

## HÉMODIALYSE EN URGENCE : UN SERVICE À LA CARTE !

**Un patient hémodialysé chronique a suivi un parcours inadapté à son état, qui a entraîné des conséquences dommageables.**

### Présentation de la cellule Qualité et ses actions

L'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES) qui n'existe plus à part entière, a été regroupée, avec d'autres commissions, au sein de la Haute Autorité de Santé (HAS) le 13 août 2004.

Son rôle était notamment de contribuer à améliorer la qualité des pratiques professionnelles et des soins prodigués au patient.

A sa demande, les établissements de santé devaient mettre en place une politique de démarche qualité afin de préparer la première certification.

Au sein du CHU de Grenoble, certains services ont été pilotes dans cette démarche avec la création d'une Cellule Qualité.

La Clinique Universitaire de Néphrologie a créé sa Cellule en juin 1998.

Cette Cellule, qui perdure en 2012, est composée de membres représentants chaque corps professionnel de la Clinique : secrétaire, ASHQ, AS, IDE, Cadres de Santé, Médecins.

#### Le principe de fonctionnement est :

- de repérer un dysfonctionnement ou répondre à un besoin,
- de créer un petit groupe de travail (animé par un membre de la cellule, qui est rapporteur aux réunions de cellule) qui est intéressé par son analyse et la recherche de méthodes de résolution,
- de concrétiser le résultat par un document écrit : procédure, brochure, formulaire...
- d'assurer un suivi,
- d'évaluer l'action à distance.



**Laure BOUILLARD,**  
Karine DELMASTRO,  
Céline RIMET, Infirmières  
– Service de Néphrologie,  
Pascaline GUYOT, Interne  
en Pharmacie - Hôpital  
Michalon – Centre  
Hospitalier - GRENOBLE



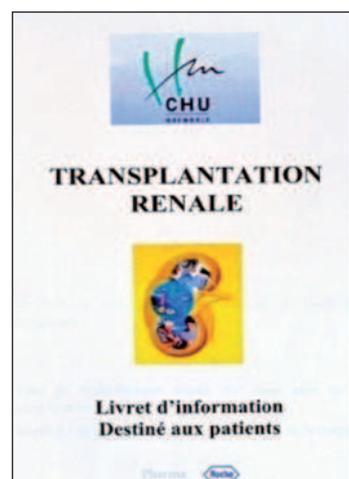
Livret d'accueil des étudiants



Clinique de Néphrologie  
Pôle DIGIDUNE  
CHU de Grenoble

#### Exemples :

- Livret d'accueil des étudiants.
- Livret du transplanté.
- Prise en charge du diabète dans l'unité de Transplantation Rénale.
- Valisette d'urgence en cas d'accident d'exposition au sang et aux liquides biologiques.
- Gestion de l'anémie chez le patient insuffisant rénal chronique.



Livret d'information  
Destiné aux patients

## Contexte du dysfonctionnement

En janvier 2011, par méconnaissance des signes d'alerte et du numéro d'appel d'urgence qui auraient dû l'amener à prendre un contact direct avec le Néphrologue d'astreinte et de la procédure à observer en dehors de ses séances de dialyse, un patient suit un parcours inapproprié à son état et accède trop tard à un traitement par dialyse en urgence.

Suite à cet événement, l'unité de dialyse s'est interrogée sur ce dysfonctionnement ayant eu pour conséquence ce retard préjudiciable de prise en charge et a donc revu les différents documents qui sont remis aux patients :

- La note d'information aux patients avec les numéros de téléphones pour appeler en urgence.
- La lettre d'information aux patients.
- Le pense-bête du dialysé.
- Le formulaire de désignation d'une personne de confiance.

À la relecture de ces documents, il s'avère que :

- n'étaient pas mentionnés les signes cliniques qui doivent amener le patient à prendre contact directement avec le Néphrologue d'astreinte,
- les numéros de téléphone directs étaient inscrits mais peu accessibles car au sein d'autres informations.

Une équipe pluridisciplinaire a donc mené une réflexion *sur le fond et la forme* de ces documents

**Sur le fond**, les documents à remettre au patient font l'objet d'une révision de la procédure « Information aux patients nouvellement pris en charge en hémodialyse ». Celle-ci a été approuvée par la Cellule Qualité de la Clinique Universitaire de Néphrologie et validée par le CLIN.

L'objectif reste le même ; remettre aux patients nouvellement pris en charge dans le secteur de dialyse ambulatoire du 14<sup>ème</sup> C, les informations pratiques et les conduites à tenir nécessaires à un suivi de qualité. Les IDE de dialyse ont la responsabilité :

- de remettre et d'explicitier les documents de la liste ci-dessous à tous les patients (ou à leur famille) nouvellement pris en charge en hémodialyse chronique, soit au moment de leur prise en charge, soit en sortie d'hospitalisation,
- de tracer la remise des informations

dans le classeur "Consignes aux dialysés sortant de l'hôpital" en notant :

- le nom du patient à qui les documents ont été donnés,
- la date de remise des documents,
- le nom de l'IDE qui a transmis les documents.

### Le cahier de liaison

Il permet les échanges d'informations entre les professionnels d'hémodialyse et le patient, son entourage familial, médical et paramédical à domicile et contient notamment les rendez-vous de dialyse. Le patient et son entourage doivent être sensibilisés à l'intérêt de la transmission des informations pour une meilleure prise en charge de la pathologie.

### Le formulaire de désignation de personne de confiance

Ce formulaire est rempli par le patient en accord avec la personne désignée et retourné à l'unité de dialyse pour être classé dans le dossier de soins infirmiers (DSI).

### Le livret d'information au patient dialysé

Ce document décrit les précautions que les patients hémodialysés doivent prendre vis-à-vis de leur santé, tant au niveau de la diététique que de l'hygiène en relation avec leur FAV ou leur cathéter d'hémodialyse.

Il comporte les consignes concernant la prise en charge des transports et les divers numéros de téléphone, notamment ceux d'urgence.

**Sur la forme**, ce livret sera plus attractif pour le patient que l'ancien document utilisé depuis 2003 et sera utilisé comme support de communication dans l'éducation thérapeutique du dialysé.

Toutefois, ce format A4 reste peu pratique. Un tel document risque d'être rangé dans un dossier et ne pas être accessible en temps utile.

C'est pourquoi, l'équipe de dialyse remettra au patient la carte « vous êtes dialysé(e) » en complément.

### La carte « Vous êtes dialysé(e) »

Celle-ci est inspirée de la carte « Vous êtes porteur d'un greffon rénal » qui est en cours de réalisation sur un format carte bancaire plastifiée afin d'être facilement à disposition au même titre que la carte Vitale.

Côté recto :

**QUAND APPELER ?**

**En cas d'apparition d'un des signes suivants :**

• Fourmillement des extrémités	• Dérobement des membres inférieurs
• Difficultés à respirer	• Douleur sur la fistule
• Malaise	• Pansement de cathéter décollé et/ ou mouillé
• Fatigue anormale	
• Fièvre	

**Où si vous vous posez une question sur votre état de santé.**

Côté verso :



**Vous êtes DIALYSÉ(E)**

**QUI APPELER ?**

**En journée votre centre habituel :**

**CHU de Grenoble : 04 76 76 57 24**

**AGDUC la Tronche : 04 38 38 01 38**

**AGDUC Meylan : 04 56 38 09 05**

**Nuits et dimanches : 04 76 76 88 53**

## Conclusion

Cette action a un double intérêt :

- Pour le patient : l'aider à repérer des signes cliniques pour améliorer la rapidité de la prise en charge en urgence quel que soit l'endroit où il se trouve ainsi que le numéro à appeler en urgence car la carte est facilement transportable dans son portefeuille.
- Pour l'établissement : éviter le passage des patients aux Urgences, raccourcir le parcours de soins et optimiser leur prise en charge.

La carte « Vous êtes dialysé(e) » est en cours d'impression et de plastification. Elle sera disponible avant le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

L'évaluation portera sur l'impact de l'utilisation de la carte au travers du parcours du patient dont l'état de santé nécessite une hémodialyse en urgence.

Un suivi des indicateurs traçant les modes d'admission :

- Médecin traitant.
- Appel direct du Néphrologue.
- Urgence.

Ainsi que l'état clinique :

- Fourmillement des extrémités.
- Difficultés à respirer.
- Malaise.
- Fatigue anormale.
- Fièvre.
- Dérobement des membres inférieurs sera réalisé tous les deux mois lors des réunions de Cellule Qualité.

Des actions correctives seront mises en place afin d'atteindre les objectifs dans le cadre de la Cellule.