

AURAL vous présente ses meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2012.



Vos suggestions

En 2011, plus d'une trentaine de suggestions nous sont parvenues, par les boîtes à idées et par les patients du comité des usagers. Près de la moitié d'entre elles ont été retenues pour améliorer votre confort et vos conditions de prise en charge. En voici un échantillon :

- **Manque de visibilité à la sortie de l'unité de Colmar dû aux véhicules en stationnement long du trottoir** : AURAL a sollicité la mairie de Colmar qui examinera notre requête.
- **Amélioration de l'accessibilité des toilettes dans l'unité de Saverne** : une poignée a été installée et la cuvette rehaussée.

En revanche, certaines idées n'ont pas été sélectionnées :

- **Installation d'une sonnette à l'entrée de l'unité de Colmar** : ce type d'installation n'est pas envisagé pour le moment, une organisation est en place pour permettre au personnel soignant de penser à ouvrir les portes à l'heure prévue.
- **Installation d'une machine à café dans l'unité Bergson à Strasbourg** : le café peut être servi aux patients pendant la séance de dialyse.
- **Acquisition de housses pour les fauteuils de dialyse, pour des raisons de confort (transpiration...)** : pour des raisons d'hygiène les housses fournies par AURAL il y a quelques années ont été supprimées et les fauteuils de dialyse sont décontaminés entre chaque patient. Cependant, si vous le souhaitez, vous avez la possibilité d'apporter une serviette éponge ou un drap-housse (de préférence extensible) que vous rapportez à chaque séance.

N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions dans les boîtes à idées et à vous identifier si vous souhaitez obtenir une réponse individuelle.



Droits des patients : accès au dossier médical



Selon le Code de la Santé Publique, toute personne a **le droit d'accéder à l'ensemble des informations écrites concernant sa santé**. Cette communication peut s'effectuer directement, ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le patient, et doit se faire au plus tard dans un **délai de 8 jours** suivant la demande (et au plus tôt après un délai de réflexion de quarante-huit heures). Le délai est de deux mois lorsque les informations datent de plus de cinq ans.

Dans la pratique, si vous souhaitez accéder à votre dossier, vous devrez compléter et signer un **formulaire de demande**, y joindre une copie de votre pièce d'identité et les adresser au directeur d'AURAL. Vous n'avez **pas à justifier les motifs de votre demande**. Vous pourrez, soit consulter votre dossier dans les locaux d'AURAL (nous vous recommanderons la présence d'un médecin, afin qu'il puisse répondre aux questions que vous pourriez vous poser à la lecture des documents, mais ce n'est pas obligatoire), soit obtenir des copies, qui vous seront facturées 0,20€ par page copiée (plus les frais d'envoi en recommandé le cas échéant).

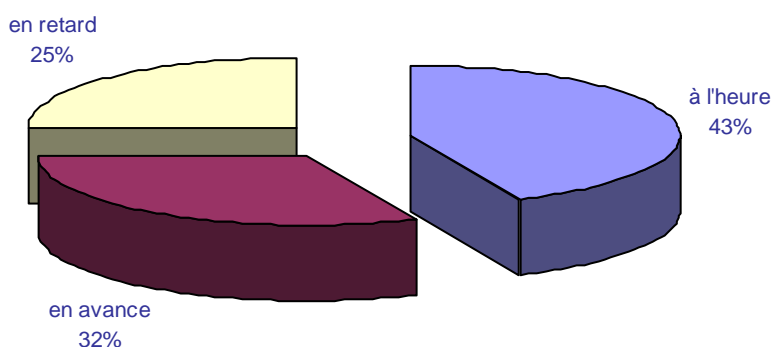
Après le décès du patient, seuls les ayants-droits peuvent accéder aux informations concernant la personne décédée. Ils devront préciser le motif pour lequel ils ont besoin d'avoir connaissance de ces informations. Seuls 3 motifs de demande sont acceptés : faire valoir leurs droits ; connaître les causes de la mort ; défendre la mémoire du défunt. Seules les informations apportant une réponse à leur question seront communiquées.

Nous vous recommandons toutefois, **si vous avez des questions relatives à votre prise en charge, de solliciter en priorité l'équipe d'AURAL afin d'obtenir un rendez-vous avec un médecin**. Le Service Qualité reste à votre disposition pour toute question.

Etude sur les délais de prise en charge des patients dialysés en unité

En 2011, une partie des équipes soignantes et le service qualité d'AURAL ont réalisé une étude sur le respect des délais de prise en charge des patients en unité (Hagenau, Saverne, CHHP, CPH, Colmar et Mulhouse). L'objectif était de vérifier si les patients étaient pris en charge par un professionnel à l'heure de rendez-vous fixée (différente de l'heure de branchement). Les heures de prise en charge ont été relevées, par observation, sur une semaine, pour tous les roulements des unités concernées par l'étude, et comparées aux heures de rendez-vous données aux patients. Les résultats permettent de constater que **74% des horaires de rendez-vous sont respectés** (43% des patients sont pris en charge à l'heure, et 32% en avance). 25% des prises en charge sont effectuées en retard. Le retard moyen est de 13 minutes (médiane = 10 minutes).

REPARTITION DES PRISES EN CHARGE



L'analyse des causes des retards (réalisée sur la moitié des cas de retard) permet de préciser certains éléments : 54% des retards sont dus à AURAL (transmissions entre professionnels, bilans sanguins mensuels, prélèvements d'eau trimestriels pour analyse, encadrement de nouveau personnel...), 22% des retards sont dus aux transporteurs, 16% aux patients, 8% à la prise en charge (état de santé du patient, complexité...). Diverses actions d'amélioration ont été mises en œuvre localement, ciblées sur les points délicats.

Numéro d'appel en cas d'urgence – Carte du patient dialysé

Lors de l'enquête de satisfaction réalisée en 2010, nous avons constaté que nombre de nos patients ne connaissaient pas le numéro de téléphone à composer en cas d'urgence médicale.

Voici quelques rappels :

- **En cas d'urgence grave, composer le 15 (SAMU).**
 - Sinon, chaque patient se voit remettre (par le personnel de l'unité pour les patients hémodialysés, et par le personnel de l'établissement de référence -hôpital ou clinique- pour les patients en dialyse péritonéale), dès son admission, une **carte du patient dialysé**. Sur cette carte figure le numéro de téléphone de l'unité ou du service à contacter en cas de problème.
- Si vous n'avez pas votre carte, ou si vous l'avez perdue, réclamez-la à l'équipe qui assure votre prise en charge !

