



**Livret d'accueil patient**  
NephroCare Hauts de France



NephroCare Hauts de France regroupe des établissements de santé spécialisés dans la prise en charge de patients souffrants d'insuffisance rénale. Ils proposent également des consultations de néphrologie. Les sièges sociaux de ces établissements sont situés à Helfaut et à Maubeuge.

Tenant compte du niveau d'autonomie des patients, nos établissements ont mis en place, les structures adaptées à la prise en charge des patients insuffisants rénaux à tous les stades d'évolution de la maladie. Nous leur proposons un choix thérapeutique étendu sur les différentes formes de prise en charge :

- Hémodialyse en Centre,
- Unité de Dialyse Médicalisée,
- Hémodiafiltration,
- Entraînement à l'Autodialyse,
- Autodialyse,
- Hémodialyse à domicile,
- Dialyse péritonéale



## Nos équipes

Nous avons pour mission non seulement de vous prodiguer les soins les plus adaptés mais aussi de vous apporter constamment l'aide et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.

Conformément à la charte du patient hospitalisé, nous prenons en considération la qualité de l'accueil, des traitements et des soins tout en respectant votre personnalité et votre dignité.

### La sécurité des Soins

NephroCare Hauts de France s'engage à mettre en place le personnel paramédical prévu par la réglementation du Code de la Santé Publique en vigueur.

Notre organisation privilégie la coordination des soins avec les différents professionnels de santé.

Vous serez accueilli par un personnel compétent et expérimenté, qui travaille dans le respect des procédures de soins validées au sein de l'établissement.

### L'équipe médicale

L'équipe médicale est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations nécessaires sur les différents types de prise en charge de l'insuffisance rénale.

Les médecins néphrologues exercent au sein de l'établissement en mode libéral et sont conventionnés secteur I.

Il ne vous sera donc demandé aucun dépassement d'honoraires.

### Le pharmacien

Le pharmacien de l'établissement est responsable du management de la qualité du circuit du médicament et des dispositifs médicaux prescrits par l'équipe médicale.

Il veille également au respect des obligations légales et réglementaires relatives à la qualité de l'eau dans l'établissement.

### L'équipe soignante et paramédicale

Elle a pour mission de vous aider et de vous accompagner tout au long de votre prise en charge. Cette équipe se compose de :

### Responsables de Service de Soins

Ils (elles) ont pour mission de coordonner et d'organiser l'ensemble des soins et sont vos interlocuteurs (trices) privilégié(e)s pour tout renseignement ou toute information concernant votre prise en charge.

### Infirmier(e)s

Ils (elles) mettent en œuvre les soins prescrits par les médecins néphrologues et assurent la surveillance des séances de dialyse dans le respect des procédures de soins et de qualité de prise en charge. Leur rôle est également d'informer, de participer aux actions de formation des patients et de prévenir les risques liés aux soins.

### Aides-soignant(e)s

Ils (elles) sont chargé(e)s d'assister les infirmier(e)s dans leurs soins et contribuent à votre confort pendant les séances de dialyse (accueil, aide à l'installation au poste de dialyse,...).

### Agents des services hospitaliers

Ils (elles) assurent l'hygiène des locaux, ainsi que le confort hôtelier des patients.

### Diététicienne, Psychologue, Podologue & Assistante Sociale, Kinésithérapeute

Ils interviennent régulièrement dans l'établissement pour accompagner le patient et compléter la prise en charge en dialyse

### Secrétaires médicales

Elles ont pour mission d'accueillir et de renseigner les patients pour la gestion de tout problème administratif (carte de sécurité sociale, dossier de prise en charge, transports...). Par leur intermédiaire, vous pouvez prendre rendez-vous avec l'un des médecins néphrologues, la diététicienne, l'assistante sociale ou la psychologue.

### Assistant(e) social(e)

Il (elle) pourra vous mettre en relation avec les personnes et/ou services compétents. Il (elle) informe et suit les démarches d'insertion et de formation des patients notamment pour le volet social des demandes d'aides.

### Psychologue

Il (elle) vous apportera un soutien moral et/ou psychologique. Il (elle) se tient à votre écoute et peut intervenir si vous le souhaitez à votre chevet.

### Equipes d'information pré-dialyse et d'accompagnement

Elles sont présentes au sein de l'établissement pour vous aider à préparer votre entrée en dialyse, à mieux comprendre votre traitement, à améliorer votre prise en charge et votre autonomie.

### L'équipe Administrative

L'équipe administrative s'attache à améliorer vos conditions de prise en charge en gérant les aspects organisationnels, administratifs et réglementaires liés à l'activité.

### Les Services Techniques

Les services techniques s'assurent du bon fonctionnement des installations techniques dans le respect des normes de sécurité les plus strictes, ainsi que des installations de confort (chauffage, climatisation...) et organisent leur entretien général.



## Nos équipes

### La Commission des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des patients usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

Des représentants des équipes médicales, soignantes, techniques et les personnes qualifiées siègent en CDU.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

#### **Comment puis-je faire part d'une plainte ou d'une réclamation ?**

Si vous souhaitez faire part officiellement d'une suggestion, d'une réclamation ou d'une plainte, veuillez l'adresser à un membre du personnel, au Directeur ou à la Commission des Usagers (CDU) de votre centre de dialyse.

Vous pouvez contacter l'équipe :

→ **Oralement** : Vous pouvez parler à un membre de l'équipe qui écoutera vos préoccupations et pourra vous suggérer des solutions permettant de régler rapidement la problématique.

Vous pouvez également en parler aux représentants des usagers qui feront remonter l'information aux personnes adéquates.

→ **Via une boîte à suggestions** : Vous remplissez un formulaire de suggestion ou de réclamation et le déposez dans la boîte à suggestions qui est mise à votre disposition

→ **Par courrier postal**

→ **Par courrier électronique**

→ **Par téléphone**

#### **Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur**

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la Direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous rencontrer.

#### **Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours**

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours suivants. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

#### **Qui sont les médiateurs ?**

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non-médecin.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non-médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs. Les coordonnées des médiateurs figurent dans la fiche de votre établissement remise avec ce livret.

### Les sociétés prestataires de services

Des sociétés extérieures collaborent avec l'établissement dans les domaines suivants :

- La restauration : Elaboration et livraison des collations pour les patients dans le respect des normes en vigueur ;
- La blanchisserie : entretien des vêtements du personnel ;
- L'élimination des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) ;
- La maintenance des équipements et fluides médicaux ;
- Le Génie climatique et la maintenance du bâtiment.

### Nos partenaires en santé

NephroCare Hauts de France travaille en collaboration avec d'autres établissements du territoire de santé et participe aux différents réseaux de santé.

Des conventions de coopération ont été signées avec différents établissements de santé permettant d'offrir une continuité dans la prise en charge de votre traitement et d'avoir accès aux plateaux techniques suivants :

- Service d'urgences ;
- Bloc opératoire ;
- Service de radiologie ;
- Service de réanimation ;
- Service de transplantation ;
- Consultations de médecins spécialistes (cardiologie, diabétologie, ...) ;
- Service de médecine (avec mise à disposition de lits d'hospitalisation).

Pour faciliter votre prise en charge en urgence, munissez-vous en permanence de votre carte de sécurité sociale et de votre carte de dialysé(e) qui permettent aux secours de mieux vous orienter.

Des conventions sont également établies avec des laboratoires d'analyses médicales qui prennent en charge les analyses biologiques suivant les prescriptions des médecins néphrologues dans le respect des principes de libre choix et de consentement des patients.

Lorsque vous êtes amenés à consulter en dehors du centre, ou à être en contact avec des professionnels de soins (médecins, infirmiers, pompiers, kinésithérapeutes...), n'oubliez pas de signaler que vous êtes insuffisant(e) rénal(e), dialysé(e) et de leur préciser le nom et les coordonnées de votre médecin néphrologue afin de mieux organiser votre prise en charge.

## Les associations

Des associations d'aide ou de soutien aux malades ou aux familles sont prêtes à vous aider :

### **Association « La Ligue Rein et Santé »**

10, rue Montéra  
75012 PARIS  
Tél. : 06 87 93 21 54  
rein.echos@orange.fr  
www.rein-echos.com

### **A.I.R.G. (Association pour l'Information et la Recherche sur les Maladies Rénales Génétiques)**

B.P. 78  
75261 PARIS CEDEX 06  
Tél. : 01 53 10 89 98  
www.airg-france.org

### **F.N.A.I.R. (Fédération Nationale d'Aide des Insuffisants Rénaux)**

Nord Pas de Calais  
23 Digue du SMETZ  
62510 ARQUES  
Tél. : 03 21 93 22 67  
fnair-nordpdc@fnair-asso.fr www.fnair.asso.fr

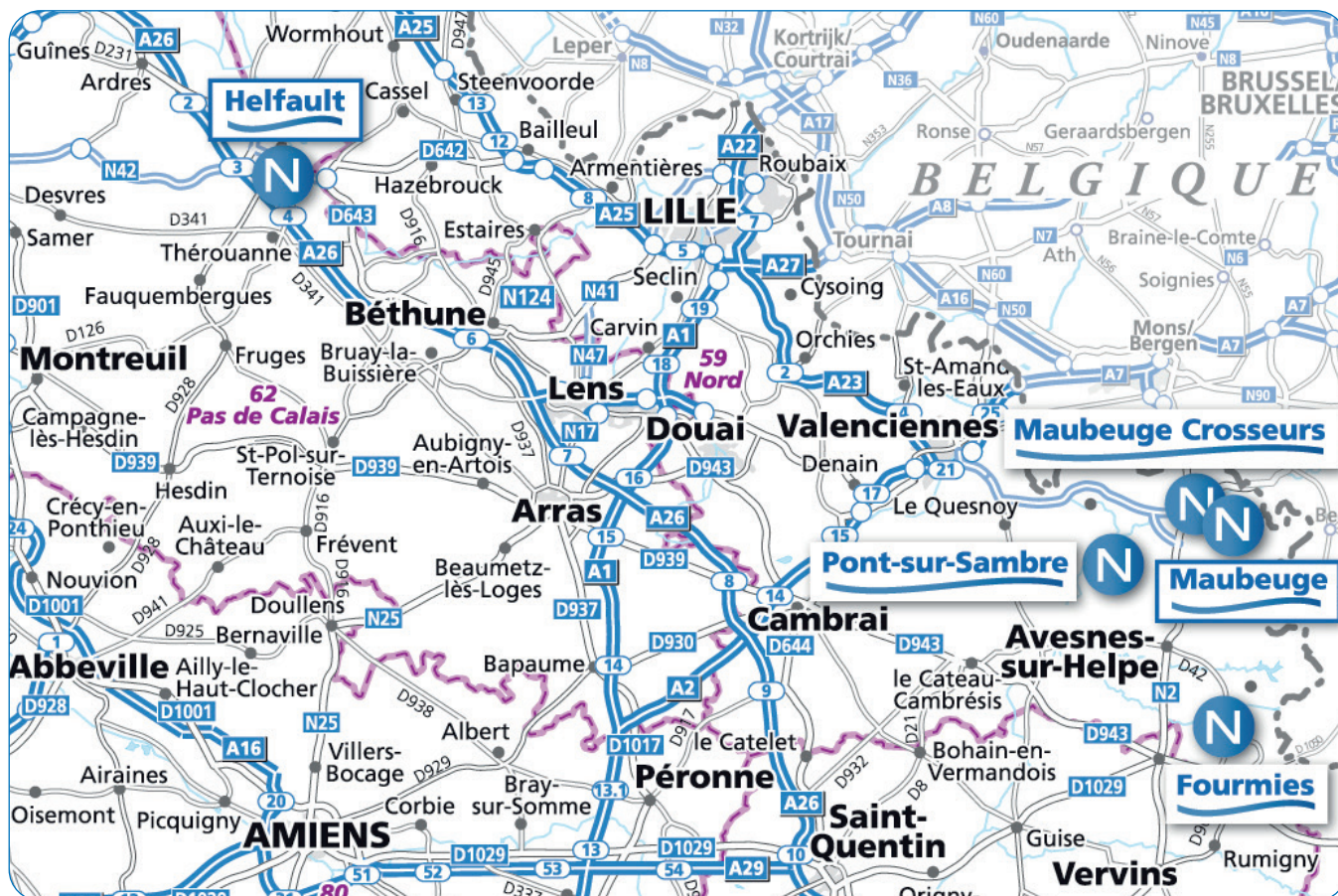
### **Trans-Forme (Association Fédérative des Sportifs Dialysés et Transplantés)**

66, boulevard Diderot - 75012 PARIS  
Tél. : 01 43 46 75 46  
Mail : info@trans-forme.org <http://www.trans-forme.org/>  
valeriearguence@trans-forme.org [www.trans-forme.org](http://www.trans-forme.org)

A la demande des patients et des familles, d'autres coordonnées d'associations qui pourraient vous être utiles dans le cadre d'une prise en charge spécifique pourront vous être communiquées.



## Nos établissements en Hauts de France



### Siège administratif et social :

#### NephroCare Helfaut

1500, route de Blendecques  
62570 HELFAUT  
Tél. : 03 21 95 11 44  
Fax : 03 21 38 51 05

### Siège Administratif et Social

#### NephroCare Maubeuge

Allée de la Polyclinique - B.P. 80110  
59604 MAUBEUGE CEDEX  
Tél. : 03 27 63 83 22  
Fax : 03 27 63 83 33

### Centres NephroCare Haut de France :

#### NephroCare Helfaut

1500, route de Blendecques  
62570 HELFAUT  
Tél. : 03 21 95 11 44  
Fax : 03 21 38 51 05

#### NephroCare Maubeuge

Allée de la Polyclinique  
B.P. 80110  
59604 MAUBEUGE CEDEX  
Tél. : 03 27 63 83 22  
Fax : 03 27 63 83 33

#### NephroCare Fourmies

27, rue des Verreries  
59610 FOURMIES  
Tél. : 03 27 60 59 49  
Fax : 03 27 60 59 49

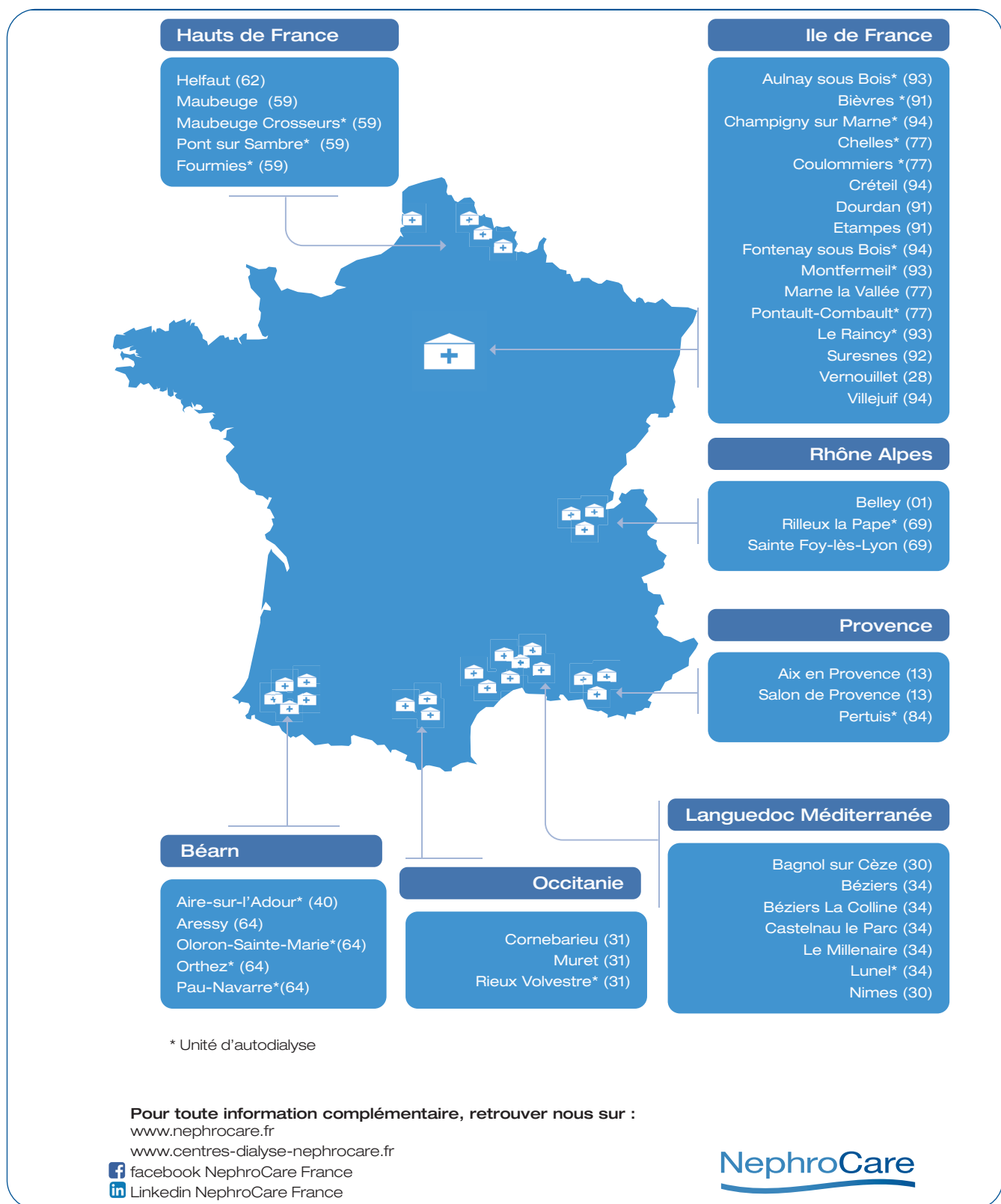
### NephroCare Maubeuge Crosseurs

60, rue des Crosseurs  
59600 MAUBEUGE  
Tél. : 03 27 65 59 11  
Fax : 03 27 65 59 11

### NephroCare Pont sur Sambre

232, rue Notre-Dame  
59138 PONT-SUR-SAMBRE  
Tél. : 03 27 66 29 06  
Fax : 03 27 66 29 06

# NephroCare en France







**FRESENIUS  
MEDICAL CARE**

Fresenius Medical Care France  
Parc Médicis - 47, Avenue des Pépinières - 94832 Fresnes cedex  
Téléphone : + (33) (0)1 49 84 78 00 - Télécopie : + (33) (0)1 46 15 65 04  
[www.fmc-ag.com](http://www.fmc-ag.com) - [www.nephrocare.fr](http://www.nephrocare.fr)