

# Charte Qualité du transport du patient dialysé

Conforme aux règles de droit en vigueur et s'appuie sur le protocole d'accord du 16 décembre 2002 relatif aux relations entre les transporteurs sanitaires et les établissements de santé.

## Préambule

Lien indispensable entre le patient, les professionnels de santé et l'établissement, l'entreprise de transport s'inscrit dans la chaîne de prise en charge des patients. Elle prend en charge le patient sous sa responsabilité exclusive, dans des véhicules spécialement adaptés, pour des raisons de soins ou de diagnostic, sur prescription, ou en cas d'urgence médicale.

Cette charte a pour objectif d'optimiser la coordination des services de soins avec les sociétés de transport, d'assurer la qualité de la prise en charge des patients dialysés dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène liées au transport, et d'informer le patient sur ses droits.

## DROITS DU PATIENT

### Libre choix du patient

Le patient dispose du libre choix de l'entreprise de transport qui le prendra en charge, dans le respect de la prescription établie par le médecin.

## ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT

### Respect des conditions légales de transport

L'entreprise de transport s'engage à respecter l'ensemble des normes, usages et recommandations en vigueur concernant les véhicules, le matériel, la prescription médicale et la profession réglementée d'ambulancier.

Le transporteur accompagne le patient et s'assure que le patient soit pris en charge par l'établissement de dialyse avant de le quitter, quel que soit le type de transport. Il veille à la surveillance du patient et s'engage à garantir une parfaite sécurité du patient transporté dans tous gestes et toute manipulations du patient.

Les ambulanciers accompagnent les patients non autonomes dans la salle de dialyse et assistent à la pesée et l'installation du patient sous le contrôle des personnels de soins.

### Respect, confidentialité et discrétion

Tout patient transporté a droit au respect de sa vie privée et de son intimité. Le transporteur est tenu au secret professionnel défini par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal. Il s'engage à garder une discrétion absolue sur toutes les informations médicales dont il pourrait avoir connaissance concernant les patients transportés.

Tout patient transporté doit être traité avec égard et courtoisie. Le transporteur doit avoir un comportement discret et préserver le calme et la tranquillité qui doit exister dans l'enceinte d'un établissement de santé. A cet effet, il doit éviter toutes nuisances sonores.

### Respect des horaires

Les entreprises de transport sanitaire s'engagent à respecter des horaires convenus avec les services de dialyse et à informer le personnel soignant en cas de retard important.

En cas d'impossibilité d'assurer le transport, l'entreprise de transport doit prévenir l'interlocuteur privilégié et se charger d'assurer la continuité de la prise en charge du patient par un autre transporteur.

### Hygiène

Afin d'améliorer la qualité de la prestation, les transporteurs s'engagent à respecter les bonnes pratiques d'hygiène communiquées par le service de dialyse. Il est responsable de l'entretien intérieur de ses véhicules.

Le transporteur transmet au service de dialyse toutes les informations utiles sur la situation des patients porteurs de maladie à déclaration obligatoire ou transmissibles, dès lors qu'il en aura connaissance.

Le transporteur s'engage à respecter la propreté de l'établissement de soins et à restituer et remettre en place le matériel de l'établissement qu'il serait amené à utiliser dans le cadre du transfert des patients.

## ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT NEPHROCARE ILE-DE-FRANCE

### Communication des informations nécessaires à la prise en charge

Pour une consultation ou une séance de soins, l'établissement de santé précise clairement le lieu où le patient doit se rendre, sur la prescription de transport. Cette prescription détermine le moyen de transport le plus adapté à l'état du patient.

Avant de le prendre en charge, l'établissement vérifie que le patient dispose de tous les documents nécessaires à son transport mais également ceux relatifs à son hospitalisation, à sa consultation ou sa séance de dialyse.

### Accès facilité à l'établissement

NephroCare Ile-de-France s'engage à assurer une signalisation claire de ses différents sites.

### Prise en compte des conditions de travail du transporteur.

NephroCare Ile-de-France s'engage à assurer la prise en charge du patient dans les meilleurs délais par un membre de l'équipe soignante. Les matériels utilisés pour prendre en charge le patient (brancard, oxygène...) sont repris par les entreprises de transport sanitaire.

### Information prioritaire des transporteurs en cas de retard de la dialyse.

Au vu de l'heure de sortie prévue, le personnel soignant veille à ce que le patient soit prêt, sauf en cas de complications liées aux soins.

L'équipe soignante s'engage à informer le transporteur de l'heure prévisible de la fin de séance.

### Fiche d'information sur les infections portées par le patient et modes de contamination

L'infirmière en charge du patient transmet au transporteur toutes les informations utiles sur la situation des patients porteurs de maladie à déclaration obligatoire ou transmissibles, dès lors qu'elle en aura connaissance.

### Prescriptions médicales de transport

L'établissement s'engage à remettre aux compagnies de transport les prescriptions de transport lors de la première séance du mois si nécessaire.

### Un interlocuteur privilégié au sein de l'établissement.

Pour faciliter toutes les démarches et les contacts avec les unités de dialyse, le transporteur pourra solliciter la secrétaire de la structure de dialyse. La secrétaire sera la personne ressource de référence que le transporteur pourra contacter en cas de besoin.

### Démarche de gestion des risques

NephroCare Ile-de-France sera amené à contacter le transporteur en cas d'événements indésirables signalés ou en cas de danger identifié afin de définir conjointement les mesures préventives ou correctives à entreprendre.

En cas de signalement d'événement indésirable majeur l'établissement de santé a le devoir de prévenir l'ARS et la CPAM.

Fait à Fresnes, le 29/11/2016

Valérie Chanut, Directeur Général  
NephroCare Ile de France