

LIVRET D'ACCUEIL

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Depuis quelques semaines, vous avez débuté vos séances de dialyse.

Il vous a été conseillé ou vous avez choisi un traitement en dehors du centre hospitalier.

*C'est à ce titre que l'Association pour le Traitement des Insuffisants Rénaux de la Région Orléanaise (A.T.I.R.R.O.)
vous accueille.*

*Association à but non lucratif, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,
elle fut créée par des médecins du service d'hémodialyse du Centre Hospitalier Régional d'Orléans en 1982.*

*Le personnel de l'A.T.I.R.R.O. s'est engagé à vous assurer des soins de qualité et à vous entourer pour cette période
de votre vie.*

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre association et vous remercions de votre confiance.

Marie-Christine Boussier, présidente de l'A.T.I.R.R.O.

**Le siège administratif de L'A.T.I.R.R.O.
18 bis rue Guignegault
45100 ORLEANS
02 38 62 40 45**



I.	Présentation de l'A.T.I.R.R.O.	Page 4 à 8
II.	Le traitement : compréhension du parcours de soins	Page 8-14
III.	Les droits et obligations du patient (voir texte de Loi ci-joint).....	Page 14-17
IV.	Qualité et sécurité.....	Page 17-20
V.	Liens utiles.....	Page 21-22
VI.	Les centres d'auto-dialyse	Page 23-24

Les annexes

I. PRESENTATION DE L'A.T.I.R.R. O

L'A.T.I.R.R.O. met en place les unités de soins nécessaires à la dialyse de ses patients : dialyse à domicile (Hémodialyse quotidienne ou dialyse péritonéale) ou hémodialyse en unité d'auto-dialyse.

L'établissement dispose de trois unités d'auto-dialyse :

- Antennes de l'agglomération orléanaise (Les Montées, Guignegault)
- Antenne de Bellegarde

L'A.T.I.R.R.O. assure également la prise en charge les patients dialysés à domicile

L'A.T.I.R.R.O. constitue un prolongement de l'activité de service de Néphrologie du C.H.R.O.

L'A.T.I.R.R.O., l'hôpital d'Orléans (CHRO), l'hôpital de Montargis (CHAM) et les cliniques de l'Archette (Olivet), d'Oréliance (Orléans), sont liées par une convention permettant d'assurer la continuité des soins dispensés aux patients.

L'association organise son activité avec les salariés, le personnel médical et paramédical liés par convention. Elle s'appuie sur des structures délibératives (l'assemblée générale et le conseil d'administration où siègent des représentants des dialysés ou greffés élus par les adhérents) et consultatives (la conférence médicale d'établissement et la commission de conciliation).

LE PERSONNEL ADMINSITRATIF

Me DUBOSCLARD Brigitte

Directrice Générale

Mail : brigitte.dubosclard@atirro.fr

Tel : 02.38.62.30.78 – Mob : 06.82.75.22.26

Melle BOUGUERBA Annabelle

Assistante de Direction/RRH

Mail : annabelle.bouguerba@atirro.fr

Tel : 02.85.29.00.34 – Fax : 02.38.61.18.61

LE PERSONNEL MEDICAL

Dr MORVAN Fabienne

Pharmacien

Mail : fabienne.morvan@atirro.fr

Tel 02.38.62.36.03 – Mob : 06.43.45.05.84

LE PERSONNEL DU SERVICE TECHNIQUE

M. LUIZARD Jean Emmanuel

Responsable technique

Mail : jean-emmanuel.luizard@atirro.fr

Tel : 02.38.62.36.93 – Mob : 06.08.21.99.04

M.AIMÉ Séverin

Responsable Informatique

Mail : severin.aime@atirro.fr

Tel : 02.38.62.32.51 – Mob : 06.74.87.00.78

LE PERSONNEL DU SERVICE MAGASIN / RECEPTION

M. DELACOUTE Emmanuel

Magasinier

Mail : magasin@atirro.fr

Tel 02.38.62.32.52 – Mob : 06.81.20.07.20

Fax : 02 38 66 97 25

M. DIAZ Jean-Philippe

Magasinier

Mail : magasin@atirro.fr

Tel 02.38.62.32.52 – Mob : 06.86.70.79.28

Fax : 02 38 66 97 25

LE PERSONNEL PARA-MÉDICAL

Me. HOLLANDE Anne






Coordinatrice/Gestion des risques

Mail : anne.hollande@atirro.fr

Tel : 02.38.62.40.45 – Mob : 06.87.84.87.81

LES INFIRMIÈRES

BELLEGARDE :

-  Nathalie ALEXANDRE
-  Sylvie GINIOUX
-  Nathalie JULIEN
-  Marianne LECORRE
-  Clémence DENIS

ORLÉANS (Centres de Guignegault, des Montées)

-  Odile ASSELIN
-  Roxane BERTHOLOTTI
-  Ruth CLAVIER
-  Roselyne COUCHARD
-  Morgan DEMARY
-  Christine FRARIN
-  Audrey GANDON
-  Anabelle MAILLARD
-  Myriam ROUX
-  Florian SELLIER
-  Marina SERRU
-  Caroline SYLVESTRE

L'ÉQUIPE MÉDICALE DE L'A.T.I.R.R.O.

Dr Dominique Pierre	Néphrologue, médecin directeur*
Dr Alexandre Ganéa	Néphrologue Président de la CME
Dr Saleh Kaysi	Néphrologue
Dr Georgio Tsangalis	Néphrologue
Dr Mihaela Busioc	Néphrologue

Contacter le service de dialyse du CHRO

Un néphrologue est de garde 24h/24.

Une astreinte médicale est en place au CHRO.

En dehors des heures d'ouverture du service, vous pouvez le joindre par le standard du CHRO.

☎ : 02 38 51 44 44

Le secrétariat du service de néphrologie est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

☎ : 02 38 51 43 47

Le Centre d'hémodialyse du CHRO est ouvert du lundi au samedi (les jours fériés compris) de 6h à 22 h.

☎ : 02 38 22 95 69

Le Secteur « entraînement » est ouvert du lundi au samedi
(Jours fériés compris) de 7 h 30 à 18 h.

☎ : 02 38 51 47 43

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRESIDENT

Madame BOUSSIER Marie Christine

VICE PRESIDENTE :

Madame Florence TOUZE

TRESORIER

Monsieur GASNIER Jean-Claude

TRESORIER ADJOINT

M.RABIER Michel

MEMBRES

Me ELKOURY Noujoud

Madame GAILHOUSTE Martine

SECRETAIRE

Me TARIN Martine

SECRETAIRE ADJOINT

M. LANGER Gérard

II. LE TRAITEMENT

Compréhension du parcours de soins :

Les néphrologues vous ont informé des différentes possibilités thérapeutiques pour palier à une insuffisance rénale chronique. Vous avez eu une information sur la nature de votre traitement au cours d'une réunion dite de pré-dialyse.

L'INFORMATION DITE DE PRÉ- DIALYSE

Deux fois par an, les patients souffrant d'insuffisance rénale terminale dont le traitement par dialyse est annoncé, sont invités à une réunion d'information dite « de pré-dialyse » organisée par le CHRO et l'A.T.I.R.R.O. Participe à cette réunion l'équipe médicale, paramédicale et sociale du CHRO et de l'A.T.I.R.R.O. : médecins, cadres infirmiers, infirmières, diététicienne, assistante sociale.

LES DIFFÉRENTS TRAITEMENTS

- **La dialyse péritonéale** est effectuée à domicile, quotidiennement, cinq à sept jours par semaine. Elle permet une plus grande autonomie du patient, puisqu'il change lui-même ses poches de liquide de dialyse (toutefois l'intervention d'une infirmière libérale est possible) et n'est pas contraint à l'immobilisation. Cependant, cette technique exige un habitat répondant à certains critères spécifiques.
Les techniques de DPA (Dialyse Péritonéale Automatisée) ou de DPCA (Dialyse Péritonéale Continue Ambulatoire) sont proposées. La technique la plus adaptée à chaque patient sera choisie.
- **L'hémodialyse quotidienne à domicile** comporte des séances d'environ deux heures, cinq à six jours par semaine. Cependant, cette technique exige également un habitat répondant à certains critères spécifiques.
- **L'hémodialyse en centre** est pratiquée trois fois par semaine, à raison de quatre heures par séance. Les patients les plus autonomes, après une période d'entraînement, sont dialysés dans de petites unités appelées « auto-dialyses », soit en auto-dialyse assistées soit en auto-dialyse médicalisée.
- **La greffe ou transplantation rénale** qui assure une meilleure qualité de vie, sera proposée par le néphrologue en fonction du profil médical du patient.

L'HÉMODIALYSE

LA PÉRIODE D'ENTRAÎNEMENT

La mise en route du traitement par dialyse est effectuée dans les locaux du C.H.R.O.

Le patient est dialysé quelques semaines dans le secteur d'entraînement du C.H.R.O., avant de pouvoir être traité dans une auto-dialyse de l'A.T.I.R.R.O. ou à domicile.

Cette période d'entraînement permet de donner des informations sur la maladie, sur le fonctionnement des générateurs utilisés pour votre traitement, sur la surveillance médicale ultérieure, sur les effets secondaires éventuels, sur les possibilités d'envisager une transplantation rénale et sur les principes d'hygiène de vie.

Une fois le fonctionnement du traitement connu, le malade est installé soit dans une auto-dialyse soit à son domicile.

LA DIALYSE PÉRITONÉALE / HEMODIALYSE QUOTIDIENNE A DOMICILE

L'apprentissage au CHRO

Le traitement en dialyse péritonéale / Hemodialyse quotidienne à domicile débute au CHRO. L'entraînement et la formation à la technique choisie se déroulent dans les locaux du CHRO pour une durée qui varie selon le degré d'autonomie du patient.

En cas de besoin, une infirmière libérale sera formée par l'équipe du NHO.

La visite au domicile du patient :

Auparavant une infirmière (IDE) du CHRO se rend au domicile du patient pour évaluer la faisabilité du traitement à domicile (local dédié, superficie, ...)

Le service technique de l'ATIRRO organise une visite de conformité électrique.

La rencontre avec l'équipe de la Pharmacie

Le pharmacien rencontre chaque patient au CHRO avant l'installation au domicile afin de présenter la structure, d'expliquer le déroulement de l'organisation des livraisons, les produits dispensés et la maintenance de l'appareil de dialyse.

Le suivi médical

Il est assuré par le médecin néphrologue qui suit le traitement du patient.

L'A.T.I.R.R.O. communique chaque mois au patient la liste des gardes médicales avec les coordonnées téléphoniques, à utiliser en cas d'urgence.

Le suivi matériel

Le matériel pharmaceutique nécessaire au traitement est livré selon une fréquence définie par les magasiniers de l'A.T.I.R.R.O. au domicile du patient (prenant en compte les capacités de stockage et la distance géographique du domicile). Ces produits sont délivrés sous la responsabilité du pharmacien de l'A.T.I.R.R.O. conformément à la prescription médicale.

Le service technique du laboratoire fournisseur des appareils de dialyse assure la maintenance du matériel.

En cas de problèmes :

- ✚ Pour l'hémodialyse quotidienne, le patient prend directement contact avec lui, pour une reprise directement à domicile.
- ✚ Pour la dialyse péritonéale, le patient prend contact avec le service Pharmacie qui assure la reprise et fournit un équipement d'échange.

LA DIALYSE EN ANTENNE

Rencontre avec la Cadre Coordinatrice de l'ATIRRO :

La cadre IDE, rencontre chaque patient au CHRO avant l'installation en auto-dialyse afin de présenter la structure, d'expliquer le déroulement d'une séance en auto dialyse / Unité d'auto-dialyse médicalisée.

A l'issue de cet entretien elle lui remet différents formulaires à remplir et des brochures d'information sur l'insuffisance rénale et la dialyse.

Elle lui propose, s'il le souhaite, de visiter le centre d'auto- dialyse avant l'installation.

Première séance en centre d'auto-dialyse :

Lors de l'installation, pour la première séance de dialyse dans le centre d'auto-dialyse de l'A.T.I.R.R.O., le patient est accompagné par la cadre IDE coordinatrice.

Elle lui fait visiter les locaux et lui présente les professionnels et les autres patients

DEROULEMENT DES SÉANCES

Les horaires

Les jours et horaires de prise en charge en dialyse sont définis en collaboration avec le patient et l'équipe soignante.

Les séances de dialyse seront fixées de manière régulière, tant du point de vue des jours que des horaires.

Cependant, les horaires de dialyse peuvent être adaptés suivant les contraintes générales du centre et/ou adaptés suivant l'horaire des différents examens que le patient doit passer.

Le vestiaire

Chaque patient dispose d'un vestiaire pour déposer ses effets personnels. (La direction décline toute responsabilité en cas de vol).

Les visites

Les visites et la présence de proches pendant la séance de dialyse ne sont que ponctuellement tolérées après accord de l'infirmière et hors branchement et débranchement ou tout autre soin.

La séance de dialyse

Chaque poste de dialyse est équipé d'un fauteuil de dialyse, d'un générateur de dialyse, d'une adaptable, d'une

sonnette d'appel, d'un poste TV, d'un éclairage individuel.

Le générateur n'est pas attitré.

A votre arrivée, l'infirmière vous demandera de vous peser et de réaliser un lavage des mains et du bras avant votre installation à votre poste de dialyse.

Lorsque le générateur de dialyse est prêt, l'infirmière procédera à la ponction de votre fistule.

➤ **La surveillance pendant votre séance**

– **Surveillance de la pression artérielle :**

L'infirmière assure la surveillance de votre tension plusieurs fois par séance.

Cette surveillance sera d'autant plus importante et rapprochée que le patient aura présenté des épisodes d'hypotension durant les précédentes séances.

Cet acte, qui est une prescription médicale, sera maintenu tant que la sécurité l'exige.

– **Surveillance de la glycémie**

En ce qui concerne les patients diabétiques, les glycémies sont effectuées au cours du branchement et du débranchement. Ces dosages seront également réalisés, en cours de séance, si le patient présente des symptômes d'hypoglycémie.

– **Surveillance du circuit sanguin**

Il est indispensable que l'ensemble du circuit extra corporel soit visible ; les lignes ne doivent pas être recouvertes avec les couvertures. Cette surveillance a pour but de prévenir et de détecter rapidement toute fuite de sang afin d'intervenir au plus tôt.

➤ **Le temps de dialyse**

Les débranchements doivent être effectués en temps et en heure et le temps passé en dialyse doit être strictement respecté.

Si celui-ci est écourté, le patient perd en dose de dialyse et en perte de poids.

➤ **La fin de votre séance**

Après débranchement, l'infirmière retire les aiguilles et l'on vous demandera de comprimer les points de ponction jusqu'à l'arrêt des saignements. Un pansement sera mis en place. Vous devrez le garder jusqu'au soir de la dialyse (séance du matin et de l'après-midi) et jusqu'au lendemain matin (séance du soir)

La pesée après dialyse est obligatoire et le poids de sortie doit être noté sur la feuille de séance. Il assure que le patient a bien perdu le poids qui avait été demandé.

LES PRECAUTIONS D'HYGIENE

Pour prévenir le risque infectieux, une hygiène rigoureuse est indispensable.

Le traitement par dialyse nécessite une manipulation directe du sang rendant aisée une contamination en l'absence d'hygiène rigoureuse.

Il est donc indispensable de maintenir une hygiène très stricte, notamment dans les zones concernées par tous les gestes médicaux : au niveau du bras, chez les patients ayant une fistule artério-veineuse ou au niveau de la région du cou chez les patients porteurs d'un cathéter.

Ainsi, un nettoyage fréquent et rigoureux de ces zones cutanées permet d'en diminuer le portage.

Avant tout geste les différents membres de l'équipe soignante doivent impérativement respecter un protocole d'asepsie rigoureux afin que les différents risques infectieux soient limités au maximum.

Afin que votre traitement se déroule dans les meilleures conditions, il est impératif de respecter quelques recommandations d'hygiène :

- **L'hygiène corporelle.**

Pour toutes les personnes dialysées, une douche préalable à la séance, au domicile, est recommandée.

- **Les vêtements.**

Il est nécessaire de porter des vêtements propres, à manches courtes et amples, si possible réservés à la dialyse.

- **L'hygiène des mains et des avant-bras.**

Il est obligatoire de se laver minutieusement les mains à l'arrivée en séance avant de préparer le générateur et avant de quitter le centre.

Avant l'installation dans le fauteuil de soin, un lavage de l'avant-bras (zone à ponctionner) suivi d'un séchage minutieux sont prescrits.

- **Le port de gants.**

Le port de gants pour la compression en fin de dialyse est obligatoire.

- **La collation.**

La collation est servie dans une vaisselle et avec des couverts à usage unique.

Suivi nutritionnel :

Lorsque la fonction rénale est détériorée les recommandations alimentaires pour les personnes dialysées prennent une place essentielle dans la prise en charge de la maladie.

Il est important, d'adapter l'alimentation afin de conserver un état stable et ainsi de ralentir mes lésions rénales. Une diététicienne intervient régulièrement en séance pour évaluer le statut nutritionnel de chaque patient et apporter des conseils et un soutien diététique.

Suivi psychologique

Un suivi psychologique peut être proposé en concertation avec le néphrologue.

Suivi prise en charge sociale.

Les coordonnées de l'assistante sociale du CHRO est à disposition sur simple demande.

LES SERVICES PROPOSES PAR L'A.T.I.R.R. O :

Afin d'optimiser le confort des séances, l'A.T.I.R.R.O. met à la disposition des patients des téléviseurs, des lecteurs

DVD, des bornes wifi.

Le port du casque audio-visuel est obligatoire. Il est personnel pour des raisons d'hygiène et fourni par le patient.

La collation :

Durant la séance, une collation sera proposée et, si le patient le souhaite, il lui est possible d'apporter des aliments qu'il aime consommer.

En effet, certains aliments généralement déconseillés durant la période hors dialyse, peuvent être consommés en dialyse : banane, chocolat, fruits de manière générale, car il est bien connu que pendant la séance de dialyse, l'excès de potassium sera épuré.

Les transports :

Pour se rendre dans le centre d'auto-dialyse, le malade a deux possibilités :

- Utiliser son propre véhicule
- Utiliser un taxi ou un TAP

Dans les deux cas, le néphrologue référent prescrit une demande d'entente préalable auprès de la caisse d'assurance maladie, pour une durée d'une année renouvelable qui conduira à un remboursement des frais.

Vous devez strictement respecter le mode de transport indiqué sur votre prescription médicale.

Pour plus de renseignement à ce sujet, n'hésitez pas à vous référer à votre infirmière.

Conduite à tenir en cas de retard :

Afin de ne pas pénaliser l'ensemble des patients et de ne pas perturber l'organisation des soins, il est demandé de prévenir votre unité d'auto dialyse en cas de retard.

Vous trouverez les numéros à joindre dans le Livret d'accueil : « Numéros utiles »

Les consignes de sécurité :

Ne pas fumer dans le centre (En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006 l'interdiction de fumer est totale à l'hôpital). Un banc et un cendrier sont à votre disposition devant l'établissement.

Ne pas brancher des appareils électriques, sans autorisation.

Ne pas avoir un téléphone mobile en fonctionnement.

Ne pas prendre tout traitement non prescrit, boissons alcooliques ou toute substance prohibée.

Le personnel médical est régulièrement formé à la conduite à tenir en cas d'incendie. En cas d'évacuation, veuillez suivre les conseils de l'équipe soignante.

Les vacances en France et à l'étranger :

Les personnes dialysées ont la possibilité de poursuivre le traitement sur un autre site si elles désirent partir en vacances ou lors de tout déplacement (par exemple professionnel).

Un annuaire des centres de dialyses nationaux et internationaux est disponible sur demande sur chaque site. Vos demandes seront traitées par l'équipe soignante.

Pour les patients traités par dialyse péritonéale ou par hémodialyse quotidienne à domicile, le pharmacien sollicitera directement le laboratoire fournisseur de l'appareil et des consommables pour organiser une prise en charge sur un lieu de vacances en France ou à l'étranger.

Pour l'étranger, la prise en charge des frais fait l'objet d'une procédure particulière.

III. DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT

Tous les patients ont droit aux soins, à l'écoute, à la préservation de leur intimité. Ils doivent être traités avec égard. En retour, les patients ont le devoir de respecter le personnel et l'environnement.

L'ATIRRO assure le droit au respect de la vie privée et à la confidentialité des informations concernant les patients dialysés.

L'information sur l'état de santé du malade Les informations concernant l'état de santé de la personne dialysée lui seront données lors d'un entretien individuel avec le néphrologue.

Elle prendra les décisions concernant son état de santé avec son néphrologue en tenant compte des informations qui lui sont fournies.

Son consentement aux soins est indispensable. Nous demanderons au patient dialysé de remplir un formulaire lors de son arrivée en antenne d'auto-dialyse.

Le patient est libre de revenir à tout moment sur l'accord de consentement.

La désignation d'une personne de confiance

Article L.1111-6 Code de la santé publique

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Lors de votre prise en charge à l'ATIRRO, le cadre IDE vous remettra un formulaire de désignation de personne de confiance à renseigner.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la désignation de la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition dans la pochette d'accueil qui vous a été remise.

Votre droit d'accès au dossier médical

Article L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

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 ses 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 ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans la pochette d'accueil qui vous a été remise.

Informatique et liberté (Loi du 6 /01/1978)

Lors de la prise en charge, sauf opposition du malade, l'ATIRRO saisit par informatique les renseignements administratifs et médicaux le concernant.

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi. Toutes les informations informatisées relatives au patient ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

La non divulgation de présence

Si la personne dialysée ne souhaite pas que sa présence au sein de notre structure soit divulguée nous nous engageons à respecter sa volonté. Un formulaire de non divulgation de présence à remplir est remis au patient à son arrivée.

Vos plaintes, réclamations, suggestions

Articles R.1112 -79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Les moyens de vous exprimer sur vos conditions d'accueil, de séjour ou de soins

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 le Cadre Infirmier délégué par la direction de l'ATIRRO pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez aussi transmettre votre plainte, réclamation ou suggestion par écrit en utilisant les Fiches « Plainte Réclamation Suggestion » disponible dans chaque auto dialyse ; ou envoyer un courrier au siège administratif adressé Me Dubosclard, Directrice de l'ATIRRO en vue de l'examen par la Commission des Usagers.

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (**articles R 1112-91 à R. 1112-94 CSP**).

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CDU) sera informée.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les règles de courtoisies :

- Entre les patients

Afin de préserver la qualité des soins et l'intimité de chacun, nous demandons à chacun de rester discret et peu bruyant. Le téléphone portable est à utiliser de façon exceptionnelle.

- Envers le personnel soignant

Les soignants doivent être respectés en tant que personne et professionnel de santé.

Une Charte de Bientraitance ATIRRO rappelle les valeurs mises au service de l'accompagnement des patients et des professionnels.

Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la prise en charge des patients en auto dialyse et à domicile, et de la qualité de vie au travail.

La Charte est basée sur le respect mutuel, l'écoute, l'adaptation, la valorisation de l'expression de tous :

- Respecter les personnes (croyances, valeurs, culture) et le personnel.
- Respecter le principe de laïcité
- Respecter les biens mis à disposition et respecter la propreté des lieux.
- Communiquer les informations nécessaires à votre prise en charge.
- Comprendre et respecter les contraintes liées à l'organisation institutionnelle.



IV. QUALITÉ ET SÉCURITÉ

La certification

Notre Association est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de prise en charge des patients.

Cette démarche porte sur l'ensemble des services : soins, technique, logistique, administratif.

L'A.T.I.R.R.O. a obtenu l'accréditation de l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé) en 2006.

L'ANAES a pour objectif de s'assurer que les établissements développent une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Elle a été certifiée en 2009 et 2013 par l'HAS (Haute Autorité de Santé).

Le rapport d'accréditation des experts visiteurs a permis : d'identifier les points forts à maintenir et les axes d'amélioration à mettre en œuvre. Ceux-ci constituent autant de leviers dans le processus d'amélioration continue de la qualité de prise en charge des patients dialysés.

Ces rapports de Certification sont disponibles sur le site Internet HAS.

L'évaluation des pratiques professionnelles :

L'évaluation des pratiques professionnelles s'inscrit dans une dynamique globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

A ce titre, l'ATIRRO, procède à l'analyse des pratiques par rapport aux recommandations professionnelles. Tout écart est suivi d'un plan d'amélioration destiné à améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés aux patients.

Les vigilances sanitaires

La vigilance sanitaire a pour but la surveillance des incidents ou risques liés à l'utilisation :

- Des médicaments : Pharmacovigilance
- De l'eau : Aquavigilance
- Des dispositifs médicaux : Matérovigilance
- Des réactifs : Réactovigilance
- Du risque infectieux : Infectiovigilance
- De l'identité patient : Identitovigilance

Le pharmacien, Fabienne Morvan, est le responsable de leur coordination.

La surveillance des événements infectieux survenant chez les patients et le personnel soignant (infectiovigilance) est coordonnée par le Dr KASY Saleh

Les comités et commissions.

Les comités

– Le Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales (CLIN)

Une infection nosocomiale est une infection contractée au cours ou à la suite d'un séjour dans un établissement de santé.

Diminuer ce risque et assurer à chaque patient une qualité de soins est une préoccupation constante de notre association. Elle concerne les soignants mais aussi les soignés ainsi que l'ensemble des prestataires de service intervenant dans nos unités.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN Hémodialyse 45) a été créé en 2001 avec le Centre d'hémodialyse de l'Archette. Présidé par le Dr KAYSI, néphrologue du centre d'hémodialyse du CHRO et le Dr Pierre vice-président, néphrologue rattaché à l'ATIRRO, il est composé d'une équipe pluridisciplinaire : médecin, pharmacien, cadres technique et infirmier, gestionnaire.

Le CLIN organise la lutte contre les infections nosocomiales en élaborant annuellement un programme d'actions visant à prévenir, surveiller et réduire leur fréquence.

Une équipe opérationnelle d'hygiène relayée sur le terrain par des infirmières correspondantes en hygiène met en œuvre ce programme.

Les indicateurs de maîtrise du risque infectieux sont consultables sur chaque site ainsi que sur le site Scope santé sur Internet.

– Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. N'hésitez pas à prévenir votre infirmière dès que la douleur apparaît, de façon à vous soulager. Une infirmière

référente (spécialiste de la douleur) est à votre écoute et veille à améliorer la prise en charge de votre douleur. Un contrat d'engagement vous est remis à la fin de ce livret.

– **Le comité du Médicament et des dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).**

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS), sous-commission de la CME.

Ses missions :

- Elaborer le livret des produits pharmaceutiques (médicaments et des dispositifs médicaux stériles) utilisés dans l'établissement
- Favoriser le bon usage des produits pharmaceutiques
- Promouvoir la sécurité et la qualité des prescriptions, des dispensations et des administrations des produits pharmaceutiques
- Animer des actions d'information et de formation auprès des personnels médicaux et paramédicaux

- Intégrer de façon prospective l'innovation
- Suivre les vigilances (pharmacovigilance, matériovigilance, aqua vigilance, réactovigilance)

Les commissions :

Les missions de la Commission des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle examine votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

La CDU se compose :

- Du représentant légal de l'établissement
- D'un médiateur médecin et son suppléant
- D'un médiateur non médecin et son suppléant
- De deux représentants des usagers des usagers et leurs suppléants
- Du responsable de la politique qualité participe aux réunions de la CDU mais ne dispose pas d'une voix délibérative.

D'autres **membres facultatifs** peuvent composer la commission, selon le statut de l'établissement :

- Le président de la Commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de la commission
- Le représentant de la Commission du service des soins infirmiers et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant
- Un représentant du Conseil d'administration ou de surveillance et son suppléant

Si vous souhaitez en savoir plus sur les missions de la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition dans la pochette d'accueil qui vous a été remise.

Procédure d'examen des plaintes et réclamations

Tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir expliquer ses griefs auprès des responsables de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications ne le satisfont pas, les plaintes seront transmises automatiquement ou dans certain cas à la charge du patient au représentant légal.

Le médiateur rencontre le plaignant dans les 8 jours de la saisine

Un compte rendu est adressé au président de la CDU dans les 8 jours suivant la rencontre.

Dans le délai de 8 jours suivant la séance le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation.

– La Commission Médicale d'Établissement (CME)

Conformément au Code de la Santé Publique, la Commission Médicale d'Établissement :

Prépare avec la Direction :

- Le projet médical de l'établissement
- Les mesures d'organisation des activités médicales
- La définition des orientations et les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité
- Les plans de formation.

Organise la formation continue des praticiens.

La Commission Médicale d'Établissement émet un avis sur :

- Le projet d'établissement, les programmes d'investissement, le projet de contrat pluriannuel, le projet de budget, les comptes de l'établissement, ainsi que sur tous les aspects techniques et financiers des activités médicales ;
- La constitution d'un réseau de soins, d'une communauté d'établissements de santé et les actions de coopération
- Le fonctionnement des services autres que médicaux ;
- Le projet de soins infirmiers et le projet qualité et sécurité des soins.
- Le bilan social, les plans de formation et les modalités de mise en œuvre d'une politique d'intéressement
- Les modalités de constitution des centres de responsabilités ;
- Régulièrement tenue informée des créations, suppressions ou transformations d'emplois de praticiens hospitaliers.
- En matière de lutte contre les infections nosocomiales. Le programme d'actions et le rapport d'activité des CLIN devront être présentés pour avis.
- Elle a pour mission de veiller à : L'indépendance professionnelle des praticiens et de participer à l'évaluation des pratiques professionnelles.

V. LIENS UTILES

– Les urgences :

EN CAS D'URGENCE ADMINISTRATIVE, vous pouvez joindre le siège administratif de l'A.T.I.R.R.O. du lundi au vendredi de 9h à 17H au 02 38 62 40 45.

EN CAS D'URGENCE MÉDICALE, vous pouvez appeler le CHRO :

- aux heures d'ouverture du service de néphrologie au 02 38 51 43 47

- en dehors des heures d'ouverture du service de néphrologie au 02.38.51.44.44 en demandant le néphrologue de garde.

Vous pouvez également appeler le SAMU au 15 sur votre téléphone fixe ou au 112 sur votre portable.

Contactez nos unités d'auto dialyse ATIRRO

- **Bellegarde** : 42 bis rue Orléanaise – 45270 BELLEGARDE – Tél 02 38 95 28 29
- **Guignegault** : 18 bis rue Guignegault – 45100 ORLEANS – Tél 02 38 69 49 69
- **Les Montées** : 12 rue Jean Moulin – 45100 ORLEANS – Tél 02 38 72 04 23

• La dialyse et l'handicap :

Les personnes atteintes d'insuffisance rénale sont concernées par la réglementation de la loi du 11/02/2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Le guide barème de novembre 1993 toujours en vigueur (décret du 21/10/04 code de l'action sociale) reconnaît un taux d'incapacité de 80% quand il y a mise en place d'un traitement de dialyse.

Pour obtenir un dossier en vue de l'obtention d'une carte d'invalidité, le patient peut s'adresser à :

• La Maison Départementale des personnes handicapées :

Cite administrative Coligny

Bat. C 1 / 3e étage

131 faubourgs Bannier

45042 Orléans cedex

Tél. : 0800 88 11 20 Un dossier sera adressé au patient par courrier.

Pour ceux qui utilisent Internet, le dossier est téléchargeable à l'adresse suivante :

www.handicap.gouv.fr/MG/pdf/demandecartes.pdf. Quand le patient rencontre des difficultés pour remplir le dossier, une assistance téléphonique est joignable au 02.38.25.40.05.

Une personne peut également aider le patient au secrétariat du service délivrant la carte.

• Les associations :

<http://www.anaes.fr>: Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé

<http://www.transplantation.net>: site français exclusivement consacré à la greffe, destiné aux professionnels et au grand public

<http://www.airg-france.org>: Association pour l'information et la recherche sur les maladies rénales et génétiques

<http://www.fnair.asso.fr>: Fédération Nationale d'aide aux insuffisants rénaux

www.pkdcure.org/france/Association Polykystose France.

www.leciss.org: Le C.I.S.S collectif inter-associatif sur la santé.

- **Contacts régionaux**

France REIN : Mme BARATON

55 Rue de joie

45000 Orléans

02 38 43 90 17

La Fondation du rein : www.fondation-du-rein.org

Les sites des associations nationales :

– FNAIR : www.fnair.asso.fr

– AIRG : www.airg-france.org

Autre site d'information sur l'insuffisance rénale : RENALOO : www.fnair.asso.fr

PKD FRANCE : Siège : 33, allée de Limère 45160 ARDON

L'école à l'hôpital du Loiret

L'A.T.I.R.R.O. à une convention avec cette association qui propose des cours d'alphabétisation. Les cours donnés par des enseignants qualifiés et bénévoles sont gratuits et adaptés à chaque personne.

Des brochures sont disponibles dans votre unité d'auto-dialyse.

- **Documentations à disposition dans les centres :**

Des brochures d'information (vacances, traitements, diététique, droits sociaux ...) sont à votre disposition dans chaque centre d'auto-dialyse.

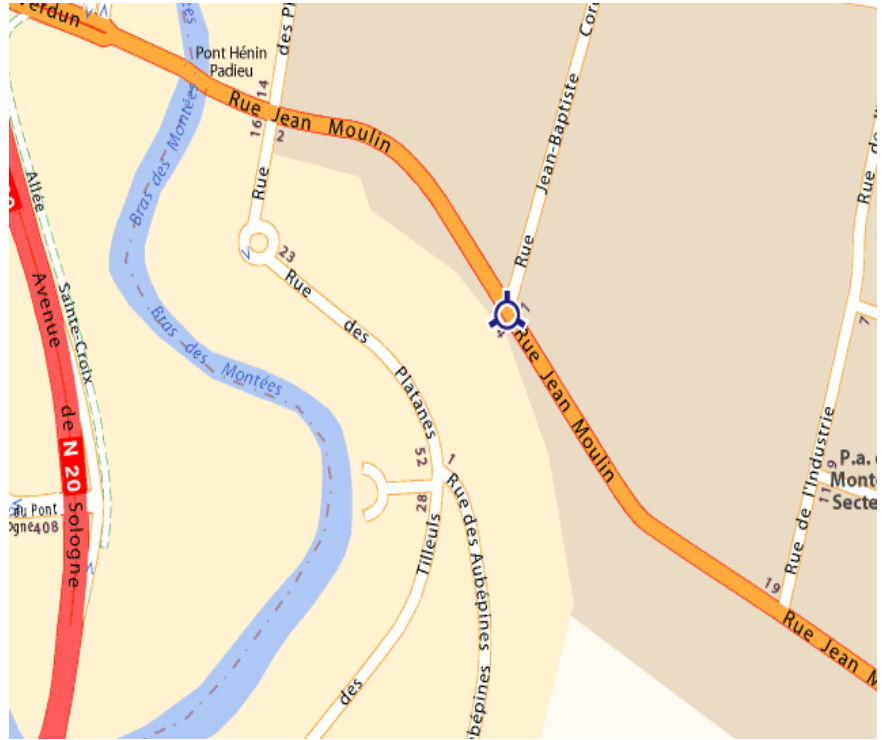
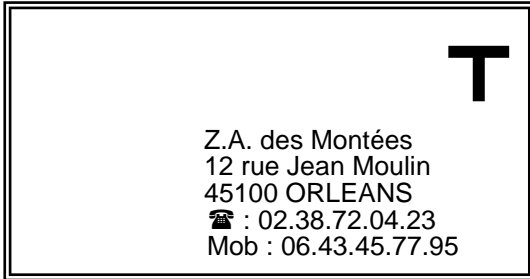
VI. LES CENTRES D'AUTODIALYSE

Unité d'auto-dialyse des Montées

PLAN D'ACCÈS

Les séances de dialyse ont lieu :

Les lundis, mercredis, vendredis de 6H30 à 00H45
Les mardis, jeudis, samedis de 7H00 à 19H30

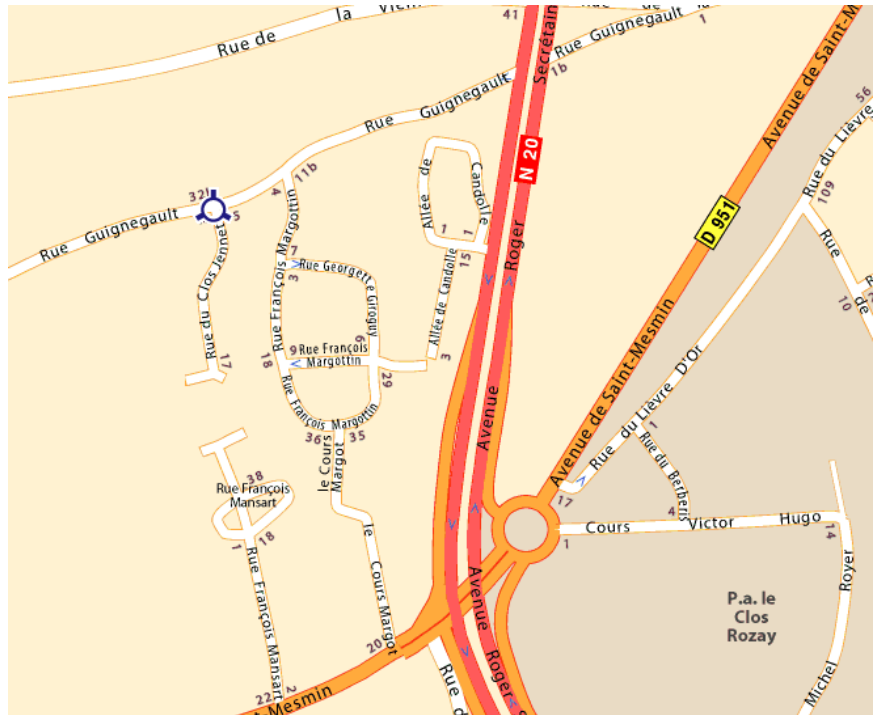
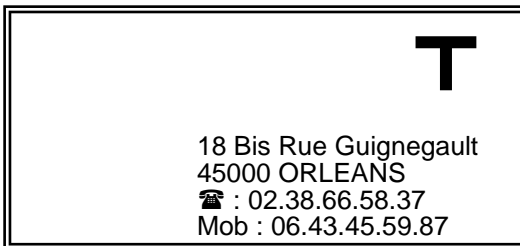


Unité d'auto-dialyse d'Orléans Guignegault

PLAN D'ACCÈS

Les séances de dialyse ont lieu :

Les lundis, mercredis, vendredis de 7H00 à 19H30
Les mardis, jeudis, samedis de 7H00 à 14H00

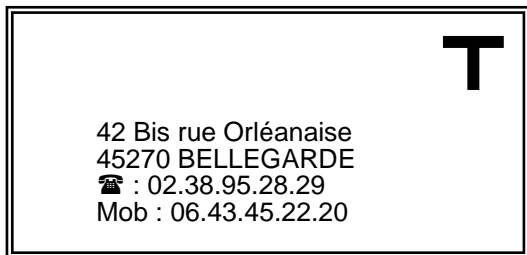


Unité d'auto-dialyse de Bellegarde

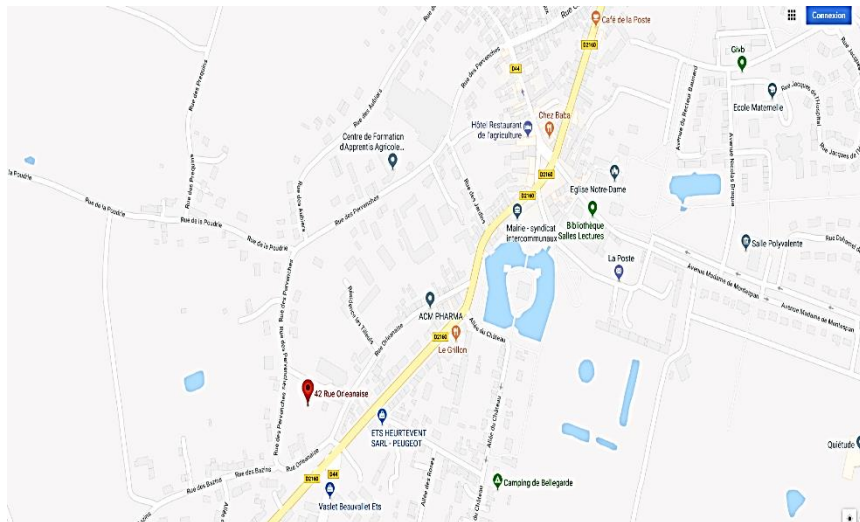
Les séances ont lieu :

Les lundis, mercredis, vendredis de 7 H 00 à 19H30

Les mardis, jeudis, samedis de 7 H 00 à 13 H 30



PLAN D'ACCÈS



[ATIRRO]

Association pour le Traitement des Insuffisants Rénaux de la Région Orléanaise

Siège administratif :

18 Bis Rue Guignegault

45000 ORLEANS

Tél. : 02.38.62.40.45

Fax : 02.38.61.18.61

www.atirro-loiret.com