

# AuraSanté



## Livret d'accueil *commun*

Dialyse

HAD

SSIAD

*Un parcours de Soins ...*

*Un parcours de Santé ...*

*Un parcours de Vie ...*



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://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.



*Vous accueillir, bien vous accueillir est une de nos missions.*

*Merci d'avoir choisi l'AuraSanté ; AURA est l'acronyme de « Association pour l'Utilisation du Rein Artificiel ».*

*Les médecins, l'ensemble des soignants, le personnel administratif vont faire le maximum pour bien vous traiter. Notre association est présente dans plusieurs domaines, le traitement de l'insuffisance rénale chronique par dialyse (mission historique et toujours de grande actualité), la prise en charge en consultation de patients adressés pour des pathologies rénales, l'organisation d'hospitalisations à domicile de patients pour toutes pathologies et de soins infirmiers à domicile, grace à l'intégration d'un SSIAD en 2019.*

*AuraSanté a été certifiée en 2016 avec la meilleure note par la Haute Autorité de Santé.*

*Nous proposons aux patients dialysés tous les types de dialyse avec un centre situé à Clermont-Ferrand, des unités de dialyse médicalisée et d'autodialyse à Clermont et dans la plupart des villes des quatre départements auvergnats ainsi que dans la Nièvre. Des patients hémodialysés sont aussi traités à domicile comme le sont tous les patients en dialyse péritonéale. Notre objectif est que vous trouviez le plus souvent possible un lieu de traitement proche de votre domicile.*

*Vous trouverez dans ce livret beaucoup d'informations, n'hésitez pas à demander des précisions à tous les membres du personnel. Signalez-nous d'éventuels manques, vous nous aiderez ainsi à améliorer ce livret.*

*Je souhaite qu'AuraSanté vous aide à vivre le mieux possible avec des soins pertinents.*

*Le Président,  
Professeur Patrice DETEIX.*

## Sommaire

### 1 L'AuraSanté

- Historique
- Missions et organisation générale
- Situation géographique de nos unités

### 4 Nos instances : Qualité Sécurité des Soins

- Instances et commissions
- Vigilances sanitaires
- Sécurisation prise en charge médicamenteuse
- Fin de vie et réflexion éthique

### 13 La satisfaction des patients

- La CDU
- Expérience patient

### 7 Droits et devoirs

- Accès dossier médical
- Personne de confiance
- Directives Anticipées
- Consentement éclairé
- Dommage Associé aux Soins
- Commission de conciliation
- Refus de soins
- Lutte contre la douleur
- Bienveillance
- CLAN
- Devoirs

### 15 Charte Romain Jacob

### 16 Démarche Qualité



L'Association a accueilli le premier patient en janvier 1976. La première mission était alors de favoriser la dialyse à domicile par le traitement de l'épuration extra-rénale (hémodialyse).

En 1981, une deuxième technique de dialyse à domicile a démarré au sein de l'Association : la dialyse péritonéale.

A partir de février 1986, avec la construction des locaux de Chamalières (en remplacement de ceux de l'avenue Marx Dormoy devenus trop exigus), l'Association va connaître un vrai virage.

La naissance de l'auto dialyse va modifier les données et permettre ainsi le développement d'une nouvelle modalité en lien direct avec le souci permanent de rapprocher le patient de son lieu de vie.

En avril 1988, la première unité dite d'auto dialyse a ouvert ses portes au sein de l'hôpital de Brioude.

Au cours des années suivantes, l'Association va s'efforcer de promouvoir une politique conduisant à maintenir les patients à proximité de leur lieu de vie, tout en assurant la dialyse dans des conditions de sécurité (choix des implantations des unités au sein des hôpitaux).

En 1999, ouverture d'un centre de santé où sont réalisées des consultations néphrologiques par nos médecins spécialistes.

En mai 2004, l'ouverture du centre d'hémodialyse ambulatoire au sein du Pôle Santé République vient compléter l'offre de soins afin de prendre en charge les patients les plus fragiles.

Il convient de noter que l'Association favorise l'accueil de dialysés en séjour ou en vacances en Auvergne et sur le territoire Nivernais.

Actuellement l'AuraSanté prend en charge 700 patients en traitement par dialyse au sein de l'Association.

L'AuraSanté a développé son offre de soins en ouvrant un service d'hospitalisation à domicile (HAD) polyvalent et généraliste (depuis novembre 2009).

Depuis le 1er janvier 2019, l'AuraSanté propose également un SSIAD (service de soins infirmiers à Domicile).

SSIAD

HAD

Dialyse





De par ses statuts et son implantation géographique, l'AuraSanté entend se consacrer aux besoins de santé de la population auvergnate et nivernaise.

A ce titre AuraSanté offre une mission :

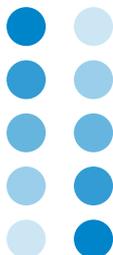
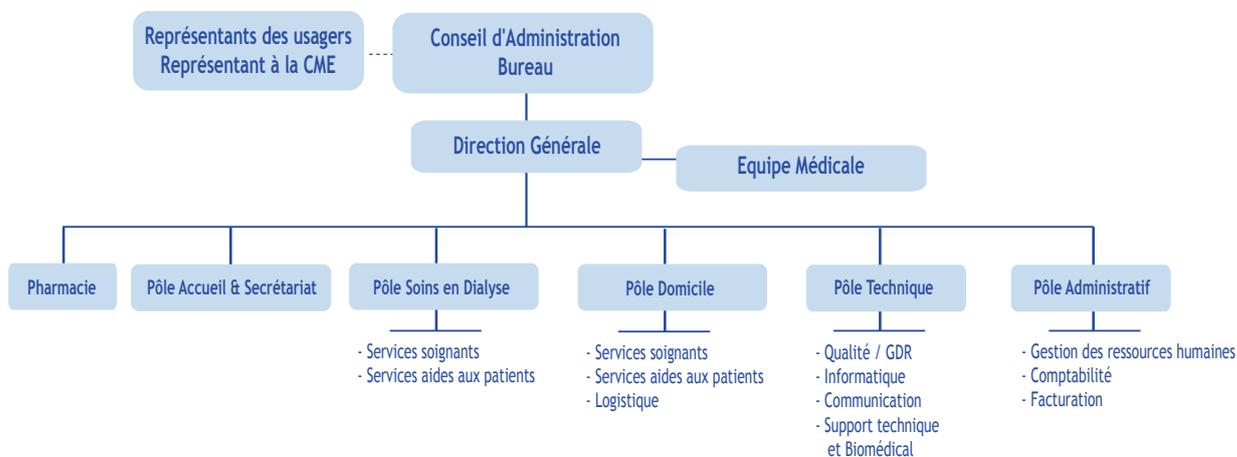
- de dépistage et traitement de la maladie rénale à partir des consultations de santé, réalisées par les médecins néphrologues de l'AuraSanté,
- de dialyse de proximité grâce aux unités périphériques et de dialyse à domicile,  
L'AuraSanté ne dispose pas de secteur d'hospitalisation néphrologique et ne peut répondre seule à la prise en charge globale du patient insuffisant rénal chronique, et à ses attentes. Aussi l'Association s'inscrit dans une démarche de coordination de l'offre de soins avec les différents partenaires de la région (Centre Hospitalier Universitaire et Centres Hospitaliers essentiellement) assurant la complémentarité des différents services proposés en amont et en aval de la prise en charge en dialyse.
- de soins à domicile, sur le département du Puy-de-Dôme, pour tout type de prise en charge, pour les personnes relevant du service HAD (hospitalisation à domicile) ou du SSIAD (soins infirmiers à domicile)

SSIAD

HAD

Dialyse

## Organisation Générale



AuraSanté c'est une équipe pluridisciplinaire pour vous accompagner, composée de néphrologues, de médecins praticiens HAD, des infirmières, des aides soignant(e)s, des assistants sociaux, psychologues, diététiciennes, un service biomédical, une équipe d'entretien, une équipe pharmacie, des secrétaires médicales, un service informatique et une équipe administrative.

# Situation géographique des Unités et des services de soins

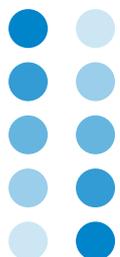
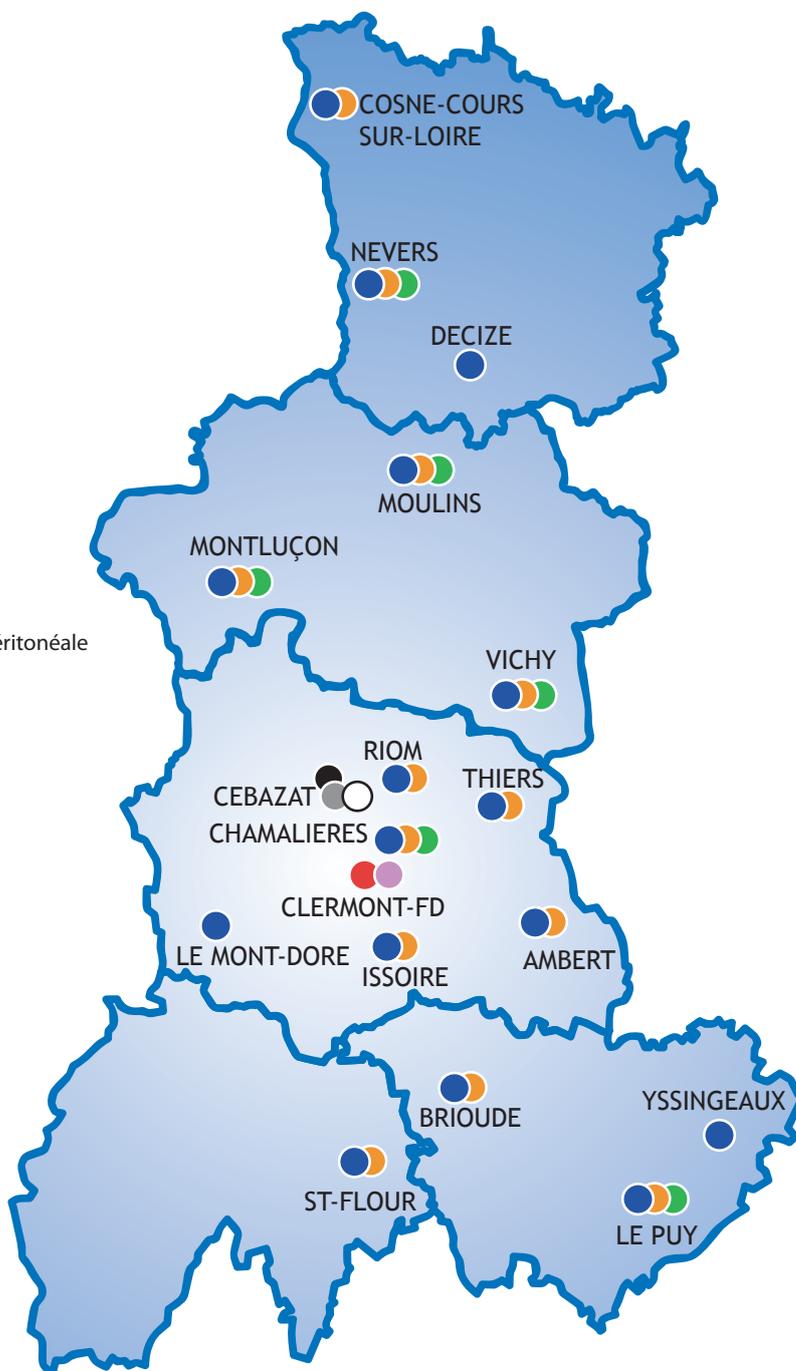


## 17 unités de dialyse

- Hémodialyse en centre
- Hémodialyse en unité de dialyse médicalisée
- Hémodialyse en unité d'autodialyse assistée
- Dialyse à domicile par hémodialyse ou par dialyse péritonéale
- Centre de santé

## Pôle domicile

- SSIAD
- HAD
- Siège social





## Nos instances et commissions :

SSIAD

CME

**Représente** le corps médical.  
**Emet** des avis sur la stratégie et la politique générale.  
**Participe** à la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

CLIN

**Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.**  
Rôle de Prévention et de maîtrise du risque infectieux associés aux soins. Vous êtes patients, donc acteur et participez à cette prévention en respectant les règles d'hygiène.

CLUD

**Comité de Lutte contre la Douleur** qui vise à mettre en œuvre une organisation visant à anticiper et soulager votre douleur. Celle-ci doit être évaluée en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée par un traitement médicamenteux ou non puis réévalué.

CLAN

**Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition** ayant pour mission : conseil pour améliorer la prise en charge des malades, conseil pour impulser des actions pour résoudre des problèmes de l'alimentation et la nutrition des patients, former le personnel impliqué.

HAD

CDU

**Commission des Usagers**  
Assure une mission d'assistance et d'orientation des patients victime d'un préjudice lié à l'activité. Veille à ce que les patients puissent exprimer leurs griefs. Elle est associée à l'analyse des enquêtes de satisfaction des patients et de l'expérience patients

Bientraitance

**Comité de promotion de la Bientraitance** au service du patient. Respect des droits du patient. Respect de la dignité. Respect des besoins et attentes. Respect de l'intimité. Maintient de la vigilance sur le risque de maltraitance.

COMEDIMS

**Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles**  
Elaborer la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles au sein de l'établissement. Diffuser les recommandations en matière de prescription et du bon usage du médicament.

CCQGDR

**Comité de Coordination de la Qualité et de la Gestion des Risques**  
Coordonner et suivre la mise en œuvre de la politique qualité et la sécurité des soins. Traiter les événements indésirables. Suivre la mise en œuvre des actions du programme qualité.

Dialyse

**CIV : Célule d'Identito Vigilance** qui pilote et met en œuvre la politique d'identification des patients.

**CSIRMT : Commission des Soins Infirmiers et Rééducation Médico technique**

**CSTHV : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'HémoVigilance**

**REPARTIR : Engagement de l'Association dans un volet de développement durable**

**CSE : Comité Social et Economique / SSCT**

## Fin de vie et réflexion éthique :

**Comité Ethique :** Equipe pluriprofessionnelle dont l'objectif est d'éclairer collectivement une prise de décision et de promouvoir l'éthique à AuraSanté. L'équipe peut mettre en oeuvre au domicile, des soins actifs et continus visant au confort et au mieux être des patients, en situation de fin de vie. Ces soins visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité du patient et à soutenir son entourage.

## Nos vigilances sanitaires :

SSIAD

HAD

Dialyse

**Hémovigilance :** Le Comité d'Hémovigilance assure le respect des bonnes pratiques transfusionnelles ainsi que leur traçabilité.  
Un correspondant néphrologue est joignable au 04 73 31 83 00.

**Matérovigilance, Pharmacovigilance, Aquavigilance :** assurent une veille permanente et opérationnelle pour toute alerte concernant les médicaments, les dispositifs médicaux, le matériel biomédical et l'eau de dialyse.

**Infectiovigilance :** Le correspondant est le pharmacien.

L'AuraSanté a choisi de maintenir l'existence du CLIN auquel est étroitement associé une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée de professionnels de terrain.  
Le CLIN est une instance historique destinée à participer activement à la démarche d'amélioration de la qualité des soins en matière d'hygiène et de prévention du risque infectieux. Une synthèse annuelle des indicateurs hygiène est réalisée à partir des éléments colligés et diffusée aux équipes.

Le Président du CLIN et/ou l'Infirmière hygiéniste sont joignables au 04 73 31 83 00

**Identitovigilance :** système de surveillance permettant la prévention et la gestion des risques liés aux erreurs d'identification des patients.

En pratique, cela se traduit par la vérification de l'identité du patient à chaque étape des soins. Pour administrer les bons soins, au bon moment, à la bonne dose, au bon patient. Votre implication est indispensable dans le cadre de l'identitovigilance, veiller donc à être correctement identifié(e) dans l'établissement en présentant une Carte Nationale d'Identité ou un passeport en cours de validité.

Nous vous remercions  
de nous tenir  
informés de toute  
modification  
concernant vos  
données  
administratives



**BIEN VOUS IDENTIFIER  
POUR VOTRE SÉCURITÉ**

A votre arrivée au Centre Hospitalier :

|                      |   |
|----------------------|---|
| identifiez-vous :    | justifiez de votre couverture sociale : |
| → carte d'identité   | → carte vitale                          |
| → passeport          | → carte de mutuelle                     |
| → carte de séjour UE |   |

Code de la Sécurité sociale - Article L. 162-21 :  
Il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. »

## La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse :

Votre prise en charge médicamenteuse comprend de nombreuses étapes : prescription, dispensation et administration vous impliquant ainsi que l'équipe des professionnels de santé.

Pour optimiser votre traitement, n'hésitez pas à interroger les professionnels sur vos prescriptions et médicaments.

- Ecouter les conseils donnés par les professionnels
- Participer à la **conciliation médicamenteuse** en apportant vos ordonnances et la liste de tous les médicaments que vous prenez
- Expliquer vos intolérances, vos allergies et antécédents médicaux

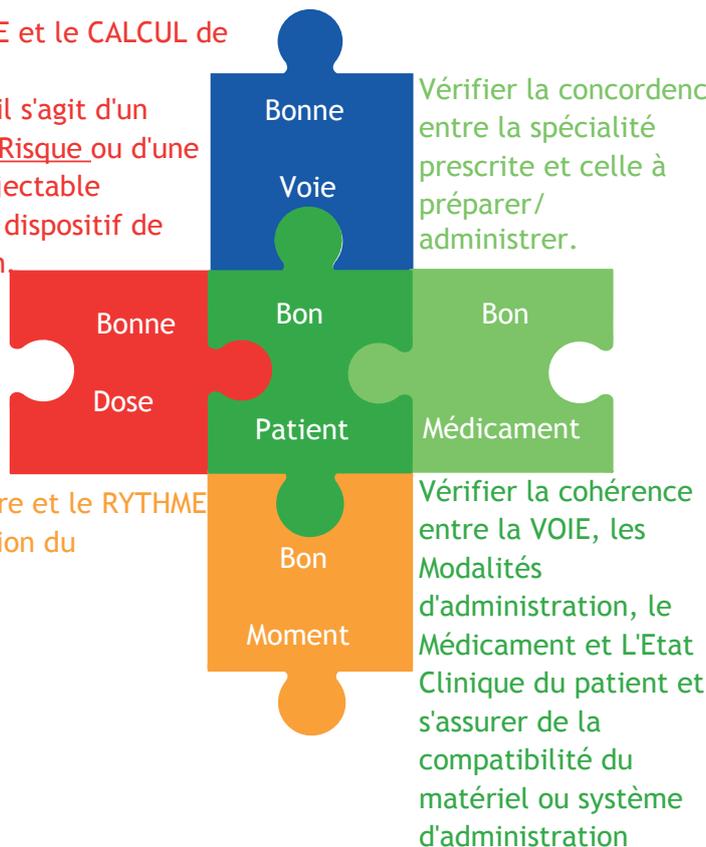
Nos soignants s'assureront d'administrer le bon traitement, au bon patient selon la règle des 5B ci-dessous.

S'assurer de l'identité du patient à toutes les étapes de sa PECM

Vérifier la DOSE et le CALCUL de DOSE

Surtout lorsqu'il s'agit d'un Médicament à Risque ou d'une préparation injectable nécessitant un dispositif de programmation.

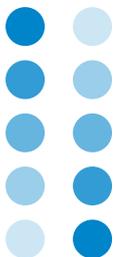
Vérifier l'Heure et le RYTHME d'administration du traitement.



SSIAD

HAD

Dialyse





Le règlement intérieur en dialyse et les règles de vie à domicile régissent l'organisation et la vie de notre établissement, rappelant vos obligations en matière de respect de l'intimité des autres patients et du respect des professionnels de santé de l'AuraSanté.

## Accès à votre dossier :

### Modalités d'accès :

Selon la loi du 4 mars 2002, et l'article L 1111-7 du code de Santé Publique : « vous pouvez accéder aux informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez désigné et en obtenir communication au plus tard dans les 8 jours suivant votre demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Ce délai de communication est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée. »

« Les informations de santé peuvent être communiquées à une personne mandatée par le patient, par ses représentants légaux (mineurs ou majeurs sous tutelle) ou par ses ayants droits en cas de décès dès lors que la personne dispose d'un mandat exprès et peut justifier de son identité. »

### Comment procéder ? :

La demande de communication de dossier est faite par écrit ou auprès de votre néphrologue, ou auprès de la direction, soit sur simple courrier daté signé, soit sur un formulaire de demande à réclamer à votre médecin, ainsi qu'une copie d'un justificatif d'identité.

Une réponse écrite fera dans tous les cas suite à votre demande (pour l'envoi d'un dossier, les photocopies sont facturées).

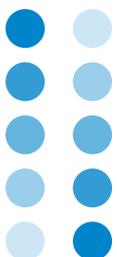
Il est possible de demander à consulter sur place le dossier en compagnie du néphrologue référent du patient. Cette consultation se fera au plus tôt 48 heures après réception de votre demande.

### Conditions de conservation et d'archivage des dossiers médicaux :

Ces conditions sont conformes à l'instruction interministérielle DHOS/DAF/DPAC n° 2007-322 du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.

- Pour les patients suivis par l'équipe médicale de Clermont-Ferrand, Chamalières et les unités qui en dépendent : au terme de la prise en charge, les dossiers sont hébergés chez un prestataire de service en conformité avec les principes de bonnes pratiques d'archivage du dossier du patient, garantissant la sécurité et l'anonymat. La durée de conservation du dossier par l'AuraSanté est de 40 ans minimum à partir de la fin de la prise en charge médicale.

- Pour les patients suivis par les équipes médicales de l'AuraSanté de Montluçon, Moulins, Le Puy et Vichy : l'archivage du dossier médical relève du Centre Hospitalier de rattachement.





## Personne de confiance (article L. 1111-6 du CSP) et personne à prévenir

Toute personne majeure peut désigner une **personne de confiance**, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant :

- cette désignation se fait par écrit, la personne de confiance doit signer le document
- la personne de confiance rend compte de la volonté de la personne et son témoignage prévaut sur tout autre témoignage
- la personne de confiance peut, si le malade le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions
- lors de toute hospitalisation, le malade peut désigner une personne de confiance ; cette désignation est valable pendant la durée de l'hospitalisation, sauf si le malade la prolonge

SSIAD

- le médecin traitant s'assure, que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et, le cas échéant, l'invite à le faire
  - lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si une personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de celle-ci ou la révoquer.
- Personne à prévenir** : c'est la personne que vous avez désignée et qui est habilitée à recevoir des informations en cas d'urgence ou d'un évènement inattendu.

HAD

## Directives Anticipées

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté » Extrait de l'article L. 1111-11 du CSP

### Qu'est-ce que c'est ?

Des souhaits confidentiels concernant la fin de vie. Elles ne serviront que si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté à ce moment-là. Leur contenu permet au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Il prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

### Qui peut en rédiger ?

Toute personne majeure et non sous tutelle.  
Il n'y a pas d'obligation de rédiger des directives anticipées.

### Quelle est leur durée de validité ?

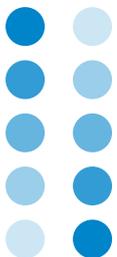
Les directives anticipées ont une durée illimitée.  
Toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.



Dialyse

### Où conserver les directives anticipées ?

Vous êtes libre de choisir à qui vous les confier : votre personne de confiance, votre médecin, un membre de votre famille, dans le dossier de l'hôpital, ...  
Vous pouvez également les déposer sur votre «Espace Numérique de Santé (DMP)»



Toute personne admise dans un établissement de santé ou dans un établissement médico-social peut signaler l'existence de directives anticipées.

Lorsqu'il envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin s'enquiert de l'existence éventuelle de ces directives. Si elles ne sont pas conservées dans le dossier médical, il est obligatoire d'y indiquer leur existence et les coordonnées de la personne qui les détient. »

### Comment les rédiger ?

Les directives anticipées doivent être écrites, datées, signées, et l'identité de la personne clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Vous pouvez écrire ce qui vous semble personnellement important et solliciter un médecin pour vous accompagner à la rédaction de vos directives anticipées.

Demandez à votre médecin de vous expliquer ce qui pourrait vous arriver, les traitements possibles, leurs efficacités et leurs risques.

Vous pouvez accompagner votre document de la désignation de votre personne de confiance si vous ne l'avez pas déjà désignée.

### Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

### Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Si vous estimez être victime d'un préjudice lié à votre prise en charge à AuraSanté, vous avez la possibilité de saisir le juge judiciaire ou, pour les risques plus graves, la CRCI. Toutefois, cette commission a une compétence limitée puisqu'elle ne peut être saisie que si l'un de ces éléments est constitué, à savoir :

- Un taux d'incapacité supérieur à 24%,
- Une incapacité temporaire de travail supérieure ou égale à 6 mois ou à 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois,

- Une Inaptitude définitive,
- Des troubles particulièrement graves dans les conditions d'existence.

Une expertise sera réalisée afin de vérifier si ces critères sont remplis. Une indemnisation sera ensuite proposée. Si vous la refusez, vous pourrez engager une procédure judiciaire.

Pour en savoir plus : vous pouvez demander le document d'information sur le dispositif public d'indemnisation des victimes d'accidents médicaux par la voie du règlement amiable, à la commission des Relations avec les Usagers de AuraSanté.

### Refus de soins

(Article L1111-4 du code de la santé publique modifié par la LOI n° 2016-87 du 2 février 2016 - art. 5)

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10.

### Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à la cadre du service ou le médecin de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

### Information Dons d'organes

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n° 94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

Parlez-en avec votre entourage.

Agence de la Biomédecine - [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

### Accès au dossier médical par les professionnels de Santé

Les professionnels de santé accèdent au dossier médical personnel d'une personne hors d'état d'exprimer sa volonté, en présence d'une situation comportant un risque immédiat pour sa santé, sauf si cette personne avait auparavant manifesté son opposition expresse à ce que son dossier soit consulté ou alimenté dans une telle situation.

SSIAD

HAD

Dialyse



## Politique de protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'AuraSanté, notre établissement utilise des logiciels spécifiques permettant d'assurer votre suivi médical et l'analyse de l'activité de l'Association afin de mieux évaluer la prise en charge des patients.

L'AuraSanté, en qualité de responsable de traitement, s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel soient conformes au Règlement européen 2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée le 20/06/2018.

Le recueil de vos données personnelles est obligatoire au vu de l'objectif poursuivi ; seules les données à caractère personnel indispensables à la finalité du traitement, soit votre prise en charge au sein de l'Association, sont collectées.

Les données vous concernant (administratives, médicales et sociales) sont traitées sous la responsabilité de notre établissement pour une durée de 40 ans.

Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge ou auprès de tiers par les centres hospitaliers ou d'autres établissements de santé, la CPAM, la CAF, et seront utilisées uniquement par le personnel de l'Association soumis à un engagement de confidentialité couvrant l'ensemble des activités réalisées.

Elles peuvent, le cas échéant, être transmises à d'autres professionnels hors AuraSanté intervenant dans votre prise en charge ou à l'Agence Régionale de Santé pour certaines prises en charge à domicile.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs sécurisés au sein de l'AuraSanté ou sur des serveurs disposant d'agrément délivrés par le Ministère en charge de la Santé, conformément à la réglementation relative à l'hébergement de données à caractère personnel.

Nous avons recours à des mesures de protections administratives, techniques et physiques afin de protéger vos données personnelles contre tout : perte, vol, utilisation inappropriée, accès non autorisé, modification, divulgation et destruction.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (dans le respect des obligations légales applicables) et de portabilité de vos données à caractère personnel. Vous bénéficiez également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de ces données.

Vous pouvez indiquer, en outre, des directives relatives au traitement de vos données à caractère personnel après votre décès.

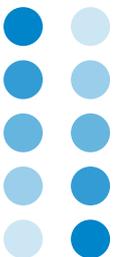
Pour exercer vos droits ou pour toute question concernant le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données :

- Par voie électronique : [dpo@aurasante.com](mailto:dpo@aurasante.com)
- Par courrier postal :  
AuraSanté - DPO - Rue Marie Marvingt - CS10001 CEBAZAT 63360 GERZAT

SSIAD

HAD

Dialyse



L'autorité de contrôle désignée par la loi française est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés que vous pouvez saisir en cas de litige dans l'exercice de vos droits ou si vous pensez que votre réclamation concerne un manquement à la réglementation. Vous trouverez les modalités de cette saisine sur le site internet de la CNIL <https://www.cnil.fr>

## Droits à l'information et liberté de choix

Vous avez le droit de recevoir une information préalable aux soins afin de pouvoir exprimer votre choix « libre et éclairé », et être ainsi associé à la décision médicale.

Ces informations concernent la prise en charge globale avant, pendant, et après le séjour au sein de la structure AuraSanté, et sont délivrées au cours d'entretiens individuels avec les professionnels de santé de l'AuraSanté (médecins, cadres de santé, infirmières, diététiciennes), ainsi que la psychologue et l'assistante sociale ; dans le cadre de leurs compétences et le respect des règles régissant leur profession.

Les informations peuvent porter sur :

- Votre état de santé et l'évolution prévisible,
- Les investigations ou soins nécessités par votre état,
- Les risques liés aux soins (« fréquents » ou « graves » normalement prévisibles),
- Les alternatives thérapeutiques éventuelles,
- Les conséquences prévisibles en cas de refus de soins.

Votre consentement aux soins est requis tout au long de la prise en charge.

Certains soins nécessitent un consentement de principe écrit, comme lors de la première séance de dialyse.

Des prélèvements sérologiques et autres examens vous seront proposés, puis feront l'objet d'un contrôle régulier tout au long de votre prise en charge. Des prélèvements sanguins à la recherche des anticorps, des hépatites B et C et une sérologie VIH (virus de l'immunodéficience humaine) seront réalisés et feront l'objet d'un contrôle régulier tout au long de votre prise en charge (cf. Livret d'accueil dialyse)

## Secret professionnel

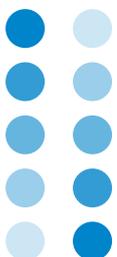
Tous les membres du personnel, y compris les stagiaires, sont soumis au secret professionnel en ce qui concerne la vie de l'établissement ou du service, et des personnes qui y sont reçues.

Le règlement intérieur de l'établissement stipule que le personnel doit respecter rigoureusement la liberté de conscience des patients.

SSIAD

HAD

Dialyse



## Commission des usagers (CDU) Plaintes - réclamations - évènements indésirables

Créé par la loi du 26 janvier 2016, en remplacement de la Commission des Relations avec les Usagers (CRU), cette commission a pour mission :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches,
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge dans les structures gérées par l'AuraSanté.

SSIAD

Cette commission examine les plaintes et les réclamations, porte les remerciements sur les unités, formule des propositions sur la politique qualité et sécurité de l'établissement.

Elle participe à la revue des évènements indésirables.

Elle est informée systématiquement des enquêtes de satisfaction des patients.

Elle peut recommander et/ou proposer à la Direction de l'AuraSanté toute mesure destinée à améliorer les conditions de prise en charge des patients.

### En cas de réclamation :

Vous pouvez contacter la permanence de la CDU les mardis de 9h à 12h  
au 04 73 31 83 00 ou

adresser votre réclamation écrite à :

La Direction Générale AuraSanté

Rue Marie Marvingt - CS 10001 CEBAZAT - 63360 GERZAT

HAD

### Evènements indésirables

Vous êtes patients, un évènement non prévu qui a porté ou risque de porter atteinte à votre sécurité, vient de se produire, vous avez la possibilité de faire une déclaration d'évènement indésirable (téléchargeable sur notre site internet).

Toute Fiche d'Evènement Indésirable peut être adressée au service Qualité, à la Direction Générale.

Des formulaires de déclaration d'évènement indésirable sont disponibles sur les unités de dialyse et sur le Pôle Domicile.

Dialyse

**FICHE DE SIGNALEMENT D'UN EVENEMENT INDESIRABLE (FSEI)**  
Dialyse - HAD - SSIAD

Vous êtes patient, soignant, un évènement non prévu qui a porté ou qui risque de porter atteinte à la sécurité du patient ou du personnel ou à l'organisation de l'activité vient de se produire.

**OBJECTIFS** : connaître les dysfonctionnements, y répondre en les hiérarchisant, analyser les causes des évènements les plus fréquents ou les plus graves afin qu'ils ne se reproduisent plus ou d'en limiter la fréquence de survenue.

**DECLARANT** : Date, heure de l'évènement et lieu : le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_ H \_\_\_\_ S

Nom et Prénom du déclarant : ..... Service : .....

Fonction du déclarant : ..... Téléphone du déclarant : .....

**PERSONNES CONCERNÉES** :

Patient  O Professionnel AURA

Visiteur  O Intervenant extérieur (précoiser) : .....

**EVENEMENT INDESIRABLE / RISQUES** :

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Organisation de la PEC du Patient               | <input type="checkbox"/> O Identification                          |
| <input type="checkbox"/> O Coordination de la Prise En Charge du patient | <input type="checkbox"/> O Intrusion                               |
| <input type="checkbox"/> O Identification des soins                      | <input type="checkbox"/> O Accesseur (sonnet)                      |
| <input type="checkbox"/> O Dossier patient                               | <input type="checkbox"/> O Début d'incendie                        |
| <input type="checkbox"/> O Parcours patient                              | <input type="checkbox"/> O Autre : .....                           |
| <input type="checkbox"/> O Contaminant                                   | <b>Biomédical et Technique</b>                                     |
| <input type="checkbox"/> O Intimité du patient                           | <input type="checkbox"/> O Absence de générateur de remplacement   |
| <input type="checkbox"/> O Droit du patient                              | <input type="checkbox"/> O Maintenance/Début quarte IM             |
| <input type="checkbox"/> O Autre : .....                                 | <input type="checkbox"/> O Inondation                              |
| <b>Soins</b>   | <input type="checkbox"/> O Avarie électrique                       |
| <input type="checkbox"/> O Examen de laboratoire                         | <input type="checkbox"/> O Avarie en eau                           |
| <input type="checkbox"/> O Oublier                                       | <input type="checkbox"/> O Equipement technique interne et externe |
| <input type="checkbox"/> O Violence physique ou verbale                  | <input type="checkbox"/> O Autre : .....                           |
| <input type="checkbox"/> O Prise En Charge Médicamenteuse                | <b>Pharmacie</b>   |
| <input type="checkbox"/> O Dispositifs Médicaux Stériles                 | <input type="checkbox"/> O Commande                                |
| <input type="checkbox"/> O Défaut de soins / Refus de soins              | <input type="checkbox"/> O Livraison                               |
| <input type="checkbox"/> O Hemorragie                                    | <input type="checkbox"/> O Rupture de stock                        |
| <input type="checkbox"/> O Autre : .....                                 | <b>Logistique - Informatique</b>                                   |
| <b>Sécurité des personnes et des locaux</b>                              | <input type="checkbox"/> O Informatique                            |
| <input type="checkbox"/> O Hygiène                                       | <input type="checkbox"/> O Restauration                            |
| <input type="checkbox"/> O Ais/Risque infectieux                         | <input type="checkbox"/> O Linge                                   |
| <input type="checkbox"/> O Bais ou perte de prothèses/lunettes           | <input type="checkbox"/> O Diets                                   |
| <input type="checkbox"/> O Chute   | <input type="checkbox"/> O Rupture de la chaîne du froid           |
| <input type="checkbox"/> O Vol / effets personnels                       | <input type="checkbox"/> O Autres : .....                          |

A retourner au Service Qualité AuraSanté par mail à [q.colomb@aurasanté.com](mailto:q.colomb@aurasanté.com) ou [f.jamy@aurasanté.com](mailto:f.jamy@aurasanté.com)  
ou par courrier Rue Marie Marvingt - Zac les Montels 3 - 63118 Cebazat

### Questionnaire satisfaction :

Des enquêtes de satisfaction sont menées annuellement pour tous les patients de dialyse et le SSIAD, à chaque fin de séjour pour l'HAD.

Les résultats sont affichés sur les unités et peuvent être adressés aux patients sur simple demande.

## Les devoirs

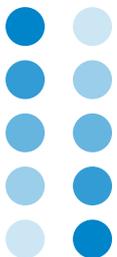
Dans le cadre de la prise en charge par l'établissement AuraSanté, le patient et son entourage doivent respecter :

- Les consignes de sécurité,
- Le traitement proposé avec votre accord,
- Le matériel mis à votre disposition au domicile pour les besoins des soins,
- Les règles de vie au domicile pour le Pôle Domicile,
- Le règlement intérieur patient, pour les unités de dialyse.
- Les consignes d'hygiène : notamment le lavage des mains et les précautions définies pour la réalisation des soins

SSIAD

HAD

Dialyse





**POLITIQUE DE DESINFECTION DES MAINS POUR  
LES PATIENTS ET USAGERS DE L'AuraSanté**

Nous vous remercions de bien vouloir participer à la prévention du risque infectieux lors de votre arrivée dans le service de dialyse AURA.

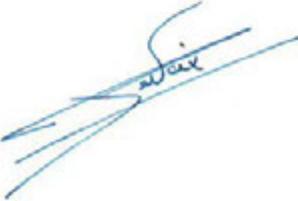
Des distributeurs muraux de solution désinfectante sont à votre disposition dès votre entrée dans les locaux.

Nous vous demandons d'observer  **systématiquement une décontamination de vos mains**  avant de pénétrer dans les zones de soins et de vous faire aider par vos soignants si nécessaire (Technique de friction affichée).

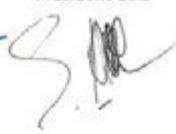
La désinfection des mains après votre séance de dialyse reste impérative avec la solution désinfectante disponible au plus près de votre lit, ou par un savonnage (si vos mains sont souillées de sang).

Toutes ces mesures sont mises en place afin de réduire les risques de transmissions croisées au matériel partagé (balance, poignées de porte...) et afin de poursuivre la qualité des soins que vous recevez.

Pr Patrice DETEIX  
Président AuraSanté



E. EFOE  
Représentant des Usagers  
Président CDU



Dr Alain RICHET  
Président de CME



Janvier 2023

# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

SSIAD

HAD

Dialyse



## La démarche Qualité de l'AuraSanté

S'évaluer permet de s'améliorer :

Dans le cadre de son activité de soins à Domicile, AuraSanté est engagé dans une démarche de qualité et de sécurité des soins selon la procédure de certification des établissements de santé et des évaluations externes pour les ESSMS, fédérée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'évaluation externe et ou la certification sont obligatoires et ont pour but :

- D'améliorer la qualité des soins délivrés au patient et aux usagers
- De promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration
- De renforcer la confiance du public par la communication des résultats

Quel que soit le service, votre satisfaction nous intéresse :

**HAD** : un questionnaire vous sera remis à l'admission et sera récupéré par l'équipe en fin de séjour

**SSIAD** : un questionnaire semestriel vous sera remis par l'équipe ainsi qu'un questionnaire à destination de votre entourage et de votre médecin traitant.

Ces questionnaires sont destinés à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée de votre séjour. Pour participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins nous vous incitons à le compléter lorsqu'il vous sera remis. Il peut être anonyme.

Par ailleurs, toujours dans un souci d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, AuraSanté inscrit dans sa politique qualité générale une nouvelle méthode :

« L'Expérience Patient » qui consiste avec l'accord du patient ou de l'utilisateur à recueillir son récit quant à son parcours de soins afin d'améliorer nos pratiques.

Il se peut donc que notre équipe vous contacte pour recueillir le récit de votre parcours.

## Vos plaintes, réclamations, éloges ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné, au service Qualité. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez écrire à :

M. le Directeur Général AuraSanté - ZAC les Montels III - rue Marie Marvingt  
CS 10001 - 63360 GERZAT

ou à

M. le président de la Commission Des Usagers (CDU)

Les demandes peuvent également être réalisées par téléphone auprès d'un Représentant des Usagers, membre de la CDU.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou votre réclamation.

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



Rue Marie Marvingt - ZAC Les Montels III - 63118 CEBAZAT  
Tél. : 04 73 98 98 10 - Fax : 04 73 98 98 29

[www.aurasante.com](http://www.aurasante.com) - [contact@aurasante.com](mailto:contact@aurasante.com)

