

Association
echo

Etablissement de Santé
Activités de Dialyse
et de Néphrologie

LIVRET D'ACCUEIL du PATIENT



echo-dialyse.fr

Bienvenue

Mot du Président

Chère Madame, Cher Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de notre établissement, l'ECHO, au moment où l'évolution de votre maladie rénale nécessite un traitement de suppléance par la dialyse.

L'ECHO a été créé il y a un peu plus de 50 ans par les néphrologues universitaires de notre région, pour assurer le développement de la dialyse à domicile. Bien avant que des décrets récents (2019) ne le prévoient, une offre d'aide diététique et psychologique a été mise en place. Un service social très performant depuis les années 1990, aide chacun de vous à concilier au mieux vie personnelle et professionnelle en y intégrant les contraintes du traitement.

En complémentarité avec les hôpitaux publics de notre région, l'ECHO a diversifié ses activités en créant des Centres Ambulatoires d'Hémodialyse, des Unités de Dialyse Médicalisée et des Unités d'Autodialyse au plus proche de votre domicile. Le nombre et le volume de ces structures ont été adaptés au dynamisme de la transplantation rénale, particulièrement important et reconnu sur notre territoire.

Vous êtes représentés dans les instances et commissions de notre établissement, de telle sorte que vous participiez aux décisions de gestion et d'évolution de l'ECHO.

Ce livret d'accueil est destiné à répondre à vos interrogations de toutes sortes, il est évolutif, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

Avec l'ensemble des personnels de l'ECHO, soyez assurés, Chère Madame, Cher Monsieur, de notre dévouement et de toute notre considération.



Dr François BABINET
Président de l'Association ECHO

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble du personnel, je vous souhaite la bienvenue à l'ECHO.

Les équipes médicales et soignantes mettront tout en œuvre pour vous dispenser des soins de qualité, assurer la sécurisation de votre prise en charge et plus généralement faire en sorte de répondre à vos attentes.

Ce livret d'accueil est destiné à vous donner les informations nécessaires (pratiques – réglementaires) indispensables au bon déroulement de vos séjours dans l'établissement.

Les services médicaux vous remettront complétement une ou des fiche(s) expliquant votre traitement. Conservez-le(s) avec le présent document.

L'ECHO est certifié par la Haute Autorité de Santé et s'inscrit dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité des soins. C'est pourquoi, des enveloppes préaffranchies sont disponibles dans toutes les structures, afin que nous puissions prendre en compte vos remarques et engager les mesures correctives qu'elles pourraient susciter.

Enfin, un site internet <http://www.echo-dialyse.fr> est à votre disposition, qui complète les éléments figurant dans le présent livret.

Bonne lecture.



Vincent LANDI
Directeur Général

Présentation de l'ECHO



L'ECHO est une association sans but lucratif, qui fonctionne avec :

- une Assemblée Générale, qui est chargée de débattre et de fixer les grandes orientations. Celle-ci est notamment composée de 6 personnes dialysées élus.
- un Conseil d'Administration, qui les met en œuvre. 2 patients dialysés élus y siègent.
- une Commission Médicale, qui regroupe tous les médecins, et constitue le cadre des échanges médicaux.

L'offre de soins de l'ECHO



769

professionnels
dont 45
médecins
néphrologues
salariés et 6
pharmaciens



1 700

patients



262 180

séances de dialyse

12 360

consultations
médicales
réalisées dans les
Centres de
consultations



9

Centres
d'hémodialyse,

19

Unités de Dialyse
Médicalisée,

23

Unités d'Autodialyse,

4

Centres de formation
pour les patients
autonomes
(hémodialyse et
dialyse péritonéale à
domicile)



Une activité
"vacanciers"
répartie sur
l'ensemble des
sites.

■ Centre d'hémodialyse ECHO
■ Centre d'hémodialyse hospitalière
■ Clinique partenaire

▲ Autodialyse ECHO (autorisée - réalisation en cours)
▲ Autodialyse ECHO
▲ Autodialyse hors-ECHO
● Unité de Dialyse Médicalisée ECHO

Siège social :

ECHO

85 rue St-Jacques

BP10214

44202 NANTES Cedex 2

Tél. 02.40.32.85.00

SOMMAIRE

Votre prise en charge

| p 3 à 12

- Une équipe pluridisciplinaire pour vous accompagner
- Un réseau de soins
- Télémédecine
- L'insuffisance rénale chronique et ses traitements
- Votre environnement de soins
- Vivre avec son traitement :
 - Dialyse et handicap
 - La vie professionnelle
 - Tarification et prise en charge des frais de soins
 - Les transports
 - Les vacances
 - Réseaux et associations de patients

Annexes
p 26

Vos droits et devoirs

| p 13 à 21

- Vos droits
 - Chartes – de la personne hospitalisée, de la personne dialysée, de la personne vivant avec un handicap
 - La commission des Usagers (CDU)
 - Procédure d'examen des réclamations
 - S'informer et s'exprimer
 - Utilisation confidentielle des renseignements qui vous concernent
 - Etudes et recherche
 - Suivi post-transfusionnel
 - Information du patient en cas d'un dommage lié aux soins
 - Signalement d'un événement indésirable associé aux soins (EIAS)
- Vos devoirs

Notes
personnelles
p 27

L'engagement qualité de l'ECHO

| p 22 à 25

- Démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins
- La lutte contre les infections nosocomiales
- Prise en charge de la douleur
- Alimentation et Nutrition (CLAN)
- La bientraitance



Livret téléchargeable
à partir du site
internet de l'ECHO :
www.echo-dialyse.fr



<https://echo-dialyse.fr/espace-usagers/>



VOTRE PRISE EN CHARGE

- Une équipe pluridisciplinaire pour vous accompagner p 4
- Un réseau de soins p 4
- Télémédecine p 4
- L'insuffisance rénale chronique et ses traitements p 5
- Votre environnement de soins p 7
- Vivre avec son traitement p 8

Une équipe pluridisciplinaire pour vous accompagner

Pour vous garantir la meilleure qualité de soins, une équipe pluri-professionnelle se mobilise à toutes les étapes de votre prise en charge. Elle est composée de :

- Médecins néphrologues,
- Responsables de soins et encadrants d'unité de soins,
- Infirmiers et aide-soignants (selon le type de structure de soins),
- Secrétaires médicales.

Professionnels des soins de support, regroupant les diététiciennes, les psychologues, et les assistantes sociales.

Un dispositif d'éducation thérapeutique à votre disposition

L'éducation thérapeutique consiste en un ensemble d'activités d'information, de conseil et d'apprentissage, destiné à vous aider dans la gestion de votre maladie et de votre traitement et ainsi favoriser la construction d'un nouvel équilibre de vie professionnelle, personnelle, et sociale satisfaisante.

Ce dispositif vous est proposé suivant vos questionnements, sous forme de séances individuelles et/ou de séances collectives. Vous pourrez échanger avec d'autres patients sur vos expériences respectives afin de trouver des solutions à ce qui vous préoccupe dans le vécu ou la gestion de votre traitement.

Un réseau de soins

L'ECHO entretient des relations étroites avec les services de néphrologie, les équipes de transplantation et d'hémodialyse des hôpitaux, les partenaires libéraux, votre médecin traitant, afin de :

- vous informer des possibilités de changement de lieu de dialyse en fonction de votre pathologie, de vos besoins, de vos souhaits, des possibilités de transplantation, etc.
- vous garantir le suivi attentif et constant d'une équipe médicale spécialisée au cours de vos différents traitements.

- En cas d'hospitalisation, l'équipe médicale de l'ECHO reste en contact permanent avec les néphrologues hospitaliers ou autres médecins et s'informe de l'évolution de votre état de santé pour vous accueillir à nouveau dès que possible.

Télémédecine



La télémédecine prend la forme d'une communication audiovisuelle entre l'équipe néphrologique, l'équipe soignante et les patients de la structure concernée.

L'ECHO a entrepris de déployer progressivement la télémédecine dans ses structures « hors-centre ».

Ainsi, l'ECHO pourra vous proposer, au vu de votre état clinique, une prise en charge compatible avec la surveillance médicale par télémédecine.

Dans cette hypothèse, vous bénéficierez d'une surveillance médicale renforcée, les médecins pouvant rentrer en contact avec vous dès que votre état de santé le nécessite.

L'équipe de médecins néphrologues assure la télésurveillance ainsi que la visite par téléconsultation une à trois fois par semaine selon votre besoin médical.

La sécurité de votre prise en charge et la sécurité des soins est assurée. En effet, si votre état de santé le nécessite, un repli temporaire ou définitif vers une structure adaptée vous sera prescrit par votre médecin néphrologue.

L'ensemble des actes de télémédecine respectera la confidentialité et la sécurité dans la transmission des données.

L'insuffisance rénale chronique et ses traitements



Le rein est indispensable à la vie. Il a un rôle de filtre : il élimine les déchets (urée, créatinine, potassium, etc...) transportés par le sang et les évacue dans l'urine. Il maintient constante la quantité d'eau et de sels minéraux de l'organisme, en ajustant leur élimination.

Prévention de l'insuffisance rénale

A l'ECHO, les Centres de consultations accueillent les patients pour prévenir l'insuffisance rénale ou pour toutes autres pathologies néphrologiques.

Les **néphrologues** assurent des consultations pour **dépister une insuffisance rénale**, la traiter, en retarder les conséquences.

Dans le parcours médical des patients dialysés, les Centres de consultations sont également les structures pivots qui mettent en place, pour les bénéficiaires potentiels de greffe, les meilleures conditions de succès de l'intervention (biologie, clinique, préparation psychologique...).

Lorsque la dialyse devient la seule alternative de prise en charge, les entretiens permettent au néphrologue, au patient et à son entourage de déterminer le choix de la meilleure technique de dialyse sur le plan médical en respectant toutefois

des impératifs d'organisation liés à la vie familiale et sociale du patient.

Les Centres de consultations occupent également une position prépondérante dans le cadre du suivi alterné des patients transplantés, assuré par les médecins néphrologues de l'ECHO en relais des équipes greffeuses de Nantes et Angers.

➤ **Coordonnées disponibles sur le site internet de l'ECHO : www.echo-dialyse.fr/sites-de-traitement/**



Les traitements

L'insuffisance rénale **terminale** est le stade ultime de l'insuffisance rénale chronique : la perte de la fonction rénale est telle que la vie de la personne est en danger à court terme.

Les différents traitements permettent de remplacer le fonctionnement des reins, c'est pourquoi on les appelle « **traitements de suppléance** » :



- **l'hémodialyse** consiste à épurer le sang en utilisant un rein artificiel (filtre). Elle nécessite la création d'une fistule artério-veineuse (FAV) ou la pose d'un cathéter. Les séances de dialyse sont le plus souvent de 3 par semaine et durent en moyenne 4 heures.



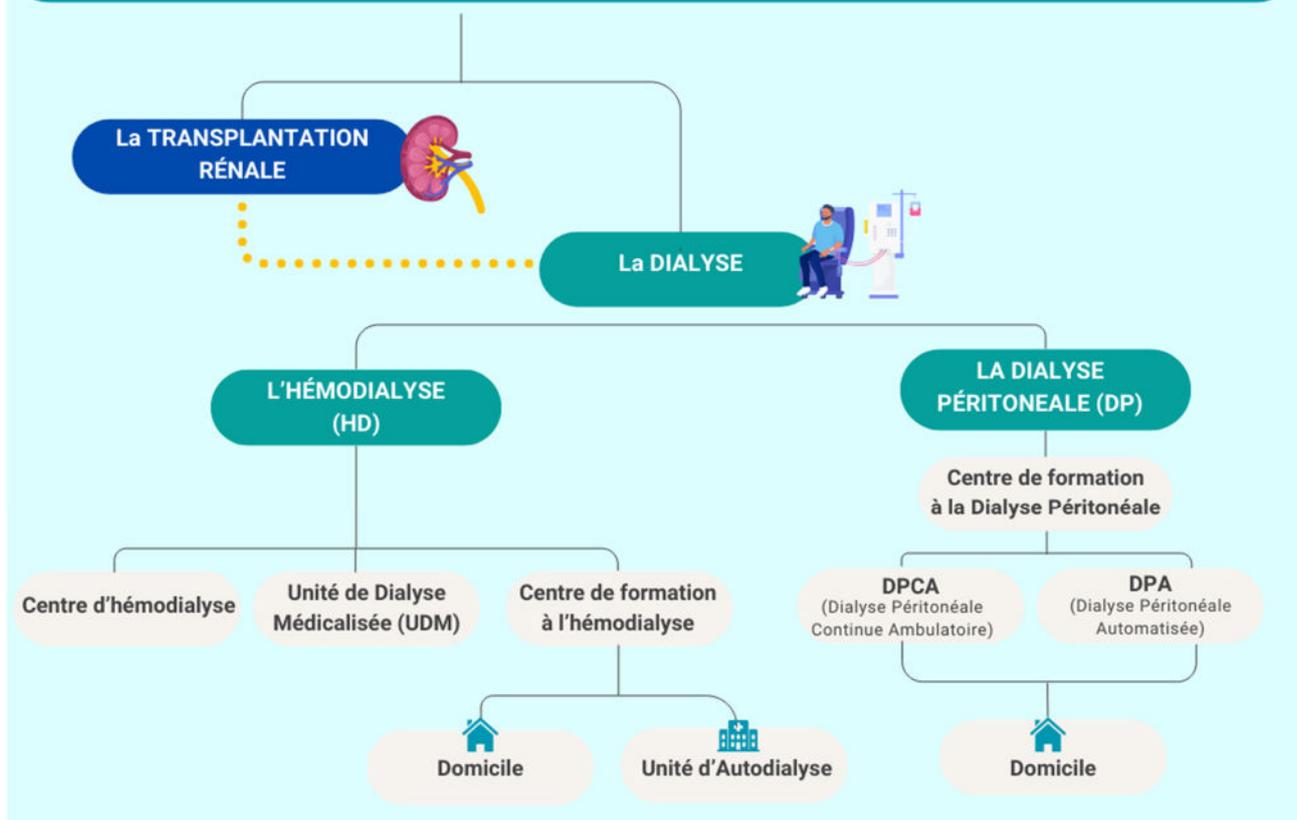
- **la dialyse péritonéale** utilise la perméabilité du péritoine (membrane de l'abdomen qui entoure le tube digestif), pour réaliser l'épuration du sang par contact avec un liquide de dialyse stérile, introduit dans l'abdomen, au moyen d'un cathéter permanent.



- **la greffe - La transplantation rénale** est une intervention chirurgicale qui consiste à greffer un rein prélevé sur une personne décédée ou à partir d'un donneur vivant.

A l'ECHO, tous les néphrologues collaborent avec les médecins transplantateurs pour orienter les patients en priorité vers la transplantation chaque fois que cela est possible et souhaité par le patient.

Les différentes modalités de traitement



Votre environnement de soins



Conduite à tenir en cas d'incendie

Nous comptons sur votre diligence pour prévenir le personnel en cas de situation suspecte. Vous devez vous conformer aux consignes réglementaires de sécurité qui sont affichées dans les couloirs de circulation et les salles de dialyse, ainsi qu'aux directives données par le personnel.



Vos effets personnels

Nous vous déconseillons d'apporter argent et biens personnels. Si vous décidez de les conserver, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée de plein droit en cas de perte, de vol, ou de détérioration durant votre prise en charge en dialyse. En cas de faute de l'établissement ou de ses personnels, celle-ci devra être clairement démontrée.



Accès WI-FI

L'établissement est équipé d'un système wifi. Il vous est donc possible d'utiliser votre propre matériel pour accéder à internet, de façon sécurisée, **pendant vos séances de dialyse** si vous le souhaitez.

 **Vous trouverez en annexe le formulaire à compléter.**

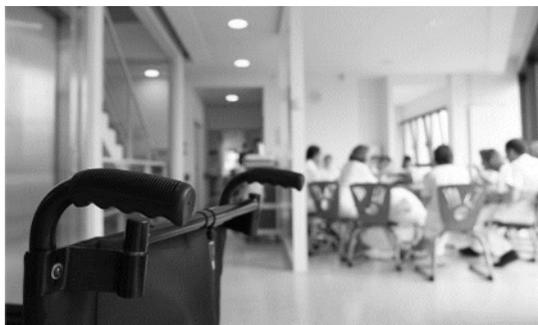
Comment demander votre accès à Internet via le WIFI ?



Avant votre connexion, vous devez prendre connaissance de la charte de bon usage des ressources informatiques de l'ECHO.

Vivre avec son traitement

Dialyse et handicap



« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en Société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »*.

* Loi pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11/02/05 – J.O. du 12/02/05. Ce texte adapte et complète la première loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 Juin 1975.

Les personnes dialysées sont concernées par ces réglementations

C'est la CDAPH (Commission de Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) sur proposition de l'équipe pluridisciplinaire qui détermine le taux d'incapacité et apprécie les besoins de compensation.

Le taux d'incapacité mesure vos difficultés dans votre vie quotidienne en raison de votre handicap.

Il peut varier suivant les situations, les besoins et la gravité du handicap, le traitement mis en place (dialyse ≠ transplantation).

Lors de votre entretien d'accueil avec le service social, un dossier MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) vous sera proposé. Il vous informera des demandes à faire et de leurs finalités.

Les demandes sont à déposer auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées de votre département.

Les patients dialysés peuvent notamment demander à bénéficier de :

- **La Carte Mobilité Inclusion mention Invalidité** : Elle est attribuée lorsque le taux d'incapacité est \geq 80 %. En compensation de votre handicap, elle vous donne droit à certains avantages.
 - ↳ **Pour plus de précision, n'hésitez pas à demander au service social, la fiche sociale : CMI Invalidité**
- **D'autres droits peuvent également vous être attribués** en fonction de votre situation (Allocation Adultes Handicapés (AAH), Carte Mobilité Inclusion mention Stationnement, Prestation de Compensation du Handicap (PCH)).

La vie professionnelle

Le service social de l'ECHO vous rencontre dès le début de votre traitement et évalue avec vous, votre situation professionnelle.

La poursuite d'une activité professionnelle peut s'envisager avec la mise en place d'un traitement de dialyse. Chaque situation doit être étudiée en tenant compte de l'état de santé, du planning de soins, des spécificités du poste de travail, et des contraintes personnelles.

A NOTER - C'est avec le médecin néphrologue et/ou le médecin-traitant qu'il convient de discuter, des arrêts maladie et d'éventuelles prolongations. Le médecin du travail sera à solliciter également lorsque vous projetterez de reprendre votre activité.

Le service social, vous conseille et vous oriente pour la poursuite de votre projet professionnel.

Vous serez informé sur les dispositifs réglementaires existants et l'accès à d'éventuels revenus de remplacement :

- Indemnités journalières, indemnité compensatrice de perte de salaire, pension d'invalidité, congé longue maladie, ...
- Ces dispositifs dépendent de votre régime d'assurance maladie et de votre statut.



Les personnes sans activité professionnelle au moment de la mise en dialyse, peuvent être informées et accompagnées pour mener à bien un projet d'orientation, de formation et/ou de recherche d'activité, en lien avec les partenaires de l'insertion professionnelle sur votre territoire (France Travail, Cap Emploi...).

Pour ceux qui n'ont pas accès aux revenus de remplacement, l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) peut être sollicitée auprès de la MDPH et son versement est soumis à des conditions de ressources par les caisses d'allocations familiales.

Ce qu'il faut savoir

- Il vous est recommandé de constituer votre dossier MDPH pour obtenir la RQTH (Reconnaissance de la Qualification de Travailleur Handicapé).
- L'offre de soins de l'ECHO tient fortement compte des reprises de travail. Suivant votre lieu de résidence et votre lieu de travail, il pourra vous être proposé des horaires de fin de soirée ou des séances de dialyse d'après-midi.
- **ATTENTION !** A certains moments, il se peut que l'activité ne permette pas de répondre parfaitement à votre demande de dialyse. Toute situation est néanmoins prise en compte et des propositions adaptées vous seront faites dans les meilleurs délais.

Tarification et prise en charge des frais de soins

Tarification du traitement

Les tarifs de dialyse sont fixés par le Ministère de la Santé et font l'objet de la signature d'un contrat entre l'ECHO et l'Agence Régionale de Santé.

Ces tarifs varient suivant le type de dialyse (hémodialyse, dialyse péritonéale, ...) et les lieux de dialyse.

Ces tarifs comprennent le coût de la séance de dialyse et les frais de structure.

A noter :

- Les factures de dialyse ne vous seront jamais adressées directement. En application des conventions signées avec l'assurance maladie, elles sont adressées à votre caisse qui effectue le paiement en retour à l'ECHO (Tiers payant).
- Vous pouvez recevoir de votre caisse, des décomptes vous informant de ces règlements.

Prise en charge des frais de soins

L'insuffisance rénale chronique est inscrite sur la liste des Affections Longue Durée (ALD 30) de l'assurance maladie.

A ce titre, les soins s'y rapportant sont remboursés à 100 % (les dialyses, les consultations, les examens, ...).

Assurance complémentaire

Outre certains médicaments et examens externes qui ne peuvent être pris en charge que partiellement, vous aurez lors d'une hospitalisation à acquitter le forfait journalier.

Une assurance complémentaire souscrite auprès d'une mutuelle, peut prendre en charge ce forfait.

➤ **Se renseigner auprès du service social de l'ECHO.**

Les transports

Les prescriptions médicales de transport doivent être remises à la compagnie de transport que vous aurez choisie avant le premier transport.

Les transports pour vous rendre aux séances de dialyse sont pris en charge par votre caisse d'assurance maladie qu'ils soient effectués en ambulance, transport assis professionnalisé, véhicule personnel ou transport en commun. Votre médecin néphrologue vous prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé et votre degré d'autonomie.

Par contre, les transports nécessaires pour vous rendre aux différents examens ou consultations spécialisées ne sont pas systématiquement pris en charge par votre caisse d'assurance maladie. Il est en effet nécessaire que ce transport soit d'une part en rapport avec votre ALD et d'autre part vous devez présenter une incapacité ou une déficience. Il est donc impératif de vérifier préalablement auprès du médecin prescripteur qu'une prescription médicale de transport sera établie.



Co-voiturage : une méthode conviviale, écologique et économique

Vous pouvez utiliser les véhicules conventionnés (taxi, VSL) par l'Assurance Maladie avec d'autres personnes qui souhaitent se rendre ou revenir de leurs lieux de soins. Cela peut générer au moins 25% d'économies pour l'Assurance Maladie. Il vous suffit de signaler au secrétariat médical et à votre transporteur que vous désirez mutualiser votre déplacement.

Les vacances



Quelle que soit la technique de dialyse (hémodialyse ou dialyse péritonéale), vous avez la possibilité de partir en vacances en France ou à l'étranger. Des structures de dialyse vous accueillent et vous permettent de profiter de vos vacances avec dialyse en toute sérénité.

L'ECHO, compte tenu de sa situation géographique et de l'attractivité du littoral atlantique, accueille des patients en vacances dans l'ensemble de ses structures.

L'établissement ouvre également des unités de vacances temporaires sur des lieux touristiques (façade atlantique) de mai à octobre.



> Contact <

ECHO - Accueil Vacanciers

N° Vert : 0 800 112 300

vacances@echo-sante.com

Pour les réservations des séances de dialyse, il est important de déterminer le plus rapidement possible :

- La période,
- Le lieu ou la région.

Le personnel soignant est disponible pour vous aider à réaliser vos projets de vacances. Il suffit de vous adresser :

- En centre : au cadre de santé ou au secrétariat médical,
- Hors-Centre : au responsable de soins du secteur.

Les associations régionales d'insuffisants rénaux ou certains organismes fournissent des conseils pour la recherche de lieu de vacances en France et à l'étranger.



Formalités administratives pour les vacances à l'étranger

Si vous partez en vacances à l'étranger des formalités administratives sont obligatoires auprès de votre caisse d'assurance maladie. Ces formalités peuvent différer d'un pays à l'autre. Il est impératif de vous renseigner préalablement soit auprès de votre caisse, soit auprès de l'assistante sociale de l'ECHO qui pourra vous accompagner dans cette démarche.

Réseaux et associations de patients



FRANCE REIN

Tel : 01.55.27.37.75

www.francerein.org

Celle-ci est organisée en délégations régionales :

FRANCE REIN PAYS DE LOIRE

Association des Insuffisants Rénaux

paysdelaloire@francerein.org

Tel : 06.45.89.88.80

FRANCE REIN MORBIHAN

Association des Insuffisants Rénaux

morbihan@francerein.org

Tel : 06 64 18 90 50

A.M.I.R.

Association Mayennaise des Insuffisants Rénaux

Maison des Associations – Espace associatif Noël Meslier

17, rue Rastatt

53000 LAVAL

Tel : 06 09 49 28 47 ou 02 43 53 52 11

FRANCE ADOT 44

Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains

16 rue Hermann Geiger

44300 NANTES

Tel / Fax : 02.51.72.27.15

JALMALV Loire-Océan

(accompagnement, écoute et soutien des personnes en fin de vie, de leur famille)

23 rue des Renards

44300 NANTES

Tel : 02.51.88.91.32

Site : www.jalmalv-nantes.fr

COMPAS

(COordination Mutualisée de Proximité pour l'Appui et le Soutien)

Site Hospitalier Laënnec

Boulevard Jacques Monod

44093 NANTES CEDEX 1

Tel : 02.40.16.59.90

Site : www.compas-soinspalliatifs.org

France Assos Santé

○ S'INFORMER

Santé Info Droits

Tél. 01 53 62 40 30

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h

Mardi, jeudi : 14h-20h

* **Pour en savoir plus :**

www.france-assos-sante.org



VOS DROITS ET DEVOIRS

- Vos droits
- Vos devoirs

p 14

p 21

Vos droits

L'ECHO s'engage dans le respect des droits des patients, exposés dans les présentes chartes.



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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* 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.

CHARTRE DE LA PERSONNE DIALYSEE

- 1 Les services de l'ECHO sont accessibles à tous. Ils sont adaptés aux personnes dialysées et aux personnes handicapées.
- 2 L'ECHO s'engage à mettre tout en œuvre pour soulager l'inconfort et la douleur qui pourraient survenir lors de l'évolution du traitement.
- 3 L'ECHO s'engage à donner aux personnes dialysées une information accessible et loyale. La personne dialysée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent.
Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé de la personne dialysée.
- 5 Un consentement spécifique est prévu notamment pour les personnes dialysées participant à une recherche biomédicale et pour les actes de dépistage.
- 6 La personne dialysée peut quitter l'établissement si elle en manifeste la volonté, sauf exceptions prévues par la Loi, après avoir été informée des risques éventuels qu'elle encourt.
- 7 La personne dialysée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
- 8 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne dialysée ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui la concernent.
- 9 La personne dialysée a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical, directement ou par l'intermédiaire d'un praticien qu'elle choisit librement.
La réponse lui est apportée dans un délai et dans les conditions prévues par la loi.
- 10 La personne dialysée exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis. La commission des usagers peut, notamment, dans le respect des droits des patients, entendre les réclamations formulées par les patients.

Charte de Romain Jacob



12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

La charte Romain Jacob impose aujourd'hui un accès au droit commun, notamment par rapport à :

- L'accès aux soins ;
- L'accessibilité ;
- Le droit au répit ;
- L'accès à l'emploi ;
- L'aide aux aidants ;
- L'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien.

La commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de :

- veiller au respect des droits des patients,
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades,
- faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ces derniers et être informés des suites de leurs demandes,
- examiner les plaintes et les réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours juridictionnel,
- contribuer, par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge,
- établir un rapport annuel d'activité.

Pour remplir ces missions, la commission dispose des informations relatives :

- aux mesures concernant la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la commission médicale d'établissement,
- à la synthèse des réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches,
- au résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier, les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie,
- aux recommandations formulées dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.

A partir de ces éléments, la commission formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

La CDU se réunit quatre fois par an. Elle rédige annuellement un rapport normé transmis à l'autorité de santé régionale.

Contactez la CDU

Pour toute plainte ou réclamation, vous pouvez saisir la CDU en écrivant à :



- **ECHO**
Direction - Commission des Usagers
BP 10214
44202 NANTES cedex 2
- ou en utilisant **les enveloppes préaffranchies** disponibles dans les différents accueils.
- Vous pouvez également utiliser la boîte aux lettres accessible à partir du site internet de l'ECHO. Rendez-vous sur : www.echo-dialyse.fr

- Ou à vos Représentants : cdu.usagers@echo-sante.com



la liste des représentants des usagers et des membres de la CDU – Document annexé au livret.



Procédure d'examen des réclamations

Si vous souhaitez émettre une réclamation...

Il est souhaitable de vous rapprocher des responsables du service afin de leur exprimer oralement vos griefs. Ils pourront alors vous apporter un complément d'information.

En cas d'impossibilité de rencontre avec le responsable du service ou si vous n'êtes pas satisfait des explications qui vous ont été données, vous avez alors la faculté d'adresser une réclamation écrite au directeur de l'établissement.

Ce dernier peut si la situation l'impose, saisir le médiateur de la Commission des usagers (CDU) qui prendra contact avec vous, et le cas échéant, vous proposera un rendez-vous.

Il s'agira du médiateur médecin si la réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical de l'établissement, et du médiateur non médecin dans les autres cas. Lorsque la réclamation concerne les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

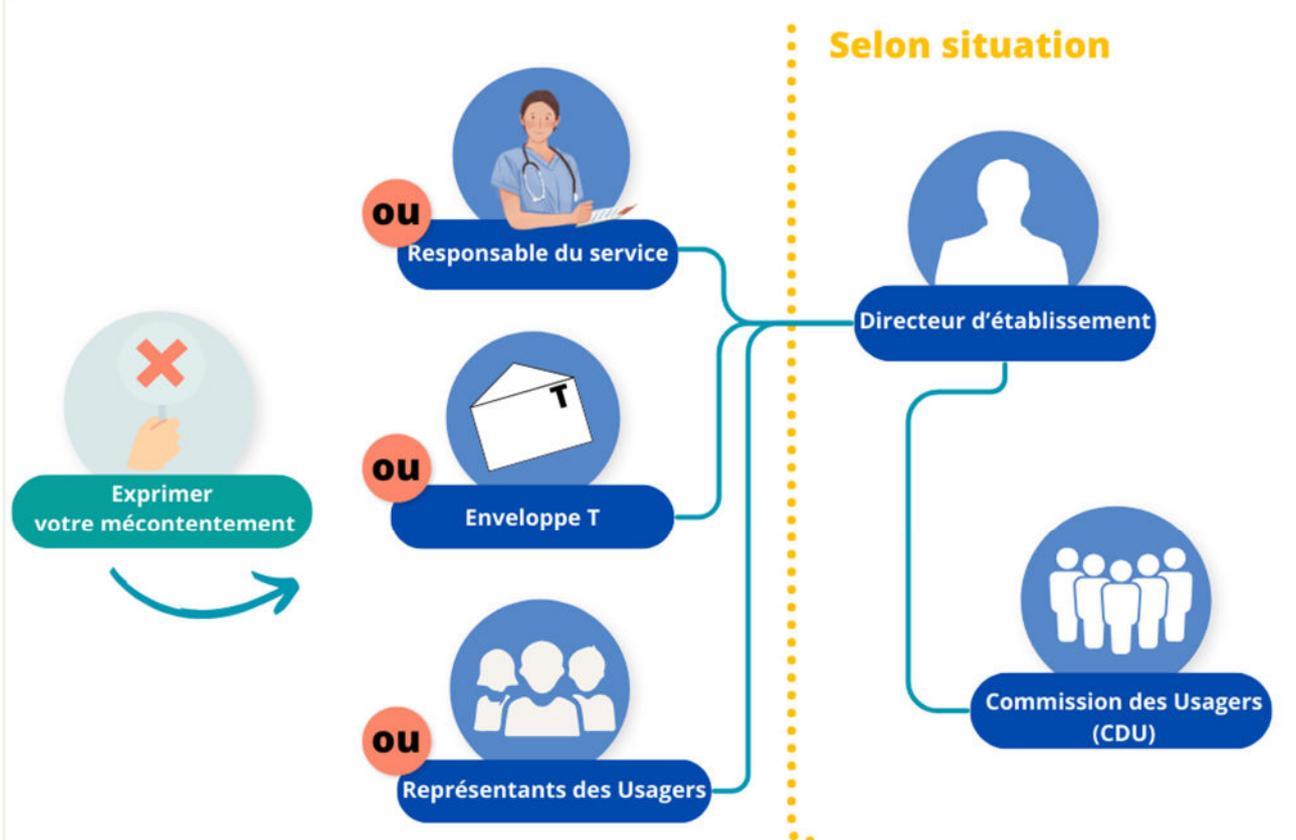
Suite à cet entretien, le médiateur rédige un compte-rendu qui est transmis à la commission pour avis.

La commission peut éventuellement demander à vous entendre ainsi que la personne concernée par la réclamation.

L'avis rendu par la commission vous sera adressé accompagné d'un courrier du Directeur.

- Vous pouvez également vous exprimer en adressant votre lettre à l'aide de l'enveloppe T, sans l'affranchir, mise à votre disposition dans vos structures.
- Nous nous engageons à étudier vos remarques dans les meilleurs délais.

En pratique...



S'informer et s'exprimer

L'information

Au cours de votre prise en charge à l'ECHO, soyez assuré(e) que l'équipe médicale vous tiendra informé(e) de l'évolution de votre état de santé et de votre traitement, et répondra au mieux à l'ensemble de vos interrogations.

Le but, pour les médecins, est de vous impliquer dans les choix thérapeutiques (bénéfices / risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles...) afin que vous soyez acteur de votre prise en charge.

Tous les professionnels, dans leur domaine de compétence, vous apporteront une information appropriée sur les soins proposés.

↳ Votre médecin vous remettra une note d'information relative à votre prise en charge et recueillera votre consentement écrit.

Refus de soins

« Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment » (Article L1111-4 CSP).

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin a l'obligation de respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix et de leur gravité. Il devra, avant d'accéder à votre décision, vous demander de réitérer votre refus pour s'assurer qu'il exprime bien une décision mûrement réfléchie de votre part.

Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant votre refus. Votre refus de soins sera consigné dans votre dossier médical.

Le médecin continuera à assurer votre suivi et notamment en accompagnement palliatif si votre état le justifie.

Directives anticipées

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 votre volonté concernant la possibilité de poursuivre, de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours.

Elles s'imposent au médecin, qui devra respecter les volontés que vous aurez exprimées dans vos

directives anticipées. Il peut cependant ne pas les suivre, si elles lui apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, mais il aura l'obligation de concerter d'autres médecins et d'expliquer son refus.

Vous pouvez à tout moment modifier totalement ou partiellement le contenu de vos directives anticipées.

Si vous décidez de rédiger vos directives anticipées, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

- ↳ **Sachez que vous pouvez enregistrer vos directives anticipées dans votre dossier médical partagé.**
- ↳ **Une notice explicative sur la définition et la portée des directives anticipées est annexée à ce livret.**
- ↳ **Le formulaire de rédaction des « directives anticipées », rédigé par la Haute Autorité de Santé (HAS), peut vous être communiqué. N'hésitez pas à le demander à votre médecin ou aux soignants.**

La personne de confiance

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.

- ↳ **Vous trouverez en annexe un document expliquant le rôle de la personne de confiance que nous vous invitons à remettre à la personne que vous choisirez.**

Utilisation confidentielle des renseignements qui vous concernent

Règlement Général sur la Protection des Données

Les renseignements administratifs et médicaux que vous communiquez à l'occasion d'une consultation ou qui sont collectés lors de votre prise en charge sont traités informatiquement. L'objectif de ce traitement informatique est d'améliorer votre suivi médical, la qualité des soins, faire progresser la recherche et réaliser pour son compte les travaux statistiques dans le strict respect du secret professionnel.

Vous disposez d'un droit à l'information, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au recueil et au traitement des données nominatives qui vous concernent. Il convient de rappeler que toute personne justifiant de son identité peut exercer ses droits par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO).

➤ **Document annexé au livret**

Hébergement des données de santé

Afin de garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel, l'ECHO transfère les informations de votre dossier médical dans un serveur situé au CHU de Nantes.

Seuls les établissements et les professionnels de santé participant à votre prise en charge peuvent accéder à ces données, ainsi que le médecin du centre Hébergeur.

Votre médecin se tient à votre disposition pour vous communiquer toute information complémentaire que vous jugerez utile.

➤ **Vous trouverez en annexe un ensemble de documents d'information sur les conditions d'utilisation des données de santé.**

Le secret partagé

Pour assurer la continuité de vos soins et la qualité et sécurité de votre prise en charge, les professionnels de santé, sous certaines conditions très restrictives, et sans opposition de votre part, partagent les informations relatives à votre santé. La circulation de ces informations se justifie dans **l'intérêt du patient** et par conséquent, elle est limitée aux professionnels intervenant directement dans votre prise en charge.

Modalités d'accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité d'accéder directement à l'ensemble de votre dossier médical. Cependant nous vous conseillons de le faire par l'intermédiaire d'un professionnel de santé compétent que vous désignerez, afin qu'il puisse vous informer précisément des aspects techniques contenus dans votre dossier. Vous pouvez accéder à votre dossier médical en procédant de la manière suivante :

➤ **Adresser votre demande par écrit, au Directeur, ECHO – BP 10214 - 44202 NANTES cedex 2 (à l'aide, si vous le souhaitez, du formulaire disponible auprès du personnel)**

Accéder à « Mon Espace Santé »

« Mon Espace Santé » est un service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien. Il donne accès à un dossier médical ainsi qu'à une messagerie sécurisée de santé.

« Mon Espace Santé » vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Dans mon « Espace Santé », vous pouvez ajouter des informations sur :

- vos maladies et sujets de santé,
- vos traitements, vos allergies, vos vaccinations, vos mesures de santé,
- vos directives anticipées.

Vous pouvez également partager une synthèse de votre profil avec les professionnels de santé de votre choix.

Vous pouvez comme les professionnels de santé, déposer tous vos documents importants dans Mon espace santé. Vous y retrouverez le contenu de votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en possédez un.

Les équipes de l'ECHO alimenteront automatiquement votre DMP, sauf si vous souhaitez vous y opposer. Dans ce cas, informez votre médecin de votre opposition.

La messagerie sécurisée de « Mon Espace Santé »

Grâce à la messagerie sécurisée de « Mon Espace Santé », les professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité. Ils peuvent également vous transmettre des documents que vous pouvez ajouter à votre dossier médical.

Etudes et Recherche

Les connaissances médicales et soignantes ont progressé, notamment grâce aux diverses études menées dans le domaine de la santé (sur le soin, le médicament, le matériel ou des techniques innovantes). C'est pourquoi, l'équipe médicale et paramédicale (soignants, diététiciens, psychologues, ...) de l'ECHO consacre une partie de son temps à la recherche pour améliorer la qualité de votre prise en charge.

Ainsi, les professionnels de l'ECHO peuvent vous proposer de participer à une étude. Si vous souhaitez adhérer à cette recherche, conformément à la loi, vous en serez informé(e) au préalable et devrez donner votre consentement écrit ou oral.

Vos données personnelles seront alors recueillies dans le respect du cadre législatif en vigueur (Cf. page 19, « Utilisation confidentielle des renseignements qui vous concernent »).

Vous êtes libre de mettre fin à votre participation, à tout moment, sans que cela puisse porter préjudice à la qualité des soins. A l'issue de cette recherche, vous avez la possibilité d'être informé(e) des résultats globaux de l'étude, selon les modalités précisées dans le document d'information qui vous sera remis.

Cas des données anonymes

Le recueil de données à caractère personnel ne nécessite pas obligatoirement de vous informer et d'obtenir votre accord dès lors que ces données sont parfaitement anonymes. C'est-à-dire qu'il est impossible de vous identifier à partir de celles-ci ; c'est le cas, pour les recherches observationnelles menées sur des données recueillies a posteriori.

Suivi post-transfusionnel

En cas de transfusion sanguine, une note spécifique d'information vous sera remise par le médecin après qu'il vous ait expliqué le déroulement de la transfusion et les risques éventuels associés.

Vous recevrez, lors de votre sortie, les recommandations et les prescriptions pour la surveillance ultérieure.

Registre néphrologique REIN

Tous les services de dialyse, transplantation rénale et néphrologie en France contribuent à un réseau dénommé REIN (Réseau Epidémiologie et Information en Néphrologie). Des informations vous concernant sont recueillies au cours de votre

traitement. Elles peuvent faire l'objet d'un « traitement de données à caractère personnel » par l'Agence de la biomédecine, en sa qualité de responsable du registre REIN. Votre médecin se tient à votre disposition pour vous communiquer toute information complémentaire que vous jugerez utile.

Information du patient en cas de dommage lié aux soins

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la santé publique impose qu'il soit informé, dans les 15 jours sur (art. L. 1142-4) :

- Les circonstances et causes de survenue du dommage,
- L'étendue réelle du dommage,
- Les dommages potentiels,
- La marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou formuler une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge.

L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte-rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

Chaque structure est libre d'organiser dans les détails cette information sous réserve de respecter ces quelques principes.

Signalement d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS)

Les EIAS sont des événements inattendus qui peuvent survenir pendant une prise en soins et qui impactent négativement votre parcours. Identifier ces événements permet à l'ECHO de mettre en place des mesures préventives pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

En tant que patient, en signalant les EIAS, vous participez vous aussi à l'amélioration de la sécurité des soins. En premier lieu, si cela vous arrive, vous pouvez en parler à un professionnel de santé qui vous prend en charge. Il réalisera le signalement interne qui fera l'objet d'un traitement par le Service qualité.

Sachez que vous pouvez également le déclarer en externe aux autorités sanitaires sur le portail : signalement-sante.gouv.fr.

Vos devoirs



Respect mutuel et vie en collectivité :

La vie en collectivité impose des règles de bienséance et le respect mutuel.

L'activité de dialyse n'échappe pas à ces règles. Pour le bien-être de tous et le bon fonctionnement de l'ECHO, vous devez les respecter.

Toute insulte ou tout comportement agressif à l'égard du personnel ne seront tolérés.



Entretien des locaux et du matériel

L'ECHO met à votre disposition des locaux et du matériel afin de vous assurer un accueil des plus adaptés et confortables.

C'est dans ce souci que nous vous invitons à respecter le matériel mis à votre disposition.

Tout dysfonctionnement doit faire l'objet d'un signalement.



Absence

Vous devez informer le personnel soignant de toute absence prévisible en ce qui concerne vos séances de dialyse et vos rendez-vous de suivi néphrologique à l'ECHO.



Horaires de séances

Les horaires des séances sont définis collectivement. Ils tiennent compte du temps nécessaire à l'entretien des locaux et du matériel. Merci de respecter l'horaire d'arrivée. Les infirmier(e)s sont autorisé(e)s à le rappeler lorsqu'elles le jugent nécessaire.



Hygiène

Toutes les règles d'hygiène à respecter, lors de vos séances de dialyse et à votre domicile vous seront expliquées par l'équipe médicale et paramédicale en fonction de votre technique de dialyse et de votre situation.

Des plaquettes d'information vous seront également proposées.



Calendrier de séances

Si vous êtes dialysé(e) à votre domicile, dans le cadre de la facturation de vos séances vous devez impérativement expédier votre calendrier de séances après votre dernière dialyse d'un mois échu, à l'adresse suivante :

➤ **ECHO**
Service facturation
BP 10214
44202 NANTES Cedex 2



Un règlement Intérieur définit vos droits, vos obligations pour assurer le bon fonctionnement du service dans lequel vous êtes accueilli.

➤ **Celui-ci est disponible dans son intégralité sur simple demande.**



L'ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'ECHO

- Démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins p 23
- La lutte contre les infections nosocomiales p 25
- Prise en charge de la douleur p 25
- Alimentation et nutrition p 25
- La bienveillance p 25

Démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins



L'ECHO est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins. Cette démarche est un enjeu fort ; elle est garante du développement de l'établissement en fonction des attentes des patients et de la réglementation en vigueur.

Au sein de l'établissement, le développement de la qualité est l'affaire de tous les professionnels : elle est intégrée dans les pratiques et partagée par l'ensemble des acteurs, soignants et non soignants.

Afin de mesurer le niveau de qualité des soins dispensés, l'ECHO réalise régulièrement des évaluations internes. Il en existe plusieurs types, parmi lesquels :

Les Enquêtes de Satisfaction / Expérience patient

Vous serez régulièrement sollicités au travers d'enquêtes pour apporter un avis sur votre prise en charge, car il existe parfois des écarts qu'il faut réduire entre ce que les professionnels prévoient pour vous et ce que vous vivez réellement.

Les résultats sont analysés en Commission des Usagers qui peut proposer des actions d'amélioration. L'analyse globale vous est communiquée dans le journal à destination des patients.

Les évaluations par la méthode du patient traceur

Ce type d'évaluation consiste à analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient, tout au long de son parcours dans l'établissement. Cette méthode prend également en compte l'expérience du patient. Aussi, vous pourrez être sollicité par l'équipe vous prenant en charge, pour participer à une démarche « patient traceur ». Bien sûr, cette démarche ne peut pas être engagée avec vous sans qu'une information précise vous ait été donnée et sans que votre accord ait été recueilli au préalable.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

L'ECHO participe à la mesure d'indicateurs nationaux dans le domaine de la qualité de la prise en charge des patients hémodialysés chroniques et de la lutte contre les infections nosocomiales. Conformément à la réglementation, l'ECHO s'engage à vous communiquer les résultats de ces indicateurs. Ils sont disponibles par voie d'affichage, sur simple demande auprès du personnel et à partir du site internet de l'ECHO : www.echo-dialyse.fr

- ▮ Si ces évaluations mettent en évidence des cas d'écart par rapport aux attentes des usagers, aux procédures internes ou à la réglementation, des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

Certification HAS

La certification HAS est une procédure d'évaluation commune à tous les établissements de santé français. Elle est conduite par un organisme externe (la Haute Autorité de Santé – HAS) et se déroule tous les 4 ans via une « visite de certification ». Cette évaluation porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient. La visite de certification est réalisée par des professionnels du secteur sanitaire, indépendants de l'établissement. Pour mener leur évaluation, ces professionnels s'entretiennent avec les professionnels et les patients de l'établissement (accord préalable).

Certification

L'ECHO est certifié par la Haute Autorité de Santé depuis 2004. Vous pouvez consulter le dernier rapport de certification sur le site internet de la HAS (www.has.fr – lien direct disponible sur le site Internet de l'ECHO), ou sur demande auprès de vos interlocuteurs habituels.



- **Pour votre sécurité, l'ECHO vous invite à communiquer continuellement avec l'équipe** qui vous prend en charge.

Ainsi, indiquez vos antécédents, vos allergies, posez des questions, exprimez vos inquiétudes.

En dehors de vos séances de dialyse, n'hésitez pas à contacter l'équipe médico-soignante pour signaler tout symptôme ou complication.

« Je suis acteur de ma prise en charge pour une meilleure sécurité de mes soins ».

Votre identité reconnue

L'identification du patient est le premier acte de soins.

L'ECHO est conforme à la réglementation actuelle en utilisant l'Identifiant National de Santé (INS). Il est composé du numéro de sécurité sociale et de 5 traits stricts : nom de naissance, prénom de naissance, date de naissance, sexe et commune de naissance. L'INS est établi en faisant appel à un téléservice de la Caisse d'Assurance. Vous n'avez pas à donner votre accord pour son utilisation mais vous pouvez vous opposer à son utilisation. Il faut savoir qu'il va intervenir dans tous les échanges avec les autres établissements et Mon Espace Santé. C'est un gage de qualité de la prise en charge.

L'**identitovigilance** est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge. Vous serez questionnés avec des questions ouvertes à chaque fois qu'un acte diagnostique ou thérapeutique doit vous être pratiqué. Nous vous invitons à nous aider dans cette démarche qui vise à augmenter la sécurité et la qualité de soins. »

La lutte contre les infections nosocomiales

CLIN – Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Dans le cadre de la nécessité de maîtriser le risque infectieux, l'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Le CLIN, en tant qu'instance consultative, est chargé d'organiser, planifier et animer la lutte contre les infections associées aux soins.

Ce Comité est composé de professionnels médicaux, paramédicaux et médicotextuels, de pharmaciens, de représentants des usagers et de la direction.

En tant que composante stratégique pour la gestion du risque infectieux, les missions du CLIN sont :

- Définir la politique d'amélioration de la qualité de l'hygiène dans l'établissement,
- Définir le programme annuel de gestion du risque infectieux,
- Définir les indicateurs permettant d'assurer l'analyse et le suivi des risques infectieux liés aux soins,

Le CLIN travaille en collaboration avec la CME (Commission Médicale), la Direction et les différentes instances de gestion du risque au sein de l'établissement.

EOH - Equipe Opérationnelle d'hygiène

L'EOH est le service opérationnel qui met en œuvre les actions de lutte contre les infections associées aux soins définies par le programme de gestion du risque infectieux de l'Etablissement. Ses principales missions sont :

- Organiser et animer le dispositif de prévention des infections associées aux soins,
- Anticiper, détecter l'émergence d'agents pathogènes à potentiel épidémique et limiter leur diffusion,
- Exercer un rôle d'expert dans la gestion du risque infectieux de l'Etablissement,
- Former les professionnels en matière d'hygiène et de lutte contre les infections associées aux soins.

Prise en charge de la douleur

(CLUD – Comité de LUTte contre la Douleur)

La prise en charge de la douleur fait partie de nos engagements. Soignants, médecins, psychologues, pharmaciens se concertent pour coordonner et améliorer l'évaluation et les protocoles de prise en charge de la douleur. Durant votre prise en charge, n'hésitez pas à en parler avec les médecins, le cadre de santé et l'équipe soignante.

➤ **Contrat d'engagement annexé au livret**

Alimentation et Nutrition

(CLAN – Comité de Liaison Alimentation Nutrition)

Le CLAN participe à l'amélioration de l'évaluation de l'état nutritionnel des patients, de l'organisation de leur alimentation et des thérapeutiques qui en découlent.

La bientraitance

L'ECHO s'engage à promouvoir la culture de la bientraitance et à lutter contre la maltraitance sous toutes ses formes. Cette démarche est portée non seulement par la direction mais également par le groupe Ethique et les Représentants des Usagers. Les professionnels de l'établissement sont impliqués, sensibilisés à ces questions par des actions de formation.

Précautions d'hygiène pour tous



Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique.



Si vous toussiez ou que vous avez le nez qui coule, portez un masque chirurgical.

Association
echo

Etablissement de Santé
Activités de Dialyse
et de Néphrologie