



© mailsonpignata, Adm. Stock

# Livret d'accueil

G R O U P  
E · D E ·  
S A N T E  
C L I N I  
F U T U R



## Centres de Dialyse de La Réunion

Certifiés





# SOMMAIRE

## 4 Bienvenue

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR, Bienvenue aux centres de dialyse SODIA du Groupe de Santé Clinifutur,

## 6 Présentation et missions

Nos centres de dialyse, Notre site internet, Les Commissions de soins

## 11 Formalités administratives

Votre admission, Les formalités de sortie, Votre couverture sociale, Les frais de transport, Les vacances, Le secrétariat médical

## 13 Votre prise en charge

Présentation de l'équipe, Vos prestations hôtelières, Horaires de prise en charge, Votre alimentation, Vos séances d'hémodialyse

## 16 Règles de vie en centre

Les Droits des personnes hospitalisées, Règles de vie

## 22 Chartes

Charte de la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques, Charte de la douleur, Charte bientraitance, Charte Romain Jacob, Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

## 27 Informations utiles

En cas d'urgence, Associations bénévoles, Cultes, Annexe : Membres de la Commission Des Usagers (C.D.U.),

G R O U P  
E · D E ·  
S A N T E  
C L I N I  
F U T U R



# Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*Fort de plus de 30 ans d'expérience, le Groupe de Santé CLINIFUTUR a toujours eu pour ambition de répondre aux besoins de santé de la population de La Réunion et de Mayotte. Il fait partie des 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien.*

*Le service aux patients est dans notre ADN, l'accomplissement des missions de service public est notre engagement ; parce que tel est notre devoir, praticiens et professionnels de santé.*

*Rassemblant de nombreuses disciplines : Obstétrique, Médecine, Chirurgie, Soins Médicaux et de Réadaptation, Personnes Agées, Addictologie, Soins Non Programmés et Dialyse, notre but réside exclusivement dans la capacité à prodiguer des soins de qualité, par le concours des meilleures compétences professionnelles et l'emploi des technologies de dernière génération, avec humanité et dans un profond respect des valeurs de chacun.*

*Merci pour la confiance que vous nous accordez depuis plus de 30 ans.*

**Dr Michel DELEFLIE**

Président Directeur Général



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Les Orchidées



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Clinique Robert Debré



Clinique Les Oliviers



Centre de rééducation  
Sainte-Clotilde



SOCIÉTÉ DE DIALYSE  
Société de dialyse



MAYDIA Centres de dialyse



# Bienvenue

aux centres de dialyse SODIA du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*Chers patients,*

*Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions d'avoir choisi SODIA pour votre prise en charge. Soyez assuré(e) que le personnel de l'établissement fera tout pour être digne de cette confiance.*

*Ce livret d'accueil contient les éléments nécessaires pour vous informer sur notre fonctionnement et sur les conditions de votre séjour parmi nous, afin de le rendre le plus agréable possible. Il recense les services dont vous pouvez bénéficier. Il vous indique également vos droits et vos obligations. Ces dernières ont pour objectif de garantir le bon fonctionnement des services de soin et donc d'assurer votre sécurité comme celle des autres patients.*

*Vous aurez peut-être besoin d'informations qui ne figurent pas dans ce livret. N'hésitez pas à les demander au personnel de votre centre de dialyse qui aura alors plaisir à vous renseigner.*

**Mme Jeanne LOYHER**

*Directrice Générale des Sociétés de dialyse du  
Groupe de Santé Clinifutur*





# PRÉSENTATION ET MISSIONS

## ■ Nos centres de dialyse

La Société de Dialyse dispose de trois centres sur la Réunion :

- **Centre de dialyse SODIA NORD DELPRA : Centre Lourd** (situé sur le site de la Clinique Sainte-Clotilde, commune de Saint Denis)
- **Centre de dialyse SODIA OUEST JEANNE D'ARC : Unité de Dialyse Médicalisée-UDM** (situé sur la commune du Port)
- **Centre de dialyse SODIA OUEST OASIS : Centre lourd** (situé sur le site de la Clinique Les Orchidées, commune du Port)

Nos centres d'hémodialyse assurent la prise en charge et l'accueil de patients en insuffisance rénale chronique, de patients en **repli centre lourd** ainsi que de patients en **vacances** ou en **évacuation sanitaire** à l'île de la Réunion.

## ■ Nos horaires d'ouverture

### SODIA OUEST JEANNE D'ARC

Lundi, Mercredi, Vendredi  
De 5H30 à 17H00

### SODIA NORD DELPRA - SODIA OUEST OASIS

Du Lundi au Samedi  
De 5H30 à 22H30

## ■ Notre site internet

www.clinifutur-dialyse.com



la vie nous inspire

## SODIA - Dialyse Réunion

Etablissement de santé privé, certifié par la Haute Autorité de Santé  
Activité de Dialyse et de Néphrologie



[SODIA](#) [Nos centres](#) [Espace Patient](#) [Dialyse et Vacances](#) [Nous rejoindre](#) [Contact](#) [MAYDIA](#)

Présentation

Edito de Jeanne Loyher

Qualité

Insuffisance rénale et dialyse

Les équipes SODIA

## Présentation

### SODIA

La Société de Dialyse met à votre disposition trois centres sur l'Ile de La Réunion :

- Centre de dialyse SODIA Nord Delptra sur le site de la Clinique Sainte-Clotilde
- Centre de dialyse SODIA Ouest Jeanne d'Arc sur le site de la Clinique Jeanne d'Arc (commune du Port)
- Centre de dialyse SODIA Ouest Oasis voisin de la Clinique des Orchidées (commune du Port)

La Société de Dialyse s'appuiera des services néphrologues pour la surveillance médicale, le suivi de vos soins, le respect de leurs prescriptions, nécessaires à vos séances d'hémodialyse ainsi que la gestion



## ■ Les commissions de soins

### ■ Commission Des Usagers (C.D.U.)

La C.D.U. est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de la prise en charge.

Vous disposez de nombreux moyens pour vous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes que vous aurez pu rencontrer lors de vos séances :



Une rencontre  
avec les cadres  
de soins



Le questionnaire  
de satisfaction



Le registre des  
réclamations et  
plaintes



Une boîte aux  
lettres qui est mise  
à disposition à  
l'accueil

D'autre part vous pouvez, en cas de problèmes majeurs, adresser une lettre à la direction afin de saisir la C.D.U. de l'établissement ou contacter un représentant des usagers, cf. annexe de votre livret.

### ■ Qualité et sécurité des soins

Le Groupe de Santé CLINIFUTUR et la Société de Dialyse initient, pilotent et soutiennent une politique qualité qui s'appuie sur une gestion de la qualité et de prévention des risques.

Certifié par la Haute Autorité de Santé et ISO 9001, notre établissement poursuit son objectif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats des procédures d'évaluation de la qualité des soins sont visibles dans les différents centres sur les panneaux d'affichage à votre attention.



## ■ Événement Indésirable Associé aux Soins (E.I.A.S.)

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un E.I.A.S. survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus : votre expérience est déterminante. Nous souhaitons donc recueillir votre parole, votre ressenti et votre expérience de l'évènement indésirable associé aux soins, en comprendre les causes et conséquences de votre point de vue.

Ce partage de votre expérience avec l'équipe soignante permettra :

- De mieux maîtriser les risques,
- D'éviter que cela ne se reproduise,
- De mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Nous vous remercions de prendre le temps de contacter la cellule qualité via notre site internet. Nous vous recontacterons selon le moyen que vous aurez choisi, pour échanger avec vous et vous tenir informé des suites données.

Vous avez également la possibilité de réaliser une déclaration sur le portail national de signalement des évènements indésirables :  
<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>



## ■ Comité de LUTte contre la Douleur (C.L.U.D.)

**Vous avez mal, parlez-en.**

“Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...”. Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

Le C.L.U.D. a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## ■ Le Comité de vigilance et veille sanitaire

Il a pour objectif la détection d'événement de santé indésirable dans les plus brefs délais.

Parmi les vigilances, on retrouve la sécurité transfusionnelle. Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémodialyse.

## ■ L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

L'établissement est doté d'un comité de lutte chargé de prévenir les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme annuel est décidé, évalué et transmis aux autorités sanitaires.



# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

## ■ Votre admission

Votre admission est faite lors de la première séance de dialyse au secrétariat médical de votre centre. Nous comptons sur votre collaboration pour nous fournir les documents suivants :

- **Votre carte d'identité,**
- **Votre attestation de carte vitale ou votre prise en charge au titre de la Complémentaire Santé Solidaire (C.S.S.),**
- **Votre carte d'adhérent à une mutuelle,**
- **Pour les ressortissants étrangers : Prendre contact avec l'établissement.**

Lors de votre admission il vous sera remis un "Passeport Dialyse" comprenant des documents d'information sur la dialyse, des documents de consentement...

## ■ Les formalités de sortie

Après votre séance de dialyse : pas de formalité de sortie ni de démarche à accomplir, vous rentrez à votre domicile ou lieu de résidence.

## ■ Votre couverture sociale

Les soins et les traitements liés à l'insuffisance rénale chronique sont pris en charge à 100%. Les frais de traitement sont directement facturés par le centre à votre caisse après que vous ayez donné votre accord signé.

## ■ Les frais de transport

Votre transport sera pris en charge, en totalité, par la caisse primaire d'assurance maladie.

Il se fera en taxi, Véhicule Sanitaire Léger (V.S.L.) ou ambulance sur prescription médicale en fonction de votre état de santé. Vous avez libre choix de votre transporteur.

## ■ Les vacances

L'hémodialyse est tout à fait compatible avec les vacances. Vos traitements peuvent se poursuivre dans un centre proche de votre lieu de vacances. Votre dossier sera transmis au centre d'accueil que vous aurez choisi. Un accord de votre caisse de sécurité sociale est indispensable pour tout séjour à l'étranger. Vous devez informer le centre de dialyse de projet de séjour au moins 3 mois avant la date de départ.

## ■ Le secrétariat médical

Les secrétaires médicales sont à votre disposition pour toutes les formalités administratives :

### SODIA NORD DELPRA

**Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi**

De 7H00 à 16H00

**Mercredi**

De 7H00 à 15H30

**Téléphone**

0262 48 21 35

0262 48 15 47

### SODIA OUEST JEANNE D'ARC

**Lundi, Mercredi, Vendredi**

De 7H30 à 15H30

**Téléphone**

0262 42 43 65

### SODIA OUEST OASIS

**Lundi au Vendredi**

De 7H30 à 16H30

**Téléphone**

0262 42 43 66

0262 55 89 82



# VOTRE PRISE EN CHARGE

## ■ Présentation de l'équipe

Pour votre prise en charge dans les centres de dialyse, une équipe pluridisciplinaire de professionnels à votre écoute, vous accueille et vous accompagne durant vos séances.

Elle comprend :

- **Les médecins néphrologues** : à temps plein, assurant la responsabilité médicale des services et un suivi individualisé et contenu des patients.

- **Les cadres de santé** : Deux responsables de centre.

- **L'équipe soignante** :



Les infirmiers diplômés d'état,



Les aides-soignants,



Infirmier Hygiéniste,



Infirmier référent Douleur, Éducation Thérapeutique Personnalisée et Maladie Rénale Chronique.

- **L'équipe technique** :



Biomédical,

Maintenance,



Agents polyvalents,



Bionettoyage.



- **L'équipe paramédicale** : (coordonnées affichées en salle d'attente) une psychologue, une assistante sociale, une diététicienne.



- **Le service social** : Les missions et les coordonnées du service social sont affichées en centre.



- **Le personnel transverse et administratif.**



## ■ Vos prestations hôtelières

Pour votre confort, nous mettons à votre disposition :

- Des lits à position réglable,
- Des téléviseurs écran plat avec casque audio et lecteur USB,
- Système de climatisation,
- Accès wifi,
- Des vestiaires avec casiers sécurisés.

## ■ Horaires de prise en charge

Le schéma classique de la prise en charge de la dialyse comporte 3 séances hebdomadaires se déroulant :

**Lundi, Mercredi, Vendredi**

**Mardi, Jeudi, Samedi**

De manière exceptionnelle, ce rythme pourra être modifié, uniquement sous stricte responsabilité médicale. Trois plages « horaires » vous seront proposées en fonction de l'éloignement de votre domicile du centre et des possibilités techniques. Les plages horaires qui vous seront attribuées devront être respectées sauf circonstances exceptionnelles.

Ces plages horaires sont les suivantes : **6h00, 11h30 et 17h00.**

- Les accès dans les unités sont prévus à heures fixes,
- Les portes des centres seront fermées en dehors de ces horaires,
- Le choix de vos horaires et de vos jours de dialyse se fera avec le surveillant en fonction de la possibilité du service.

En cas d'impossibilité d'assister à votre séance ou de retard, merci d'avertir le service au plus tôt en appelant la salle de soins de votre centre de référence. Pour toute demande particulière entraînant la modification momentanée ou définitive des horaires de vos séances, n'hésitez pas à en parler au cadre de santé, qui s'efforcera de satisfaire au mieux votre requête.

## ■ Votre alimentation

Pour conserver un bon état physique en dialyse, il est essentiel de bien se nourrir et d'avoir une alimentation variée. Votre alimentation doit être adaptée à vos besoins nutritionnels et aux éventuelles pathologies associées à votre insuffisance rénale.

Notre centre dispose d'une diététicienne nutritionniste spécialisée. Elle compose des collations et des repas qualitatifs (riche en protéines, énergie, pauvre en phosphate et potassium) que vous sont proposés en séance de dialyse. L'alimentation est indispensable pour prévenir la malnutrition et les maladies secondaires. La diététicienne nutritionniste est à votre disposition pour vous accompagner et vous conseiller. Elle vous aidera à adapter votre alimentation en prenant en compte votre situation INDIVIDUELLE ainsi que les traitements en cours. La prise en charge diététique vous redonnera le goût de l'alimentation et la joie de vivre !

## ■ Vos séances d'hémodialyse

### ■ Installation

Le moment venu, le personnel d'hémodialyse vous invitera à entrer dans l'unité de soins et participera à votre pesée, qui est un élément essentiel pour la programmation de votre dialyse. Lors de chaque séance, il est important de signaler au néphrologue tout problème ou événement survenu depuis votre dernière dialyse.

Lors de vos séances de dialyse, une tenue vestimentaire confortable est conseillée, avec des manches amples, non serrées. Pour la précision de votre pesée, il est important que vous portiez des vêtements similaires d'un jour à l'autre.

### ■ Consultation de néphrologie

Une consultation externe de néphrologie fonctionne du lundi au vendredi sur rendez-vous. Une visite médicale est assurée pendant la séance de dialyse par le médecin néphrologue responsable de la séance.

Vous pouvez également prendre rendez-vous pour une consultation médicale en dehors de vos séances. Le médecin pourra rencontrer votre famille sur rendez-vous.

# RÈGLES DE VIE EN CENTRE

## ■ Les droits des personnes hospitalisées

Votre dossier  
médical



### ■ Tenue et accès à votre dossier (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002)

Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, en partie informatisé et dont le contenu est **couvert par le secret médical**. **Le dossier est conservé par l'établissement** selon la réglementation en vigueur.

### ■ Demande de dossier

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de votre centre de dialyse. Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir une copie par courrier. Dans ce cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités.

### ■ Traitement de vos comptes-rendus

#### **Vos comptes-rendus seront adressés à votre médecin prescripteur**

Si celui-ci possède une messagerie sécurisée et accepte de recevoir les comptes-rendus par ce biais, vos données de santé seront échangées par mail au sein de l'espace de confiance MSSanté. Si vous avez consenti au préalable à l'ouverture d'un DMP (Dossier Médical Partagé), celui-ci sera alimenté par votre compte-rendu. Votre identité et les informations médicales vous concernant seront transmises dans votre dossier médical régional afin d'améliorer la communication des informations entre les différents professionnels de santé vous prenant en charge.

**Vos droits sur vos données de santé** Selon l'article 9 2. a) du RGPD [Règlement européen de protection des données] n°2016/679

- Accès, rectification, limitation du traitement
- Opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière
- Introduction d'une réclamation auprès de la CNIL

**Durée de conservation de vos données de santé** : 20 ans à compter du dernier accès. **Pour faire valoir vos droits : [dpo@clinifutur.net](mailto:dpo@clinifutur.net)**

### ■ Mon espace santé

Vos documents de prises en charge sont dans Mon espace santé ! Pour faciliter votre parcours de soin, vos ordonnances et courriers à destination du médecin traitant sont désormais disponibles dans Mon espace santé, votre nouveau carnet de santé numérique ! Ce service sécurisé proposé par l'Assurance maladie vous permet de stocker vos documents médicaux et de partager vos informations de santé avec vos professionnels de santé. Pour activer votre compte : téléchargez l'application mobile ou rendez-vous sur [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr) muni de votre carte Vitale. Dans la rubrique « Activer Mon espace santé », vous pourrez créer vos identifiants et votre mot de passe.

Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR alimentent automatiquement Mon espace santé pour chaque usager concerné. L'utilisateur peut s'opposer à son espace santé en effectuant la démarche en ligne. Le patient peut librement consentir pour un séjour hospitalier à l'alimentation de son espace santé : pour exercer ce droit, à tout moment durant son séjour, il en informe l'équipe. Le patient peut également consentir librement à la consultation de ses documents présents sur son espace santé par tout professionnel de santé habilité : pour exercer ce droit, il effectue la démarche en ligne.

Vous avez des questions sur Mon espace santé ou besoin d'aide pour l'activer, vous y opposer ...? Appelez gratuitement le 3422 (horaires métropole) ou rencontrez un ambassadeur Mon espace santé dans une Maison France Services ou un CCAS proche de chez vous.



Annuaire Mon espace santé



### Informatique et libertés



Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales ainsi qu'à l'établissement de statistiques (article L710-6 du Code de la Santé Publique). Il vous est possible d'accéder à vos informations et de les rectifier.

### Les directives anticipées



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Vous pouvez les compléter auprès de l'équipe médicale ou via le document remis dans le passeport de dialyse.

### La personne de confiance



En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, il vous est possible de désigner une personne de confiance (parent, ami, médecin traitant), librement choisie par vous et en qui vous avez toute confiance. Celle-ci vous accompagne tout au long des soins et des décisions à prendre pendant votre séjour. Cette désignation se fait par écrit, elle est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## ■ Règles de vie

### Respect des règles d'organisation interne du centre



Les horaires des séances sont fixes, il vous est demandé d'en respecter les horaires. En cas de retard ou d'empêchement exceptionnel, vous devez informer le personnel de votre absence le plus tôt possible afin de respecter la tranquillité et le travail de tous. L'accès à la salle de dialyse se fait sur autorisation d'un membre du personnel, pour la sécurité du patient et le respect des procédures de soins. Dans les salles de dialyse, il n'y a pas de place réservée. L'équipe soignante décide des places en fonction de plusieurs paramètres (côté fistule, KT, état de santé...). Un schéma habituel est mis en place mais peut-être changé selon ces paramètres.



**Respect  
du matériel,  
effet  
personnel**



Les installations mises à la disposition des malades doivent être respectées par tous les utilisateurs. Lors des séances, du matériel vous est confié. Il est de votre devoir d'en prendre soin. Des vestiaires sont mis à votre disposition avec des casiers individuels afin d'y déposer vos effets personnels avant la séance. Nous vous conseillons de ne pas amener d'objets de valeur lors de vos séances. La Société de Dialyse ne peut être tenue responsable en cas de perte, vol ou dégradation.

**Conseils et  
informations  
prodigés par  
le soignant**

Durant la prise en charge, des informations et des conseils seront donnés par les professionnels. Vous devez vous conformer aux prescriptions et aux recommandations d'ordre médical et diététique.

**Cas  
d'aggravation**



En cas d'aggravation soudaine de votre état de santé, vous êtes tenu d'en informer au plus vite l'infirmier référent ou le médecin responsable de votre suivi cf. chapitre « Informations utiles » de votre livret.

**Accès salles  
de soins**



Les centres de dialyse sont des structures sanitaires autorisées par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les locaux sont privés et mis à la disposition des malades pour effectuer leur traitement. En aucun cas, ils ne sont ouverts au public. L'accès des locaux est interdit à toute personne étrangère à la Société de Dialyse. Les personnes autorisées à y accéder doivent être identifiées. La visite de vos proches n'est pas autorisée durant les séances de dialyse. Il est interdit aux transporteurs d'accéder aux salles de soins à l'exception de l'accompagnement des patients non autonomes.

**Hygiène**



Afin de prévenir tout risque d'infection, nous vous demandons de bien vouloir respecter des règles élémentaires en matière d'hygiène. Avant de pénétrer dans la salle de dialyse, faites une hygiène des mains avec une solution hydro alcoolique (SHA) mise à votre disposition. Si vos mains sont souillées ou visiblement sales, lavez vos mains à l'eau et au savon. Avant votre installation au lit, merci de réaliser le lavage du bras porteur de la fistule lorsque vous pouvez le faire vous-même sinon un soignant vous aidera. Cette étape est indispensable avant toute manipulation de matériel

et avant le branchement de votre accès vasculaire.

En cas de doute, n'hésitez pas à signaler aux équipes soignantes ou à votre médecin les symptômes ou manifestations anormales. Il vous est également demandé d'avoir une hygiène corporelle correcte à l'arrivée dans le centre de dialyse. Des douches sont mises à votre disposition dans les vestiaires patients si nécessaire. L'infirmier hygiéniste est à votre disposition pour répondre à vos questions (hygiène du quotidien, hygiène des mains, de la fistule, du cathéter...).

### Tranquillité et respect du voisinage



La disposition des postes de dialyse, conforme à la législation, permet une surveillance continue des séances de dialyse. Elle induit par conséquence une proximité entre les patients. Pour une prise en charge optimale et dans de bonnes conditions, il est primordial que les échanges restent brefs et discrets.

### Comportement



Les relations entre le personnel soignant et les patients sont basées sur la politesse, la courtoisie, la confiance et le respect. Le personnel vous assure une écoute de qualité mais le respect se doit d'être réciproque. Toute agression physique ou verbale envers le personnel est passible de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal). Même en cas de difficulté, le dialogue doit toujours être privilégié, dans le calme et la courtoisie. La Société de Dialyse ne saurait être responsable du mauvais comportement des transporteurs, ni des malades et se réserve le droit de faire appel aux forces de police.

### Interdictions



Conformément à la réglementation en vigueur et afin de prévenir les risques d'incendie, il est interdit de fumer dans les locaux, y compris la cigarette électronique. Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie doivent être respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé. Pour la sécurité de tous, l'introduction et la consommation de stupéfiants, d'alcool, la détention d'armes blanches, à feu, ou de toute

autre matière dangereuse est également interdite.

Les établissements de santé sont soumis à une réglementation sanitaire stricte et mettent en œuvre des mesures d'hygiène et de sécurité dans le but d'offrir aux usagers une alimentation saine et sans risque. Dans ce contexte et afin de limiter les risques issus d'aliments apportés de l'extérieur, il est interdit d'apporter des denrées alimentaires dans l'établissement.

### Les croyances



Les croyances des patients et usagers sont respectées mais leur expression doit rester dans le cadre de la sphère privée.

Les convictions de chacun sont prises en considération, mais ces derniers ne peuvent récuser un professionnel de santé du fait de son sexe, ses croyances, ou son origine ethnique ou exiger une adaptation du fonctionnement des services.

### Téléphone portable

L'usage du téléphone portable est permis uniquement en cas d'urgence. Il doit être également sur son mode silencieux tout au long de la séance.



# CHARTES



## CHARTRE DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS INSUFFISANTS RENAUX CHRONIQUES

### OPTIMISER LES PARCOURS DE SOINS ET DE VIE

#### LE DISPOSITIF D'ANNONCE ET D'INFORMATION DES PATIENTS

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à proposer à chaque patient, tout au long de son parcours un dispositif d'annonce et d'information. L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à apporter aux patients une information complète, précoce et objective.

#### ACCÈS À LA TRANSPLANTATION

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

#### AUTONOMIE

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

#### QUALITÉ DE LA DIALYSE

(Respect des recommandations et bonne pratiques et évaluations)  
L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à respecter les recommandations de bonne pratiques, telles que définies dans les référentiels nationaux et internationaux.

### DURÉE, FRÉQUENCE, TECHNIQUE ET PERSONNALISATION DE LA DIALYSE

L'établissement s'engage à mettre à disposition de l'équipe médicale les moyens suffisants afin d'assurer la qualité du traitement.

### RELATIONS SOIGNÉS-SOIGNANTS ET BIENTRAITANCE

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

### SATISFACTION DES PATIENTS

L'établissement s'engage à effectuer sur une base au moins annuelle une évaluation anonyme de la satisfaction des patients et d'en communiquer les résultats.

### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

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

### HYGIÈNE

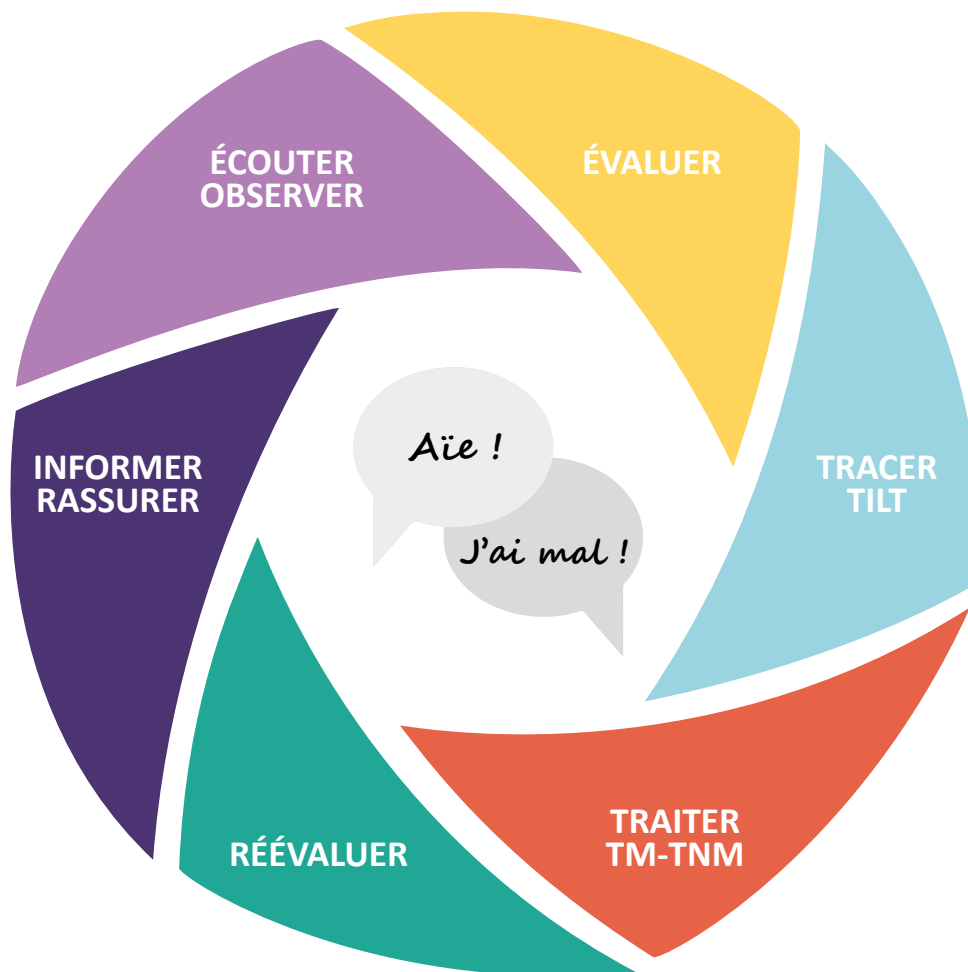
L'établissement s'engage à lutter contre la douleur des patients dialysés, conformément au contrat d'engagement contre la douleur.

### CONFORT

L'établissement s'engage à veiller au confort des patients durant les séances de dialyse.

## CHARTRE DE LA DOULEUR

Evaluons, Soulageons, Traçons



*La douleur n'est pas une fatalité, la soulager est notre priorité.*



## CHARTRE BIEN TRAITANCE

La relation soignant /soigné au coeur de notre prise en charge

01

### COMMUNICATION

Bien communiquer  
Préserver la liberté d'expression  
Faire preuve d'empathie  
Maintenir une attitude d'écoute positive

### INFORMATION

Promouvoir l'échange et la réflexion éthique des professionnels  
Donner une information adaptées à chaque patient

02

03

### RESPECT

Respecter les droits des patients  
Respecter les autres, les lieux et l'organisation des services  
Faire participer le patient dans son parcours de soins

### ACCOMPAGNEMENT

Personnaliser le projet de soins  
Favoriser l'autonomie du patient  
Prendre soins du patient  
S'adapter à chaque patient

04

05

### TOLERANCE

Assurer une écoute bienveillante  
Maintenir une attitude professionnelle envers les patients,  
proches et autres professionnels

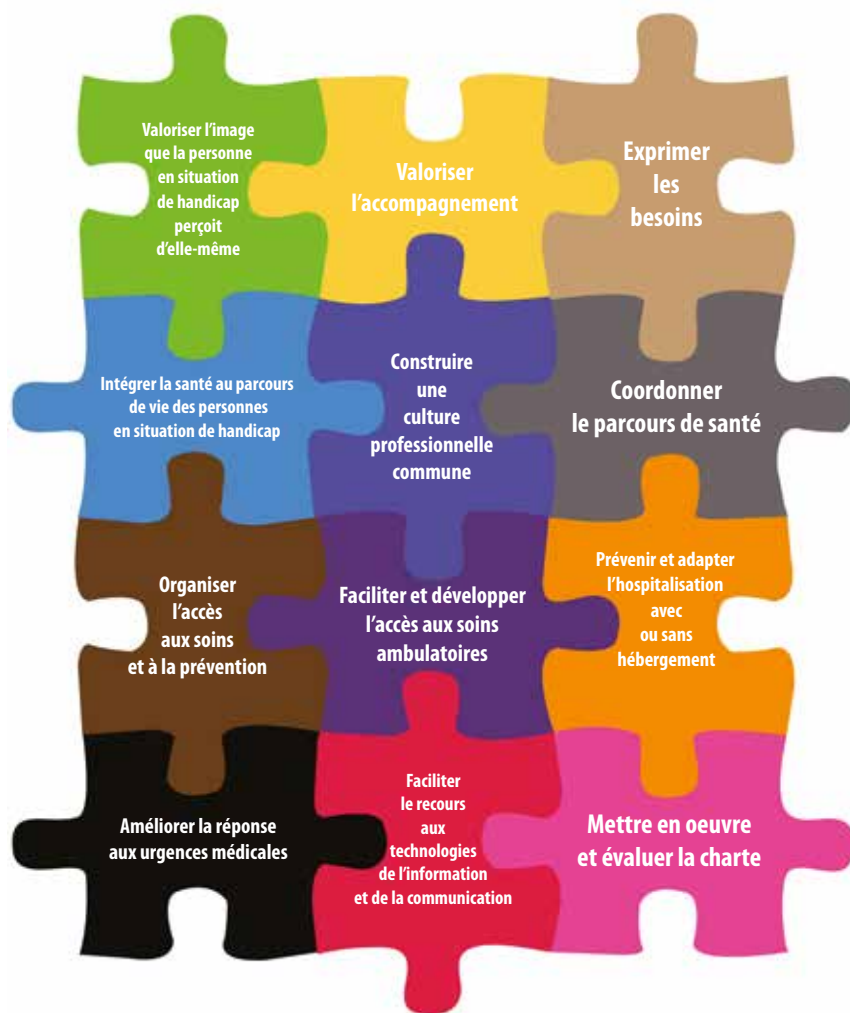
### CONFIANCE

Favorise un climat de confiance mutuelle  
Considérer l'entourage et les aidants

06

# CHARTRE ROMAIN JACOB

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



Évaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handidactique !

Handidactique

Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR se sont engagés en mars 2022 en faveur de la Charte Romain JACOB et adhèrent pleinement à ses objectifs en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes handicapées : contribuer à l'accompagnement, à l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes porteuses de handicap.

Pour consulter la charte signée dans son intégralité, flashez le QR code ci-dessous :



EN COURS DE MODIFICATION

CHARTES

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.


## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# INFORMATIONS UTILES

En cas d'urgence 

Aux heures d'ouverture de votre centre :  
contactez la salle de soins qui vous mettra en contact avec le néphrologue de service :  
Composez le **02 62 48 21 34 CENTRE DELPRA**  
Composez le **02 62 42 43 65 CENTRE JEANNE D'ARC**  
Composez le **02 62 81 72 94 - 02 62 81 73 01 CENTRE OASIS**

En dehors des heures d'ouverture de votre centre, si **vous ne vous sentez pas bien**,  
**vous ne pourrez pas attendre le lever du jour et/ou l'ouverture du service**  
Composez le **15** 

**Associations bénévoles** : La liste ainsi que les coordonnées des associations bénévoles sont disponibles auprès de l'équipe soignante ainsi que le responsable du service.

**Cultes** : Des ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Adressez-vous aux responsables de service afin de convenir avec eux d'un entretien. La permanence des prêtres est de même disponible auprès de l'équipe soignante ainsi que le responsable de service.

*Vous trouverez en annexe, des informations complémentaires à votre prise en charge.*

*Nous vous remercions d'avoir choisi  
les centres de dialyse SODIA, établissements du Groupe de Santé  
CLINIFUTUR.*

# MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Présidente : **Mme LOYHER Jeanne**, Directrice Dialyse
- Vice-présidente : **Mme L'HOSTIS FAUSTIN Gwenola**, Représentante des usagers titulaire
- Médiateur médical titulaire : **Dr FEN CHONG Michel**, Néphrologue
- Médiateur médical suppléant : **Dr NOORDALLY Reshad**, Néphrologue
- Médiateur non médical titulaire : **Mme RIGAUD Anne Cécile**, IDE responsable Ouest
- Médiateur non médical suppléant : **Mr MANES Rodolphe**, Responsable Nord
- Représentante des usagers titulaire : **Mme PLANTEY Marie-France**
- Représentante des usagers titulaire : **Mme L'HOSTIS FAUSTIN Gwenola**
- Représentant des usagers suppléant : **Mr CADET Daniel**
- Représentant des usagers suppléant : **Mr SOOKMANEEA Rameshwar**

Si vous souhaitez joindre un membre de la C.D.U.  
merci de contacter son secrétariat au **02 62 52 83 72**  
ou par mail à : [direction.dialyse@clinifutur.net](mailto:direction.dialyse@clinifutur.net)



G R O U P  
E · D E ·  
S A N T E  
C L I N I  
F U T U R



# NOS COORDONNÉES

## SODIA NORD DELPRA

2 rue de la Clinique - 97490 SAINTE CLOTILDE

Secrétariat : **0262 48 21 35 - 0262 48 15 47**

Poste de soins : **0262 48 21 34 (Letchi)**

Fax: **0262 48 23 88**

Du Lundi au Samedi de 05h30 à 22h



## SODIA OUEST OASIS

30A avenue Lenine - 97420 LE PORT

Secrétariat : **0262 42 43 66 - 0262 55 89 82**

Poste de soins : **0262 81 72 94 (Mafate)**

**0262 81 73 01 (Cilaos)**

Fax: **0262 42 43 67**

Du Lundi au Samedi de 05h30 à 22h30



## SODIA OUEST JEANNE D'ARC

16 rue Jules Ferry - 97420 LE PORT

Poste de soins : **0262 42 43 65 - 0262 81 80 11**

Lundi, Mercredi et Vendredi de 05h30 à 17h00



**Mail** : [direction.dialyse@clinifutur.net](mailto:direction.dialyse@clinifutur.net)

**Site internet** : [www.clinifutur-dialyse.com](http://www.clinifutur-dialyse.com) | **f** **in** **▶**

