



# Livret d'accueil

© mailsonnignata, Adm. Stock

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 Mayotte

Certifiés





# SOMMAIRE

## 4 Bienvenue

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR, Bienvenue aux centres de dialyse MAYDIA 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, Les traitements médicamenteux

## 17 Règles de vie en centre

Les Droits des personnes hospitalisées, Les règles de vie

## 26 Chartes

Charte de la prise en charge des patients insuffisants réneaux 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

## 31 Informations utiles

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



# 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



SODIA Société de dialyse



MAYDIA Centres de dialyse



# Bienvenue

aux centres de dialyse MAYDIA du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*Chers patients,*

*Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions d'avoir choisi MAYDIA 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 SAS Maydia dispose de trois centres sur la Réunion :

- **Centre de dialyse MAYDIA NORD MAMOUDZOU** situé sur le site du CHM de Mamoudzou.
- **Centre de dialyse MAYDIA SUD M'RAMADOUDOU** situé à proximité du dispensaire de M'Ramadoudou.
- **Centre de dialyse MAYDIA NORD KAWENI** situé sur le centre Kinga de Kaweni.

Nos centres prennent en charge les patients en insuffisance rénale terminale selon les modalités suivantes :

- autodialyse assistée
- UDM
- centre lourd.

## ■ Nos horaires d'ouverture

**MAYDIA NORD  
MAMOUDZOU**  
De 6H à 22H30  
Du lundi au samedi

**MAYDIA SUD  
M'RAMADOUDOU**  
De 6H à 17H  
Du lundi au samedi

**MAYDIA NORD  
KAWENI**  
De 6H à 17H  
Du lundi au samedi

## ■ Notre site internet

www.clinifutur-dialyse.com



## MAYDIA - Dialyse Mayotte

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



MAYDIA

Nos centres

Espace Patient

Dialyse et Vacances

Nous rejoindre

Contact

SODIA

MAYDIA Nord Mamoudzou

MAYDIA Nord Kaweni

MAYDIA Sud M'Ramadoudou

### MAYDIA Nord Mamoudzou

Le centre de dialyse MAYDIA Nord se situe au sein du Centre Hospitalier de Mayotte (CHM) à Mamoudzou.

Du Lundi au Samedi de 06H00 à 18h30

#### Coordonnées

Route de l'hôpital  
97600 MAMOUZOU  
Fax : 0269 62 83 01



## ■ 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 SAS Maydia 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, 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.)

“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.

**Vous avez mal, parlez-en.** N'hésitez pas à exprimer votre douleur. **En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.**

## ■ 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 matériovigilance, l'identitovigilance ou la gestion des risques.

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

L'établissement est doté d'un comité de lutte chargé de prévenir les infections associées aux soins, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme pluri-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 en cours de validité :

- **Votre carte d'identité, ou passeport ou titre de séjour**
- **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

Si vous êtes affiliés, 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

Si vous êtes affiliés, votre transport sera pris en charge, en totalité, par la caisse primaire

d'assurance maladie. Il se fera en taxi, VSL 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 votre 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 :

**MAYDIA NORD  
MAMOUDZOU**

**Lundi au Jeudi**  
De 7H45 à 15H00  
**Vendredi**  
De 7H45 à 12H00

**MAYDIA NORD  
KAWENI**

**Lundi, Mardi, Mercredi, Vendredi**  
De 7H45 à 15H00  
**Jeudi**  
De 7H45 à 12H

**Secrétariat général :**  
**Lundi au Jeudi** de 7H45 à 15H45  
**Vendredi** de 7H45 à 12H30  
**Téléphone**  
0269 62 83 00

# 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 encadrants** : Deux responsables de centre.

- **L'équipe soignante** :



Les infirmiers diplômés d'état,



Les aides-soignants,

Le correspondant hygiène,



- **L'équipe technique** :

Biomédical,

Maintenance,

Agents polyvalents,

Bionettoyage.



- **L'équipe paramédicale** : (sur demande auprès des équipes de soin) un psychologue, une assistante sociale, une diététicienne.

## ■ Vos prestations hôtelières

Pour votre confort, nous mettons à votre disposition :

- Des lits ou fauteuils à position réglable,
- Des téléviseurs écran plat avec casque audio,
- Système de climatisation,
- 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. Selon le centre, deux à 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**

ou

**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 :

- Pendant la séance de dialyse pour les modalités UDM et centre lourd,
- une fois par mois pour la modalité d'autodialyse assistée.

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

## ■ Les traitements médicamenteux



*Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?*

**NON !** Ne prenez que les médicaments prescrits par le médecin et fournis par l'établissement. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

*Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?*

**LE SIGNALER à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous.** En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées.

*De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?*

**SUIVRE LE NOUVEAU TRAITEMENT** car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère. **Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

*De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement ?*

**Adressez vous à votre médecin traitant.** Il aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions. Vous pouvez également demander conseil à  **votre pharmacien.**

# RÈGLES DE VIE EN CENTRE

## ■ Les droits des personnes hospitalisées

Protection des données personnelles et exercice de vos droits



### ■ INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES

Dans le cadre de l'offre de soins, Le Groupe de santé CLINIFUTUR, ci-après nommé « la Dialyse » située à 127 route de bois de Nèfles 97490, Sainte-Clotilde est le responsable du traitement de vos données au sens de la loi informatique et libertés et du règlement général sur la protection des données (RGPD). Conformément à l'article 13 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) nous vous informons :

#### **Catégorie des données traitées**

Les données collectées pour votre prise en charge médicale sont les suivantes :

- Données relatives à votre identité : nom, prénom, âge
- Données relatives à la santé : numéro de sécurité sociale, dossier médical
- Vie personnelle : situation familiale, situation économique ou financière
- Information financière : données bancaires
- Autres : adresse e-mail

Ces données sont collectées directement auprès de vous, ou indirectement, à l'aide des services mis en œuvre par l'administration (ex. votre carte vitale) ou auprès des professionnels membres de votre équipe de soins.

#### **Finalités du traitement des données**

Le traitement de vos données s'effectue notamment à propos de :

- La gestion administrative de votre dossier dont la base légale est l'obligation légale
- La facturation des actes médicaux dont la base légale est l'exécution d'un contrat
- La télétransmission à l'Assurance Maladie dont la base légale est l'obligation légale
- L'édition des résultats d'examens dont la base légale est l'intérêt légitime
- Les travaux statistiques pour l'analyse d'activité des services soignants dont la base légale est le consentement
- L'évaluation de votre satisfaction et de votre expérience à la Dialyse ainsi que la qualité et la sécurité des soins dont la base légale est le consentement
- L'évaluation de votre satisfaction et de votre expérience à la Dialyse dans le cadre du dispositif national e-Satis dont la base légale est l'intérêt légitime.

### **Destinataires de vos données**

Dans le respect des obligations de confidentialité et de sécurité, les destinataires de vos données personnelles sont uniquement :

- Personnel de la Dialyse, ou professionnel participant à votre prise en charge, selon les habilitations
- Professionnels de santé participant à votre prise en charge et faisant partie de votre équipe de soins
- Agents habilités de l'assurance maladie

Vos données ne seront pas communiquées à des tiers sans votre consentement, ou obligation légale. Si des données de santé doivent être partagées aux professionnels de santé hors équipe de soins, votre consentement sera recueilli.

### **Durée et conservations de vos données**

Vos données personnelles sont conservées pendant :

- 20 ans Dossier médical à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de la Dialyse ou 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de la Dialyse.
- 30 ans la mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel à partir de la date de l'acte transfusionnel.

### **Stockage de vos données**

Vos données personnelles sont stockées et conservées à la Dialyse et chez notre prestataire agréés et certifiés (GCS Tesis) sur des serveurs sécurisés situés en France. A la sortie de l'établissement, vos données sont archivées soit à la Dialyse ou sont transférées du GCS Tesis vers un prestataire qui assure ce service. Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données.

### **■ L'EXERCICE DE VOS DROITS**

- Droit d'accès à vos données, (voir le chapitre « Accès à votre dossier médical »)
- Droit de rectification de vos données pour les compléter ou les mettre à jour
- Droit d'opposition au traitement de vos données, pour des raisons tenant à votre situation particulière, et de limitation de l'utilisation de vos données, sous réserve du respect de contraintes légales ou réglementaires.
- Droit à la portabilité de vos données
- Droit de retrait de consentement

- Droit après le décès d'un(e) patient(e)

Si vous souhaitez exercer ces droits ou poser une question relative à vos données à caractère personnel, veuillez-vous adresser au Délégué de la protection des données, dont l'adresse est la suivante : [dpo@clinifutur.net](mailto:dpo@clinifutur.net)

Un justificatif d'identité pour l'exercice de vos droits vous sera demandé.

Vous détenez le droit de porter toute réclamation concernant vos données à caractère personnel devant la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ).

### ■ ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

- Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, et dont le contenu est confidentiel et couvert par le secret professionnel.

Conformément à l'article R1111-1 vous pouvez accéder à votre dossier médical ou en obtenir une copie de tout ou partie, en cours de séjour ou après votre sortie.

Lorsque la personne majeure fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, la personne en charge de la mesure a accès à ces informations dans les mêmes conditions.

**Demande d'accès à votre dossier médical** : Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de la Clinique où vous avez été pris en charge : Votre demande doit être accompagnée de la copie d'identité en communiquant une copie de votre titre d'identité comportant votre signature. En cas de décès du patient, l'accès des ayants droit, du concubin ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité à son dossier médical doit préciser, lors de sa demande, le motif pour lequel il ou elle a besoin d'avoir connaissance de ces informations.

Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier. Cette consultation pour accéder au dossier patient est gratuite (la Dialyse pourra vous demander de payer les frais de reproduction et d'envoi pour éviter tout abus) et peut se dérouler :

- Soit sur place et la Dialyse vous propose un accompagnement médical si nécessaire.
- Soit par envoi de copies à votre adresse postale.
- Soit par version électronique via votre Messagerie Sécurisé Santé (MSSanté).

**Délais de mise à disposition de votre dossier médical :** Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai légal de réflexion de 48h. Après étude et acceptation, la Dialyse dispose d'un délai de huit jours suivant la réception de votre demande complète pour répondre. Ce délai est porté à deux mois si le dossier médical à consulter date de plus de cinq ans ou si la demande est complexe.

**L'accès à votre dossier médical par un tiers :** Le dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. Il ne peut être communiqué à des tiers qu'à la condition que vous en donniez l'autorisation par écrit et de façon explicite.

#### ■ DROIT À L'IMAGE

Des reportages peuvent être produits au sein de la Dialyse dès lors qu'ils ont été autorisés par la direction de l'établissement. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son consentement individuel écrit de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer.

Pour les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation doit également être écrite. Rapprochez-vous du cadre de santé du service si vous êtes sollicité(e).

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à la vie privée. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La publication de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Un formulaire va vous être fourni pour recueillir votre consentement.

## ■ 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.



Annuaire Mon espace santé



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.

## 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 révoquée à tout moment. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## ■ Les 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 prodigués 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 Maydia. 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



Maydia adhère à la Charte LSST (Lieu de Santé Sans Tabac). 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

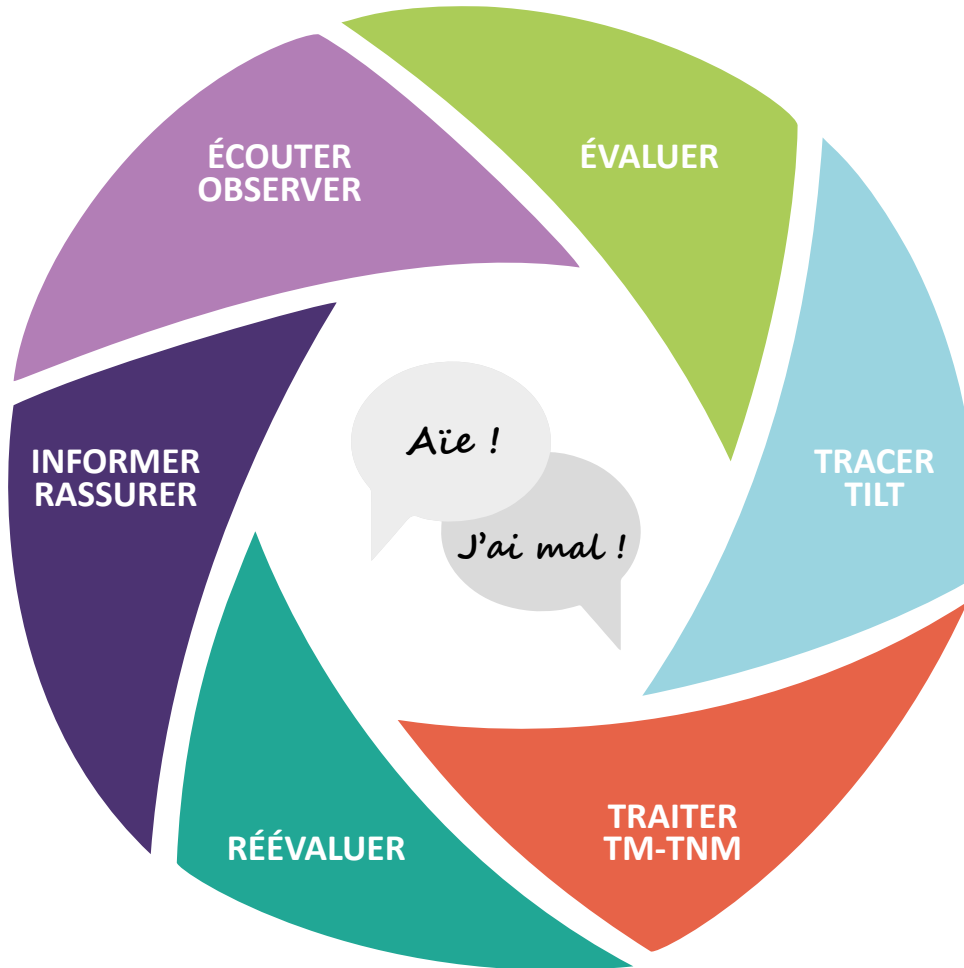
L'établissement s'engage à lutter contre la douleur des patients dialysés, conformément au contrat d'engagement contre la douleur.

#### 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 BIENTRAITANCE

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

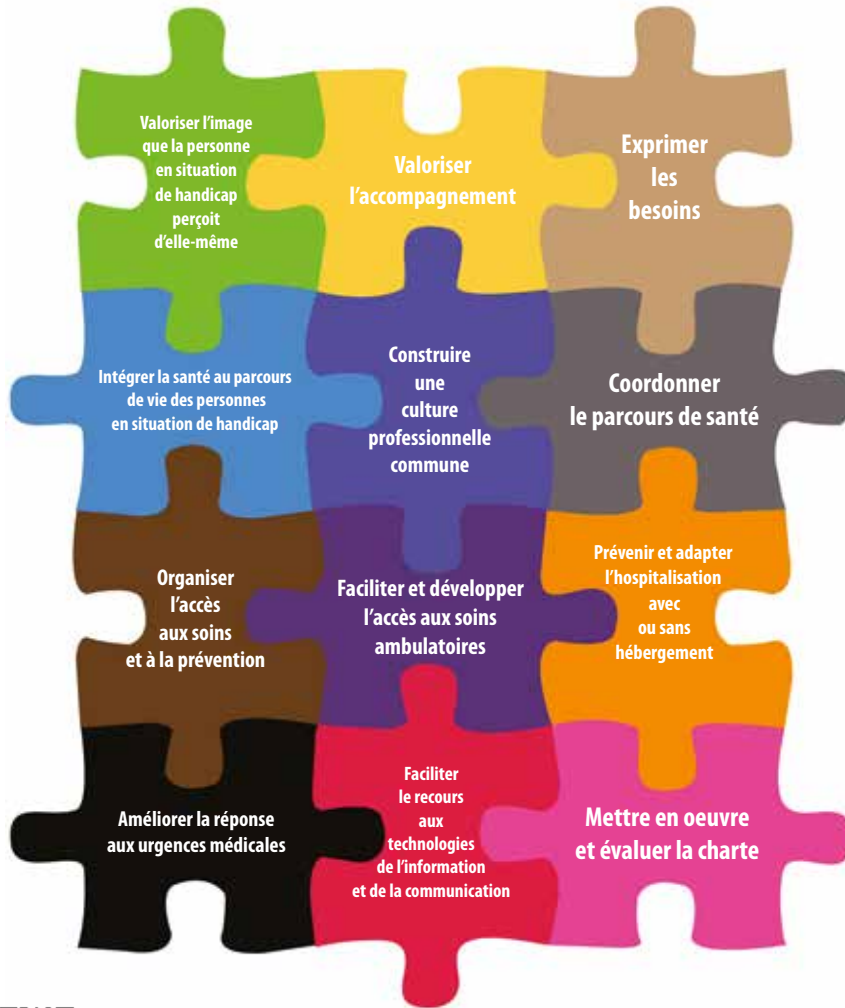
## CONFIANCE

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

06

# CHARTER ROMAIN JACOB

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



*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 :*



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

**Handidactique**

# 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 69 62 83 04 CENTRE MAMOUDZOU**

Composez le **02 69 80 20 28 CENTRE KAWENI**

Composez le **02 69 62 58 23 CENTRE MRAMADOUDOU**

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 MAYDIA, établissements du Groupe de  
Santé CLINIFUTUR.***

# MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Présidente : **Mme LOYHER Jeanne**, Directrice Dialyse
- Vice-présidente : **Mme MOGNE MALI Houdayati**, Représentant des Usagers
- Médiateur médical titulaire : **Dr ELOUNDOU Félicité**, Néphrologue
- Médiateur non médical suppléant : **Elisabeth PANZA**, Référent MAYDIA
- Représentante des usagers titulaire : **Mr MAMBO Mouhamadi Abdou**
- Représentante des usagers titulaire : **Mme MOGNE MALI Houdayati**
- Représentant des usagers suppléant : **Mr HOUDJATTE Abdallah**
- Représentant des usagers suppléant : **Mr YOUSOUFOU El-Hadi Ben**

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

## MAYDIA NORD MAMOUDZOU

Route de l'hôpital - 97600 MAMOUDZOU

Secrétariat : **0269 62 83 00**

Poste de soins : **0269 62 83 04** - Fax : **0269 62 83 01**

Du Lundi au Samedi de 06h00 à 22h30

**Le centre de dialyse NORD se situe dans le CHM de MAMOUDZOU.**

L'accès au centre se fait par le parking Ambulance Dialyse. Les consultations de néphrologie et d'hémodialyse se déroulent dans le bureau médical du centre.



## MAYDIA SUD M'RAMAODOU

Rue de la pharmacie - 97620 CHIRONGUI

Poste de soins : **0269 62 58 23**

Du Lundi au Samedi de 06h00 à 17h00

**Le centre de dialyse SUD se trouve à proximité du dispensaire de M'RAMAODOU.**

Son entrée privative est située dans la rue de la pharmacie. Les consultations de néphrologie et d'hémodialyse se déroulent dans le bureau médical du centre.



## MAYDIA NORD KAWENI

Centre Kinga bat C-90 route Nationale 1  
97600 MAMOUDZOU

Téléphone : **0269 80 20 29**

Du Lundi au Samedi de 6h00 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**

