Un vestiaire pour vous changer et déposer vos affaires
- Des lits à position réglable ou des fauteuils en UDM et Auto-Dialyse
- Télévision : Chaque poste de dialyse dispose de la télévision ainsi que des prises personnelles pour casques audio/TV. Pour le confort de tous, reste à la charge du patient d'apporter un écouteur personnel (sous-titrage disponible pour les patients non-équipés de casques ou malentendants)
- Une petite collation vous est offerte pendant la séance de dialyse. Vous avez cependant la possibilité d'apporter des aliments complémentaires à ceux proposés (aucun aliment ne pourra être stocké et la présence d'alcool est strictement interdite etc.)
- Climatisation : Chaque salle est équipée de climatisation réversible
- Un accès WIFI est disponible

## LES VACANCES

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

Le néphrologue responsable du traitement se met en rapport avec son confrère du lieu de vacances ou de déplacement pour lui communiquer les éléments essentiels du dossier médical.

Il faut informer la caisse d'assurance maladie avant tout départ dans un pays hors espace économique européen afin d'obtenir son accord pour le remboursement des séances.

### À l'étranger :

Les démarches administratives à effectuer vous seront expliquées par le médecin ou le secrétariat du service de dialyse.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées pendant les séances de dialyse. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés en salle de dialyse.



## LE DOSSIER MÉDICAL

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Centre d'Hémodialyse s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de l'établissement. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l'établissement, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

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

### **Modalités de conservation des dossiers**

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction du Centre d'Hémodialyse veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). L'ensemble du personnel est signataire de la charte de bientraitance qui est affichée au sein des unités de soins à votre disposition.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique). N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine. Il est composé d'une équipe pluri-disciplinaire et pluri-professionnelle (néphrologue, infirmiers, aide soignants).

## COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION

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

## COMMISSION DES USAGERS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou par mail : [usagers.alma@almaviva-sante.com](mailto:usagers.alma@almaviva-sante.com)

Vous pouvez également vous renseigner auprès du responsable de votre service. La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret. Vous pouvez également consulter les résultats des enquêtes de satisfaction en affichage au sein des unités.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins qui vous remettra des informations complémentaires.

## LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'établissement traite et sécurise vos données à caractère personnel dans le respect des dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. L'établissement s'engage à vous donner toutes les informations nécessaires à la compréhension de vos traitements de manière concise, transparente et compréhensible. Chaque service limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire afin d'assurer le diagnostic, la surveillance le traitement de la maladie, la délivrance des soins et leurs coordinations. Les destinataires de vos données sont les services de soins, médicaux et administratifs de l'établissement, les administrations de l'Etat, les autorités indépendantes de santé, ainsi que nos sous-traitants répondants aux obligations de la protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées dans le respect du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale, à titre d'exemple votre dossier médical est conservé 20 ans.

Vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder à vos données vous concernant,
- de rectifier ces données en cas d'erreur,
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse [dpo.groupe@almaviva-sante.com](mailto:dpo.groupe@almaviva-sante.com) ou par courrier postal :

ALMAVIVA SANTE, 240/244 Avenue des Poilus, 13012 MARSEILLE.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de la clinique.



## ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

Au sein de l'établissement l'EOH organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, elle est assistée sur le terrain par des référents hygiène. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction, ou tout autre responsable. Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de satisfaction ou en adressant un courrier au Centre. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

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

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

## **NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à un des membres de l'équipe soignante ou administrative.

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

## **PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE**

À la mise en dialyse, la prise en charge d'un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

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

Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Le centre se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un patient mineur en raison du respect de la réglementation en vigueur concernant les dialyses des mineurs.

## **PERSONNE DE CONFIANCE**

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

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par le Centre d'Hémodialyse. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## **QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Nous évaluons annuellement votre satisfaction afin d'en améliorer en permanence le niveau. Votre écoute et votre bien-être sont nos priorités. L'enquête de satisfaction est réalisée 2 fois par an dans le service.

## SECRET MÉDICAL

Le Centre et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens du Centre assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

## VOS DEVOIRS

1. Prévenez-nous rapidement si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas vous présenter à votre séance de dialyse ou si vous êtes en retard.
2. À votre arrivée, nous vous demandons de rester dans la salle d'attente de l'unité, jusqu'à ce qu'un soignant vienne vous chercher pour votre séance.
3. Ne quittez jamais l'unité sans être accompagné, attendez les ambulanciers dans la salle d'attente de l'unité sauf utilisation de véhicule personnel.
4. Ne laissez ni argent, ni objet de valeur dans les vestiaires ou sur vos adaptables. L'unité n'est pas responsable en cas de vol ou de perte.
5. Mettez votre téléphone portable en mode vibreur ou silence avant d'entrer dans l'établissement.
6. Il est interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. De même, la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toutes autre matière dangereuse ou inflammable est interdite.
7. Respectez les règles et recommandations en matière d'hygiène. Le port de gant pour la compression en fin de dialyse est obligatoire.
8. Soyez courtois et respectueux avec le personnel et les autres patients.



# QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière. La dernière certification a eu lieu en 2017 et le rapport de certification est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## **IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS**

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

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique de l'Alma et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

Le Centre mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

## **LES VIGILANCES SANITAIRES REGROUPENT :**

- La Pharmacovigilance (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments),
- L'Hémovigilance (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés). Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance,
- La Matérovigilance (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux),

## L'INFECTIOVIGILANCE

*(surveillance des infections associées aux soins).*

En interne, signalement par le laboratoire de biologie lorsqu'un prélèvement se révèle positif. Après investigation, et en fonction de l'épidémiologie locale et nationale, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, le Praticien de l'EOH et le Médecin responsable du patient sélectionnent les épisodes infectieux qu'ils jugent nécessaire de signaler, en externe.

## L'IDENTITOVIGILANCE

Renforcer la sécurité de l'identité des patients face au risque médical est le maître mot d'un groupe de travail pluridisciplinaire « identitovigilance » qui a été mis en place au sein du Centre d'Hémodialyse.

# HYGIÈNE ET PRÉVENTION



Au cours d'un séjour en établissement de santé, il existe un risque de contracter une infection nosocomiale. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical. Le Centre d'Hémodialyse met tout en œuvre pour réduire le plus possible le risque infectieux et assurer la qualité des soins qui vous sont prodigués. Une Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) agit au quotidien pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. L'EOH travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Établissement et une équipe pluridisciplinaire rassemblant des professionnels administratifs comme des professionnels de terrain.

L'Équipe Opérationnelle en Hygiène suit l'actualité et applique, en ce sens, les recommandations des instances publiques.

Chaque année, un programme de lutte contre les infections nosocomiales est construit, réalisé et évalué pour une amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins. Mais la lutte contre les infections nosocomiales est l'affaire de tous, soignants et non soignants, patients et visiteurs.

Vous pouvez ainsi nous aider dans la prévention du risque infectieux en respectant quelques mesures simples.

### **Si malgré les efforts déployés par l'ensemble des professionnels une infection survenait**

- Vous en serez immédiatement informé par votre médecin
- Des examens bactériologiques seront effectués et un traitement adapté sera mis en place avec la collaboration d'un infectiologue, si besoin.
- Le comité de lutte contre les infections nosocomiales sera mobilisé pour analyser la cause de l'infection et effectuer éventuellement le signalement à une tutelle extérieure.

### **Si vous souhaitez poser une question à l'Équipe Opérationnelle en Hygiène, vous pouvez le faire :**

- Par mail : [eoh.alma@almaviva-sante.com](mailto:eoh.alma@almaviva-sante.com)

Notre classement au tableau de bord national (évaluation annuelle de nos actions en hygiène) est consultable sur le site internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr). Il est également affiché dans le hall d'accueil du Centre.



## ADRESSES UTILES



- Renif (avant la dialyse) : [www.renif.fr](http://www.renif.fr)
- Fédération National d'Aide aux Insuffisants Rénaux [www.fnair.asso.fr](http://www.fnair.asso.fr)
- Santé Info Droits. Collectifs Interassociatif sur la santé (CISS) [www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)
- Portail des Maisons Départementales des Personnes Handicapées [www.mdph.fr](http://www.mdph.fr)
- Site Officiel de l'administration française [www.service-public-.fr](http://www.service-public-.fr)
- Site de l'Assurance Maladie [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)
- Portail des Agences Régionales de Santé (ARS) [www.ars.santé.fr](http://www.ars.santé.fr)
- Site de la Haute Autorité de Santé (HAS) [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr)
- Trans-form [www.transform.org](http://www.transform.org)

Nous espérons que ce livret vous apportera le maximum d'éclaircissements et de réponses aux questions que suscite votre traitement par hémodialyse chronique.

Sachez que, l'équipe reste à votre disposition si vous avez des interrogations, des hésitations....

Le traitement par hémodialyse reste un traitement lourd, mais il est vital : mieux compris, il pourra être mieux accepté.

Nous vous recommandons de bien respecter l'ensemble des conseils dans le but d'une meilleure coordination des soins que nous vous délivrons.

Bien à vous.

L'équipe de dialyse

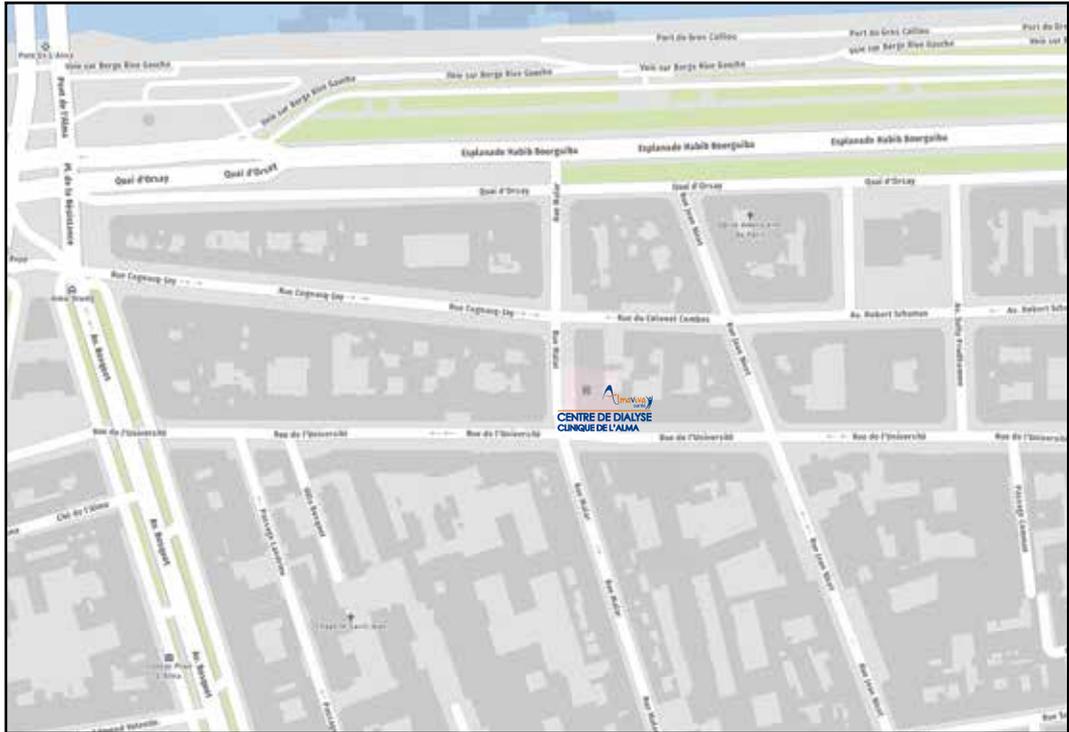
# NOTES



A series of horizontal dotted lines for writing notes.



# MOYENS D'ACCÈS



## En transports en commun

**Bus** : Lignes 28 (Arrêt Invalides- la Tour Maubourg), 63 (Arrêt Saint-Guillaume), 69 (Arrêt Invalides- la Tour Maubourg), 83 (Arrêt Invalides), 87 (Arrêt Invalides)

**RER** : ligne C (Station Pont de l'Alma)

**Métro** : Ligne 8 (Station Tour Maubourg) ; Lignes 8 et 13 (Station Invalides) ; Ligne 9 (Station Alma Marceau).



## CENTRE DE DIALYSE CLINIQUE DE L'ALMA

Centre d'hémodialyse - Clinique de l'Alma, 166 rue de l'université, Paris 7 - 5<sup>ème</sup> étage  
Téléphone du secrétariat dialyse : 01 45 56 55 54  
Email : hemodialyse@clinique-alma.com  
www.clinique-alma.com -  almaviva sante

Centre d'autodialyse et UDM  
17 rue de la Comète, Paris 7  
Téléphone du service : 01.45.55.91.27  
Email : contact-autodialyse@clinique-alma.com  
www.clinique-alma.com -  almaviva sante