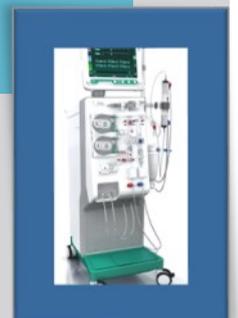




# Livret d'accueil du patient



**A**ssociation pour le **D**éveloppement  
de l'**H**émodialyse  
92, avenue du Bord des Eaux  
62110 Hénin Beaumont  
contact@adh-asso.com

Standard → Tél. : 03.21.13.89.00 - Fax : 03.21.13.89.09

Direction → Tél. : 03.21.13.79.56 - Fax : 03.21.13.79.51

Visitez notre site Internet : [www.adh-asso.com](http://www.adh-asso.com)

*Nous travaillons tous aujourd'hui pour demain, à améliorer vos soins,  
votre confort et votre sécurité.*

Le Président du Conseil d'Administration

<b>Bienvenue et un peu d'histoire</b>	<b>Page 3</b>
<b>La communication de notre association</b>	<b>Page 4</b>
<b>Notre mode de fonctionnement</b>	<b>Page 5</b>
<b>Notre engagement qualité</b>	<b>Page 6</b>
<b>Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute dans le respect de la confidentialité et de votre dignité</b>	<b>Page 7</b>
<b>La mission de soins de l'ADH</b>	<b>Page 9</b>
<b>Les instances</b>	<b>Page 10</b>
<b>Vos droits et nos services</b>	<b>Page 11</b>
<b>Votre identité</b>	<b>Page 15</b>
<b>La charte de bientraitance</b>	<b>Page 16</b>
<b>La charte de personne hospitalisée</b>	<b>Page 17</b>
<b>Vos droits et nos services en centre de dialyse</b>	<b>Page 18</b>
<b>Vos droits et nos services à domicile</b>	<b>Page 22</b>
<b>Votre dialyse durable...</b>	<b>Page 24</b>
<b>Liste des centres de dialyse ADH</b>	<b>Page 25</b>

# Bienvenue

La direction, les praticiens et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au sein de notre Association.

Vous pouvez être assuré de nos efforts pour vous apporter des soins de qualité dans un environnement technique sécurisé et ainsi rendre vos séances les plus agréables possible.

Toutes nos équipes restent à votre écoute et n'hésitez pas à leur soumettre vos remarques et suggestions.

**Le Directeur de l'Association**

## Un peu d'histoire

L'Association pour le Développement de l'Hémodialyse est destinée à assurer aux patients le traitement de leur insuffisance rénale hors centre lourd.

L'Association a été créée en 1984 à l'initiative de quelques néphrologues soucieux de trouver un traitement alternatif au centre lourd, dans un contexte moins médicalisé, à échelle humaine, et de proximité.

Le premier centre a été ouvert fin 1986 dans les locaux de l'Hospice de Douai pour des patients suivis par les néphrologues de la Polyclinique de Bois-Bernard. Cette première ouverture a été suivie rapidement par celle de l'Hôpital du Hainaut, en partenariat avec les néphrologues du Centre Hospitalier de Valenciennes. La cooptation d'autres équipes médicales (Béthune, Cambrai, Saint Omer) a progressivement porté à 10 le nombre de centres d'auto dialyse ADH dans notre région en 1993. A partir de 1997, de nouveaux partenariats se sont développés entre l'ADH et la Polyclinique du Bois à Lille, Les Centres Hospitaliers d'Arras, Béthune, Cambrai, Lens et Douai (Dechy), la Clinique Vauban à Valenciennes, et la Clinique d'Hémodialyse du Fort Saint Michel à Helfaut.

Désormais, l'ADH gère sur le Nord Pas De Calais : 15 centres d'auto dialyse, 2 Unités de Dialyse Médicalisée et 4 centres mixtes (UAD/UDM).

Outre les centres d'auto dialyse, nous avons développé le traitement à domicile un lien avec plusieurs établissements partenaires :

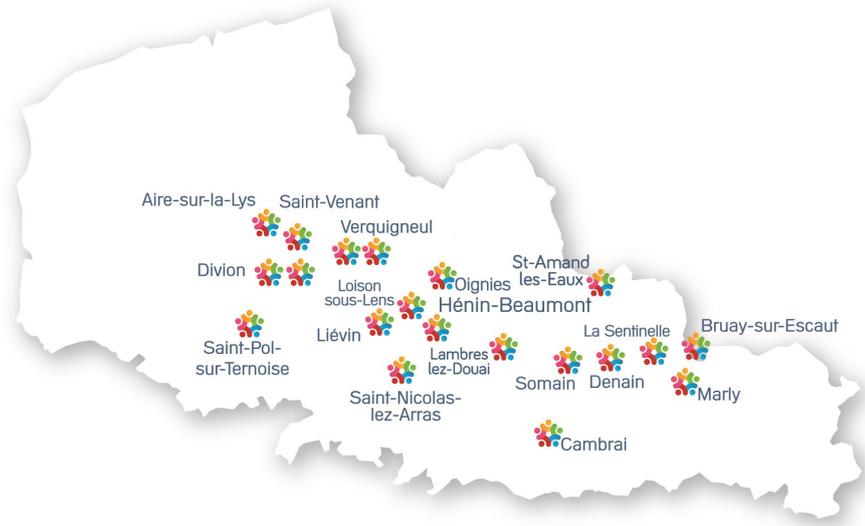
- l'Hémodialyse à Domicile ou HDD
- la Dialyse Péritonéale ou DP.

# La communication de notre association



Vous pouvez découvrir nos centres sur le site internet de l'Association à l'adresse suivante :

**[www.adh-asso.com](http://www.adh-asso.com)**



Unité de dialyse médicalisée (UDM) à Denain, Divion, Oignies, Saint Amand, Saint Pol et Verquigneul.



Visionnez notre film de témoignages de patients pris en charge à l'ADH



Vous pouvez nous suivre sur Facebook : [dialyseadh](https://www.facebook.com/dialyseadh)  
Ou avec le QR code ci-contre :



# Notre mode de fonctionnement

L'Assemblée Générale, constituée par l'ensemble des médecins prescripteurs, élit un Conseil d'Administration qui détermine la politique générale de l'Établissement déclinée en objectifs opérationnels par le Comité de Direction.

Le projet institutionnel détermine les orientations stratégiques déclinées dans les instances représentatives et consultatives.



Réseau NEPHRONOR

L'ADH adhère aux réseaux NEPHRONOR et REIN.

Le réseau NEPHRONOR regroupe tous les établissements de santé privés et publics du Nord Pas De Calais disposant d'une structure et d'une équipe spécialisée dans le domaine de l'insuffisance rénale chronique (IRC). Les travaux du réseau sont développés au sein de six commissions thématiques : Registre, éducation, prévention, organisation régionale et relations avec France REIN, recherche et développement, transplantation.



Le « Réseau Epidémiologie et Information en Néphrologie » (REIN) est un système d'information d'intérêt commun aux malades et aux professionnels de santé, et plus largement aux acteurs, décideurs, et institutions concernés par les problématiques que soulèvent les traitements de suppléance de l'insuffisance rénale chronique dans le champ de la santé publique. REIN est un outil majeur dans l'élaboration et le suivi des Schéma Régionaux d'Organisation Sanitaire de l'Insuffisance rénale chronique et joue un rôle essentiel dans l'évaluation de la diffusion des recommandations en matière de prévention et de prise en charge de l'insuffisance rénale chronique de leur impact dans la population.

# Notre engagement Qualité

## La démarche qualité et la gestion des risques

L'ADH exerce ses activités dans un souci constant d'amélioration de la qualité de ses pratiques et de ses services. L'association s'est engagée depuis de nombreuses années dans une dynamique d'**amélioration continue de la Qualité** de la prise en charge des patients et de la **sécurité des soins**.



Notre démarche Qualité et Gestion des Risques vise à vous garantir une prise en charge de qualité, assurant votre sécurité et adaptée à vos besoins spécifiques. Pour cela, une politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques est définie et mise en place en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement.

Les professionnels sont engagés dans des démarches d'évaluation de leurs Pratiques Professionnelles afin d'optimiser les méthodes et les protocoles utilisés.

## Transparence de nos résultats

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins, des audits internes ainsi que des contrôles qualité permettent de vérifier en continu le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Les indicateurs qualité standardisés sont consultables sur :

- Le document « la qualité, on l'affiche ! » annexé au livret et affiché dans le hall d'accueil des centres de dialyse,
- Les résultats des indicateurs sont également accessibles sur notre site internet :

[www.adh-asso.com](http://www.adh-asso.com)

- Le site de la Haute Autorité de santé (QualiScope) :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



## La certification

La certification est une procédure obligatoire d'évaluation externe assurée par des professionnels indépendants de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Sur la base d'un référentiel, cette procédure permet notamment :

- de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- de promouvoir une politique de développement continu de la qualité,
- d'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients.

L'ADH **est certifié depuis 2005**. La dernière visite de certification a eu lieu en janvier 2017.

L'ADH a été certifié de **niveau A** (sans recommandation ni réserve) en **juillet 2017**. Les résultats détaillés sont accessibles sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Décision **V2014** pour l'établissement

- A** Certification
- B** Certification avec recommandation(s) d'amélioration
- C** Certification avec obligation(s) d'amélioration
- D** Sursis à statuer
- E** Non certification



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute dans le respect de la confidentialité et de votre dignité

## ♦ Le médecin néphrologue

Assure votre suivi médical. Une visite est organisée au minimum une fois par mois au sein de votre centre. N'hésitez pas à le solliciter ou l'interroger sur les traitements ou les examens dont vous bénéficiez.

Une consultation individuelle peut être demandée à tout moment.

Par ailleurs, le personnel soignant peut toujours joindre le néphrologue pour avis, ou/et transmissions d'informations.

En cas d'urgence et en dehors de vos séances d'hémodialyse, vous avez la possibilité de joindre un néphrologue du centre lourd duquel vous dépendez.

Le numéro de téléphone est indiqué sur la fiche spécifique de votre centre jointe à ce livret.

## ♦ La direction des soins

Est le garant de la qualité et la sécurité des soins dispensés par les équipes soignantes. Elle veille à l'application des protocoles et à leur actualisation permanente. La Directrice des soins est joignable par téléphone.

## ♦ Le personnel soignant

Une équipe pluridisciplinaire composée de **coordinatrices de soins, d'infirmiers, d'aides-soignants (UDM), infirmier hygiéniste, diététiciennes, psychologue et assistante sociale** se mobilise autour de votre prise en charge.

Le personnel bénéficie d'une formation spécifique à la pratique de l'hémodialyse pour dispenser les soins prescrits par le néphrologue dans une ambiance conviviale.

Il vous accompagne dans votre éducation thérapeutique et s'engage au respect de vos droits.

S'agissant de vos droits, le personnel soignant est attentif au respect de votre dignité et de votre intimité à tout moment de votre prise en charge. A cette fin, si vous en faites la demande, des paravents peuvent être installés autour de vous afin de vous isoler des autres patients. Vous pouvez également demander un temps d'échange avec un membre de l'équipe à l'issue de votre séance, dans le bureau médical à l'écart de la salle de dialyse.



# Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute dans le respect de la confidentialité et de votre dignité

## ♦ Une pharmacie à usage interne

Est un acteur essentiel afin d'assurer la qualité et la sécurité du circuit du médicament et des dispositifs médicaux. Elle est garante de la pharmacovigilance. La pharmacie inclut un pôle logistique chargé du transport des produits de santé dans le respect des conditions réglementaires.

## ♦ Un service qualité et gestion des risques

Coordonne les démarches de qualité et de gestion des risques.  
Gère les plaintes, réclamations et évalue la satisfaction des usagers.  
Prépare et suit la démarche de certification HAS.

## Autour des soignants

° **Les agents de service** contribuent à votre confort et sont chargés de l'entretien des locaux.

Le bio nettoyage garantit une propreté microbiologique.



° **Une équipe technique** est chargée de la maintenance des Équipements et installations techniques (générateurs, traitements d'eau).

Leur prestation est validée par une certification ISO 9001.

« Maintenance des dispositifs médicaux de centres d'hémodialyse »



° **Un pôle administratif**, autour de la Direction Générale et des ressources humaines.

° **Un pôle Comptable**, composé d'un chef comptable et d'aides comptables.

Les services de la Direction générale, la Direction des soins, les pôles administratifs, pharmaceutiques, qualité et comptables sont basés au siège social.

# La mission de soins

L'équipe soignante de l'ADH a pour mission d'assurer aux usagers un traitement adapté à leur insuffisance rénale, dans des unités de dialyse à échelle humaine, hors centre lourd, dans un rayon proche du domicile.

Sous la responsabilité médicale d'un néphrologue prescripteur, l'équipe soignante prend en charge des patients hémodialysés dont les pathologies associées à l'insuffisance rénale sont compatibles au traitement en unité ADH.

Les patients sont rendus acteurs de leur traitement par une démarche éducative personnalisée, prenant en compte les ressources et limites de chacun.

La prise en charge s'effectue en conformité avec l'organisation et les orientations définies par la Direction et la Direction des soins, en corrélation avec le projet d'établissement, le projet de soins, en adéquation avec la Charte de la dialyse (rendue publique le 29 mars 2017).

Les équipes soignantes de l'ADH en collaboration avec les équipes médicales néphrologiques garantissent :

- Les meilleures conditions d'accueil : confort hôtelier, collations adaptées, stationnement facilité
- Le respect des droits du patient : information sur les soins et l'accès à la transplantation, confidentialité, dignité, bienveillance, recueil et respect des volontés
- L'écoute, la prise en charge et le soulagement de la douleur
- Des soins de qualité dans le respect des recommandations des bonnes pratiques en dialyse,
- Des modalités de dialyse évolutives tout au long du parcours patient
- La prise en charge globale, personnalisée, incluant des soins de support (conseils diététiques, consultation psychologique, entretien d'aide sociale, ateliers éducatifs, ...)
- Des horaires de dialyse adaptés au contexte de vie du patient
- Le respect de toutes les procédures d'hygiène et de sécurité des soins,
- Le devoir d'alerte dans le domaine de la prévention des risques,
- L'évaluation de la satisfaction des patients et des indicateurs de la qualité des soins.

Les différents secteurs d'activité de l'Association se coordonnent et adhèrent conjointement à cette Mission de Soins.

# Les instances

## **Le Comité de Direction**

Ce comité décline la politique globale institutionnelle de l'ADH, y compris la participation au

## **La CME ou Commission Médicale de l'Établissement (bureau de CME)**

A pour mission de veiller à l'indépendance professionnelle des praticiens.

Elle donne son avis sur la politique de l'établissement et contribue à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

## **La Commission de soins**

Cette commission définit et met en œuvre le projet de soins avec les professionnels de terrain de façon pluridisciplinaire (infirmier, assistante sociale, diététicienne, psychologue, etc.).

## **La CDU ou Commission Des Usagers**

Veille au respect de vos droits et facilite vos démarches en cas de litiges.

Elle formule des avis et propositions d'amélioration sur la politique d'accueil de l'Établissement. Les représentants des usagers, vos relais auprès des acteurs décisionnels de l'Association, siègent à la CDU et participent aux réunions plénières du CLIN, du CLUD et de la Commission de soins. Les coordonnées téléphoniques des représentants des usagers sont affichées dans chaque centre (indiquées page 15).

## **Le CLUD ou Comité de Lutte contre la Douleur**

Est une force d'analyse, de propositions, de validation, de coordination, et de communication pour améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur exprimée en cours de séance.

## **Le CLIN ou Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**

Il définit le programme d'action dans le domaine de la lutte contre les infections associées aux soins. Ce programme comporte les objectifs à atteindre et les actions à mener en matière de prévention, surveillance, formation, information et évaluation. Ce comité s'appuie sur l'infirmière Hygiéniste et Equipe Opérationnelle d'Hygiène pour mettre en œuvre les mesures décidées. Depuis 2007, le score ICALIN de l'Association est côté A sur une échelle de A à E.

## **La Commission de la Prise en Charge Médicamenteuse**

Participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'Établissement.

## **Le Comité Qualité et Gestion des Risques**

Définit les objectifs prioritaires de l'Association dans le cadre de la prévention et de la gestion des risques et de la démarche qualité.

## Vos droits



### Droits d'accès au dossier médical

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'Établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la Direction par lettre (une lettre type est à votre disposition sur demande). Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Vous avez la possibilité d'exprimer le refus à ce que vos ayants droits puissent accéder à vos données médicales.



### Informatique et liberté

Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

Sauf opposition de votre part exprimée auprès du personnel soignant de votre centre, votre dossier fait l'objet d'un traitement informatisé réservé à l'usage exclusif de votre médecin, dans le respect des conditions énoncées par la loi n° 78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et par le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

Par ailleurs, vos données de santé à caractère personnel peuvent être recueillies ou produites à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic ou de soin par les systèmes d'information de l'établissement dans le respect des référentiels de sécurité prévues aux articles R1110-1 et R1110-2 du CSP. L'établissement s'engage à respecter votre droit au secret médical et à votre vie privée. A ce titre, seul peut y avoir accès le professionnel de santé ou l'établissement de santé.

## Vos droits

### Protection des données

L'ADH est en conformité avec la **loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles** et le **règlement général sur la protection des données (RGPD)**. Toute personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant (Article 21) par tout moyen écrit à votre convenance.

Si vous avez des questions, vous pouvez vous rapprocher de la Direction de l'ADH qui répondra à vos interrogations.

### Information et consentement éclairé

La loi n°2002-203 du 4 mars 2002 prévoit que toute personne doit être informée sur son état de santé. Cette information concernant la nature et les risques des soins prodigués est donnée par le médecin. Elle se doit d'être adaptée, simple et loyale.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient, y compris, celui d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle, sauf en cas d'urgence. Il existe des dispositions spécifiques pour les personnes hors d'état d'exprimer leur volonté. Elles sont énoncées dans la charte, en page 17 de ce livret, et affichée dans le centre

### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée **directives anticipées** pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les **décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**.

Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

### Désignation de la personne de confiance

(Cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de<sup>12</sup>

# Vos droits et nos services

consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

## Dialyse et vacances

Pour votre projet de vacances ou déplacements, l'équipe soignante vous accompagne dans vos démarches.

## Prise en charge de la douleur

L'Association s'engage à prendre en charge la douleur. Veuillez vous référer au Contrat d'Engagement contre la douleur qui vous est remis en même temps que ce livret d'accueil.



## Votre avis nous intéresse

Une enquête de satisfaction est organisée régulièrement. Votre participation est le moyen de nous assurer de la qualité de nos prestations, de progresser, de vous satisfaire. Les résultats de cette enquête sont affichés dans le hall de chaque centre.

Un questionnaire de sortie sera remis à chaque patient vacancier.



## Plaintes, réclamations, observations

Si vous désirez émettre une réclamation, vous pouvez adresser votre requête par courrier à la Direction de l'Association. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou paramédical, membre de la CDU.

Le médiateur vous recevra éventuellement avec votre famille pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Pour établir des recommandations d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients, la CDU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. La CDU examinera exclusivement les plaintes et réclamations qui n'engendrent pas de recours gracieux ou juridictionnel.

Un cahier de doléances est également mis à votre disposition dans le centre.

## Signalements des événements graves associés aux soins (EIGS)

Un événement indésirable grave associé aux soins est « un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale ».

# Vos droits et nos services

Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

Un portail des signalements est mis à votre disposition à cet effet :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/#/accueil>

## L'entraide associative

FRANCE REIN est en relation étroite avec l'ADH. Un bulletin d'adhésion à cette association d'aide aux insuffisants rénaux vous est remis à votre arrivée. A votre demande, le personnel soignant peut vous mettre en relation avec les représentants de cette association.

## Représentants des usagers

### Titulaires :

- Ligue nationale contre l'obésité  
Madame Martine SEMIN : 06 42 42 31 86  
mail : [laluciole@gmail.com](mailto:laluciole@gmail.com)
- France Rein  
Madame Sophie CIERNIAK : 06 65 17 10 13  
mail : [sodec62@outlook.com](mailto:sodec62@outlook.com)



Madame  
Sophie  
CIERNIAK

Représentant titulaire  
Ligue nationale contre  
l'obésité



Madame  
Martine  
SEMIN

Représentant titulaire  
France Rein

### Suppléants :

- UDAF 62  
Monsieur Gérard CLAIS : 07 87 33 05 43  
mail : [clais.gerard@wanadoo.fr](mailto:clais.gerard@wanadoo.fr)



Monsieur  
Gérard  
CLAIS

Représentant suppléant  
UDAF 62

## Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Dans chaque région, une CRCI est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes, infections nosocomiales ainsi que le règlement d'autres litiges entre usagers et professionnels de santé. Cette commission a une double fonction : indemnisation et médiation, conciliation. CRCI—Nord Pas De Calais : <http://www.commissions-crci.fr/>  
36 avenue du Général De Gaulle Tour Gallieni II 93175 Bagnolet cedex : email : [npdc@commissions-crci.fr](mailto:npdc@commissions-crci.fr)

# Votre identité



## Votre prise en charge administrative

Pensez à fournir votre attestation d'assuré social mentionnant la date d'ouverture des droits et éventuellement votre carte d'adhésion à une mutuelle.

L'Association prend en charge les formalités administratives relatives au remboursement des frais de séances. Aucune contribution financière ne vous sera demandée.

Un dossier administratif sera constitué dès votre arrivée.

**Nous vous remercions de signaler toute modification, à savoir votre adresse, votre numéro de téléphone, les coordonnées d'une personne à prévenir et/ou d'une personne de confiance, de votre médecin référent ou tout changement concernant l'attestation d'assuré social.**

Nous insistons sur l'importance de vos coordonnées téléphoniques si vous êtes inscrit sur liste de greffe.

Nous garantissons le respect de votre vie privée et le secret des informations vous concernant.



Depuis le 1er septembre 2022, nous récupérons **l'Identité Nationale de Santé (INS)** à partir de votre carte vitale. Celle-ci vous sera demandée par l'équipe soignante afin de valider votre identité dans notre système d'information.



## Mon Espace Santé

Mon espace santé est un espace numérique de santé pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

# La charte de bientraitance



## Charte de Bientraitance

Faire fleurir la bientraitance



La bientraitance est un pilier de la démarche qualité. C'est une manière d'être, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes. A l'ADH, elle se traduit par une culture du respect de la personne c'est-à-dire :

« Prendre conscience de la portée de nos actes pour mieux les ajuster »

- 1 ✓ Respecter **la culture et les croyances** des patients.
- 2 ✓ Respecter **la confidentialité** et promouvoir **les droits et les libertés** des patients.
- 3 ✓ Favoriser **le confort** des patients et rester à **l'écoute** de leurs attentes.
- 4 ✓ **Soulager la souffrance** physique et psychologique.
- 5 ✓ **Identifier les besoins, apporter des réponses adaptées** qui favorisent son autonomie et améliorent sa qualité de vie.
- 6 ✓ Accorder **une place centrale aux patients** en terme de décisions le concernant.
- 7 ✓ Procéder à l'évaluation de la **satisfaction des personnes** prises en charge.
- 8 ✓ **Garantir la qualité des soins**, dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles et un suivi des évolutions du système de santé.

### La bientraitance n'est pas

- 9 ✗ Tout actes, propos et attitudes de négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de la personne.



La bientraitance implique la participation de tous  
**SOIGNANTS et SOIGNES**

code : 784.4 - 01/07/2023

# Charte de la personne hospitalisée

Principes Généraux : Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

-  1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
-  2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
-  3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
-  4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
-  5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
-  6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
-  7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
-  8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
-  9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
-  10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
-  11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

## Votre prise en charge en centre de dialyse

Vous serez accueilli dans une ambiance chaleureuse et accompagné par l'équipe soignante qui veillera à votre installation, à votre intégration dans le centre, dans les meilleures conditions possibles. La mission de soins est affichée dans le centre.

### Votre installation

Vous serez installé dans un fauteuil confortable (ou dans un lit), électrique, doté d'une télécommande.



Une notice d'utilisation (du fauteuil) vous sera remise le jour de votre arrivée.

### La télévision



Le centre est doté de téléviseurs individuels. Pour la tranquillité de chacun, des écouteurs vous sont remis gracieusement.

### Le WIFI

Tous nos centres sont équipés du réseau WIFI. Pour obtenir vos identifiants, il vous suffit de compléter et de transmettre le formulaire en scannant le QR code.

Vos identifiants vous seront transmis par e-mail.



### Le linge

La fourniture, l'entretien d'un drap et d'une couverture sont assurés par l'établissement.

### Les affaires personnelles

Vous pouvez garder vos vêtements de ville pendant la séance. Pour votre confort, nous vous conseillons des vêtements amples et légers.

Les objets de valeur ne sont pas recommandés en séance. Un vestiaire fermant à clef est à votre disposition. Merci de le laisser ouvert en fin de séance. La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou vol.



### Les transports

Vous avez libre choix de votre mode de transport (Véhicule personnel, taxi, VSL) et de votre transporteur. Tout changement de transporteur doit être systématiquement signalé au personnel soignant pour actualisation des données administratives.

Un bon de transport vous sera remis chaque fin de mois pour couvrir le remboursement des trajets relatifs aux séances de dialyse.

Vous pouvez également garer votre véhicule personnel sur les parkings. L'ADH décline toutefois toutes responsabilités en cas de vol, d'effraction ou de dégradation réalisée sur le parking.

# Vos droits et nos services

## Vos devoirs en centre de dialyse

### Le respect de chacun

La plus grande courtoisie est demandée à tous. La personnalité et la dignité de chacun doivent être respectées. Vous avez un devoir de respect vis à vis des équipes soignantes. Vous avez un devoir de tolérance vis à vis des autres patients.

### Le respect de l'organisation interne au centre

Nous vous demandons de respecter les horaires de séances et de prévenir en cas de retard ou d'absence. L'entrée en salle de dialyse est soumise à l'autorisation du personnel soignant.

### Le respect de l'environnement

Respectez la propreté que le personnel vous garantit chaque jour. Utilisez et réservez des chaussons pour l'entrée en salle de dialyse.



### L'hygiène, l'affaire de tous

Afin de garantir la sécurité et la qualité des soins, votre implication sera précieuse. Le personnel soignant vous demandera de respecter les règles élémentaires d'hygiène de base et de suivre leurs recommandations, à savoir lavage des mains et du bras de fistule avant chaque séance, lavage des mains après la séance.



### Le téléphone portable

L'usage du téléphone portable est toléré dans le respect de la tranquillité de chacun. Néanmoins, gardez à l'esprit qu'il y a un risque de perturbation électromagnétique de certains dispositifs (générateur, SAP, ECG, etc.).

INTERDICTION DE FUMER  
ET VAPOTER



### Le tabac, l'alcool, les substances illicites

En application du code de la santé publique décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et du décret n° 2017-633 du 25 avril 2017, il n'est pas permis de fumer ou de vapoter dans les locaux à usage collectif. Par respect envers les autres usagers nous vous demandons d'appliquer strictement cette directive. Les boissons alcoolisées ne sont pas autorisées au sein des centres.

### La sécurité incendie



Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans le centre. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.

## Votre accompagnement en centre de dialyse

### Soutien psychologique et social

Vous pouvez rencontrer la psychologue et/ou l'assistante sociale de l'ADH en cours ou en dehors de vos séances.

La psychologue et l'assistante sociale de l'ADH exercent sur les différents sites de dialyse ou directement au siège. Vous pouvez demander un rendez-vous par l'intermédiaire de votre néphrologue, l'équipe IDE du centre ou directement auprès d'elles soit par téléphone soit par mail :

Psychologue : 06 95 14 81 77 — [psychologue@adh-asso.net](mailto:psychologue@adh-asso.net)

Assistante sociale : 07.69.36.85.00 — [servicesocial@adh-asso.net](mailto:servicesocial@adh-asso.net)



### Les collations

L'Association n'est pas habilitée à servir des repas. Néanmoins, une collation adaptée par les Diététiciennes est distribuée en début de séance.

### Activité physique en séance

Sur prescription médicale, une activité physique en séance est possible.

### Les visites

Les visites pendant les séances d'hémodialyse sont interdites sauf dérogation particulière, à savoir, la visite d'un conjoint ou d'un enfant (majeur) qui désirerait avoir connaissance du déroulement d'une séance de dialyse.

## Accessibilité



Nos centres de dialyse sont accessibles aux personnes en situation de handicap auxquelles nous réservons un accueil bienveillant et chaleureux.

Accueillir, écouter, soutenir, apporter des soins adaptés, apaiser les inquiétudes lorsqu'elles se manifestent : tel est le rôle de nos équipes spécifiquement formées à l'accueil de personnes en situation de handicap.

Une assistante sociale est également disponible sur rendez-vous pour toutes démarches administratives, notamment auprès de la MDPH.

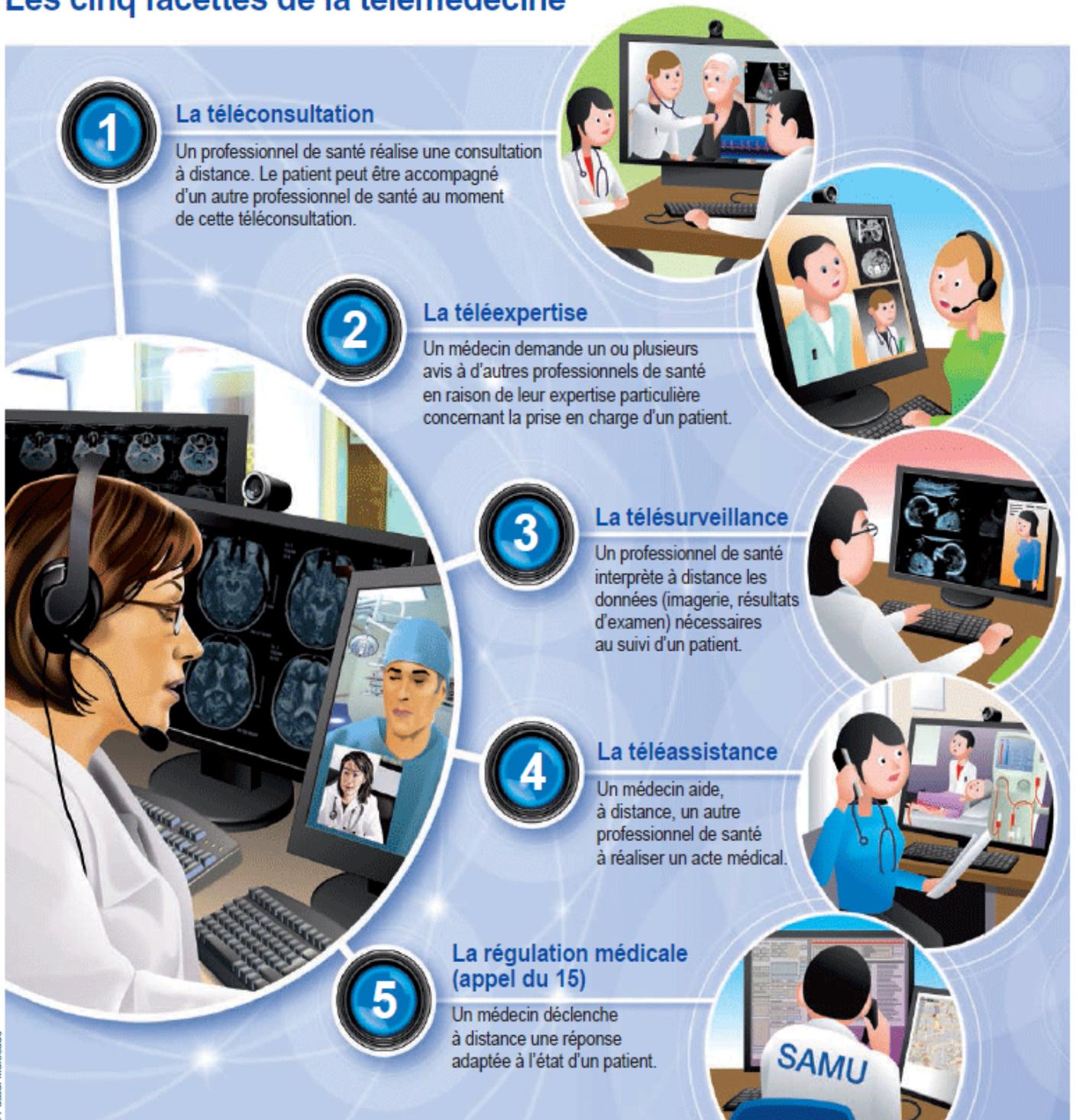
Afin de faciliter compréhension et communication, nous adaptons nos documents en facile à lire et à comprendre (FALC).

# Vos droits et nos services

## La télémédecine en UDM

Certains de nos centres sont équipés d'un système de télémédecine (Denain, Divion, Oignies, Saint Amand, Saint Pol, Verquigneul).

## Les cinq facettes de la télémédecine



## Votre accompagnement à domicile



Cette modalité de traitement permet une **gestion personnalisée**, les séances sont **adaptées à l'activité professionnelle et à la vie familiale**.

Après une période de formation dans le centre de référence, vous et éventuellement votre personne ressource, serez en mesure de prendre en charge l'ensemble de votre séance de dialyse à votre domicile.

Une **consultation avec le néphrologue** est programmée régulièrement ainsi qu'un suivi clinique, biologique, diététique afin d'évaluer l'efficacité et la tolérance du traitement et d'adapter les prescriptions dans votre centre de référence.

### La Dialyse péritonéale (DP)

L'épuration est réalisée par le remplacement régulier d'un liquide de dialyse stérile infusé dans l'abdomen, le péritoine servant de membrane filtrante.

#### Dialyse Péritonéale Continue Ambulatoire (DPCA)

L'échange est réalisé manuellement 3 à 4 fois par jour, le plus souvent par le patient lui-même, ou par le biais d'un(e) infirmier(e) libéral(e) à domicile.

#### Dialyse Péritonéale Automatisée (DPA)

L'utilisation d'une machine (Cycleur) permet d'assurer automatiquement l'épuration qui se fait généralement de nuit par **séances d'environ 8 heures**.

L'apprentissage de la technique choisie se fait au cours d'une hospitalisation (durée variable selon votre centre de référence) dans un service d'éducation.

Un accompagnement est prévu lors de votre mise à domicile.

### L'Hémodialyse à domicile (HDD)

L'épuration du sang s'effectue par le biais d'un générateur de dialyse muni d'un filtre externe (hémodialyseur ou « rein artificiel »). Elle peut être réalisée à domicile sur avis médical, selon la conformité du domicile et selon votre autonomie. La présence d'une tierce personne est requise.

#### Hémodialyse conventionnelle

Un générateur de dialyse et un traitement d'eau compact sont installés à domicile.

#### Hémodialyse quotidienne à bas débit

Un cycleur utilisant un dialysat prêt à l'emploi est mis à disposition.

## Votre prise en charge à domicile



### Horaires d'ouverture Pôle Domicile de l'ADH

Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 (sauf jours fériés).

Nous vous rappelons qu'en dehors des heures d'ouverture, pour toute urgence ou tout dépannage, il vous faut contacter le **service de néphrologie de votre centre de référence**.

### Secrétariat pharmacie

téléphone : 03.21.13.89.00 ou 03.21.13.89.01

Courriel : [domicile@adh-asso.net](mailto:domicile@adh-asso.net)  
[pharmacie@adh-asso.net](mailto:pharmacie@adh-asso.net)

**Nous fournissons le matériel nécessaire** (médicaments, machine et consommables).

Nous proposons toute une gamme de matériel à la pointe de l'innovation (Nx Stage, Physidia, Home Choice Claria, Harmony).

Les **livraisons de matériel** sont organisées selon vos prescriptions, vos besoins et votre capacité de stockage (tous les 15 jours ou mensuellement).

**=> Pour plus d'information, vous pouvez consulter le livret d'information complémentaire « La dialyse à domicile ».**



L'A.D.H. a par sa vocation, ses missions et ses activités, une plus grande responsabilité et un devoir d'exemplarité dans la mise en place de la démarche RSE (développement durable, santé environnementale, etc.)

Depuis 2011 et en concertation avec les instances de l'établissement, l'Association s'engage la mettre en œuvre dans ses 4 dimensions :

- **Sociale** : améliorer le bien-être et la santé au travail, associer les professionnels au projet d'établissement, pourvoir à la formation, assurer la sécurité au travail, renforcer le dialogue social ;
- **Environnementale** : réduire nos impacts sur l'environnement, soigner sans polluer par la limitation et le tri raisonné des déchets, des projets de construction et d'aménagement à haute qualité environnementale à basse consommation ;
- **Sociétale** : mettre en place une politique d'achats responsables adaptés aux besoins, économies des ressources naturelles et respectant l'environnement, l'éducation thérapeutique des patients, un partenariat avec des entreprises adaptées ;
- **Economique** : maîtriser nos coûts : économies sur les consommations (eau, énergie), valorisation des déchets, optimiser nos investissements.

Pour parvenir à ces objectifs, la démarche est coordonnée par le CODIR, en sous-commission RSE (complétée par des membres volontaires de tous les secteurs d'activité de l'ADH). Un audit externe a été réalisé en 2022 afin de faire le point et redynamiser la démarche interne vers de nouveaux objectifs.

Cette sous-commission RSE s'appuie sur un programme pluriannuel d'actions dont la mise en œuvre est suivie, un programme de communication interne et/ou externe, une mesure de résultats et d'indicateurs. Vous pouvez consulter notre bilan RSE sur le site internet : [www.adh-asso.com](http://www.adh-asso.com).



Nous comptons sur votre participation pour agir à votre échelle au quotidien sur les 17 objectifs du développement durable.

A Hénin Beaumont, le 01/10/2022

Jean Paul BOUCHET,  
Directeur de l'A.D.H.

# Nos centres

## **Aire Sur La Lys 62120**

Hôpital d'aire  
Quai des Bateliers  
Tél. : 03.21.98.12.25 Fax : 03.21.93.40.43

## **Cambrai 59400**

Place Marcellin Berthelot  
Tél. : 03.27.81.06.30 Fax : 03.27.70.24.43

## **Divion 62460**

Rue du Dr Charles Legay  
Centre d'auto dialyse  
Tél. : 03.21.53.50.65 Fax : 03.21.53.52.17  
Unité de Dialyse Médicalisée (UDM)  
Tél. : 03.21.53.18.75 Fax : 03.21.53.18.74

## **La Sentinelle 59174**

8 bis place Nicod  
Tél. : 03.27.29.21.93 Fax : 03.27.30.01.85

## **Liévin 62800**

4 rue Silas Goulet  
Tél. : 03.21.08.07.11 Fax : 03.21.08.02.17

## **Marly 59770**

Rue Antoine Lavoisier  
Zac des 10 Muids  
Tél. : 03.27.44.35.39 Fax : 03.27.44.50.08

## **Saint-Amand-les-Eaux 59230**

1 rue des Anciens d'Afrique du Nord  
Tel : 03.27.24.38.78 Fax : 09.72.64.17.98

## **Saint Nicolas-Lez-Arras 62223**

Rue des 4 Crics  
Tél. : 03.91.19.08.34 Fax : 03.91.19.08.36

## **Saint-Venant 62350**

87 allée Charles de Foucauld  
Tél.: 03.21.56.44.58 Fax : 03.21.56.45.53

## **Verquigneul 62660 Beuvry**

913 rue Del becque  
Centre d'auto dialyse  
Tél. : 03.21.65.53.50 Fax : 03.21.65.45.87

## Unité de Dialyse Médicalisée (UDM)

Tél. : 03.21.65.45.89 Fax: 03.21.65.23.11

## **Bruay Sur Escaut 59860**

Rue du Docteur Schultz  
Tél. : 03.27.25.70.01 Fax : 03.27.30.24.92

## **Denain 59220**

18 boulevard Charles de Gaulle  
Tél. : 03.27.35.46.65 Fax : 03.27.35.46.99

## **Lambres-lez-Douai 59552**

441 rue Jacqueline Auriol  
Salle Gayant (CH Douai)  
Tél. : 03.21.51.00.21 Fax : 03.66.87.07.98  
Salle Sigebert (Bois Bernard)  
Tél. : 03.21.51.00.22 Fax : 03.66.87.07.99

## **Hénin Beaumont 62110**

307 avenue de la Polonia  
Tél.: 03.21.67.16.97 Fax : 03.21.13.89.69

## **Loison-sous-Lens 62218**

Zone artisanale des Oiseaux  
Rue des Colibris  
Tél. : 03.21.49.34.71 Fax : 03.21.42.46.55

## **Oignies 62590**

11 Place de la 4ème République  
Tél. : 03.21.72.91.50 Fax : 03.21.72.91.57

## **Saint Pol-Sur-Ternoise 62130**

2 zone d'Activités et de service Canteraine  
Tél.: 03.21.04.56.55 Fax : 03.21.04.54.89

## **Somain 59490**

Centre Hospitalier  
6 ter rue Joseph Boulier  
Tél. : 03.2708.92.98 Fax : 03.27.87.10.38







**Nous souhaitons vous offrir tout au long de vos séances de dialyse les meilleures conditions d'accueil, d'écoute et de soins.**

**Nous vous remercions de l'attention que vous avez portée à la lecture de ce livret.  
Le personnel se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**