



Livret d'Accueil

La Dialyse à domicile



Association pour le Développement de l'Hémodialyse
92, avenue du Bord des Eaux
62110 Hénin Beaumont

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi de 8h à 17h (sauf jours fériés)



03.21.13.89.00



domicile@adh-asso.net

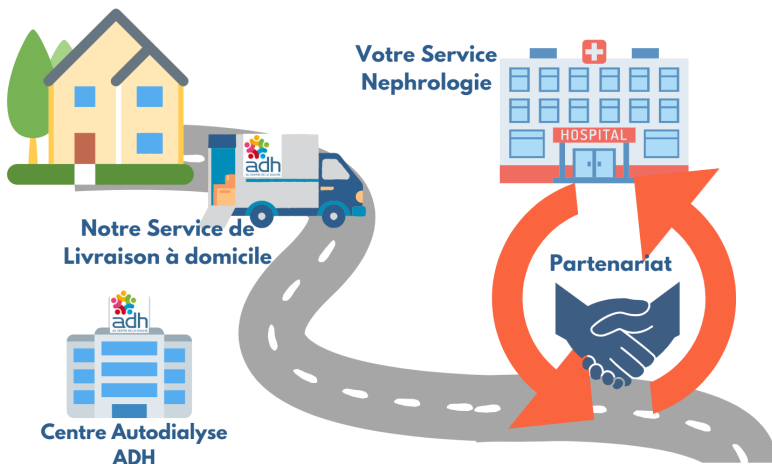
Sommaire

Une Equipe pluridisciplinaire à votre écoute	Page 3
Votre prise en charge	Page 4
Gestion du matériel médical et des consommables	Page 5
Médicaments	Page 6
Déplacements et vacances	Page 7
Gestion des déchets d'activité de soins	Page 8
Satisfaction des patients et réclamations	Page 10

Une équipe pluridisciplinaire

Un pôle domicile composé de :

- **Pharmaciens** garantissant la qualité et la sécurité de vos approvisionnements, tout en veillant à l'application des textes réglementaires et du système qualité de la pharmacie.
- **Préparateurs en pharmacie,**
- **Magasiniers,**
- **Infirmière,**
- **Secrétaires,**
- **Coordinateur logistique** veillant à l'organisation de vos livraisons.
- **Chauffeurs** chargés des livraisons à votre domicile,
- **Techniciens de maintenance** s'assurant de la conformité électrique.



Des professionnels à votre service



Infirmière



Pôle patient à domicile



Pharmacie à Usage Interieur



Service Maintenance



Service Logistique



Votre prise en charge

HORAIRES D'OUVERTURE Pôle Domicile de l'ADH

Du lundi au vendredi de 8h à 17h (sauf jours fériés)

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

Pour nous contacter :

Secrétariat pharmacie :



- Téléphone : 03.21.13.89.00
03.21.13.89.01
03.21.13.89.06



- Courriel : domicile@adh-asso.net



Votre prise en charge administrative

L'Association prend en charge les formalités administratives nécessaires au remboursement des frais de séances.

A ce titre pour les **patients en hémodialyse à domicile**, un relevé de séances **à la fin de chaque mois** est à transmettre aux secrétaires du domicile pour permettre à la comptabilité la facturation des séances.

Aucune contribution financière ne vous sera demandée.

Nous vous remercions de signaler toute modification, à savoir adresse, téléphone, ou tout changement concernant l'attestation d'assuré social.

Installation à votre domicile

Tous les équipements et poches de dialyse nécessaires seront mis à disposition juste avant votre installation à domicile, en fonction des prescriptions et recommandations des équipes hospitalières.

L'organisation de vos séances de dialyse à domicile est préparée par le pôle pharmacie en collaboration avec l'équipe soignante de votre centre de référence.

Gestion du matériel médical et des consommables



Gestion du matériel médical

L'Association met à disposition les équipements nécessaires (tensiomètres, pèse-personne, cycleurs, réchauffeurs....).



En cas de dysfonctionnement,

L'Association vous garantit l'échange du dispositif dans les meilleurs délais.

Pour ce faire, merci de laisser un message, soit sur le répondeur téléphonique, soit par mail, ou nous appeler entre 8h00 et 8h30.



Vos approvisionnements- Gestion des inventaires et des livraisons

Un calendrier avec les dates d'inventaires et le planning des livraisons de poches et de pharmacie vous sera transmis annuellement.

Les **inventaires** sont à nous adresser **chaque mois** par mail, ou par téléphone. Le **bon de commande** pour effectuer votre relevé de stock vous sera remis par le chauffeur au cours d'une livraison.

Le respect des délais est une condition indispensable au bon déroulement des approvisionnements.

Vos livraisons seront confirmées 48h avant.

En cas d'anomalie des consommables

Certains consommables (cassettes, lignes, etc.) peuvent être non conformes.

Nous vous rappelons que tout **matériel défectueux** doit nous être communiqué afin de faire l'objet d'un signalement de vigilance auprès du fournisseur concerné et/ou des tutelles.

Il est donc indispensable de nous appeler ou d'envoyer un message sur domicile@adh-asso.net et de les **conserver** jusqu'au passage de notre chauffeur.

Préciser la référence, le numéro de lot, la quantité à reprendre ainsi que le motif de ces retours.

Merci de nous informer de vos surconsommations de matériel suite à des soucis d'alarmes machine ou autre, et de quantifier les pertes (préciser références et N° lots) également afin que nous puissions réajuster les stocks et éviter des dépannages.



Les médicaments

Nous vous demandons de respecter les conditions de conservation et d'hygiène notamment pour les solutés de dialyse et de nous signaler toute anomalie constatée.

Les seringues d'érythropoïétine (EPO) telles que l'Aranesp[®], le Néorecormon[®], ou le Mircera[®], ... sont dispensées par la Pharmacie de l'ADH et se conservent

obligatoirement entre +2°C et +8°C

=> au milieu du réfrigérateur (pas dans le bac à légumes, ni dans la porte, ni dans la partie congélateur ou le compartiment à glace, ni être en contact avec les parois de l'appareil).

En cas de rupture de la chaîne du froid, merci de nous contacter.



Certains médicaments prescrits et délivrés par l'ADH sont considérés comme des « médicaments à risque ».

Les médicaments à risque sont des médicaments entraînant un risque plus élevé de causer des dommages aux patients en cas d'erreur lors de leur utilisation.

Il est important de les identifier et de mettre en place un système de gestion pour assurer leur utilisation sûre.

Il s'agit des Héparines (Héparine sodique, Nadroparine/ Fraxiparine[®]).

Ils sont identifiés par ce logo et mis à part dans une boîte spécifique.

Ils doivent être conservés dans cette boîte.

Le logo sert à attirer l'attention de la personne qui vous administre ces médicaments et accentuer sa vigilance.

Remarque :

extraneal

Les poches d'Extraneal en dialyse péritonéale peuvent engendrer des interactions avec le glucomètre. Dans ce cas, il convient d'utiliser un **Accu-Chek pour le contrôle de votre glycémie.**

Déplacements et vacances

Une envie, un impératif familial ou professionnel, des vacances, ...

L'ADH vous accompagne dans vos projets.



Si livraison de consommables nécessaire, merci de nous contacter :

- **Un mois** avant le départ pour la France,
- **Trois mois** avant le départ pour les séjours outre-mer et étranger.

L'ADH assure votre machine de dialyse à domicile.

Pour chaque déplacement, il faudra donc

nous **transmettre impérativement** les éléments suivants :

- **Date de départ et de retour,**
- **Carte grise du véhicule** qui va transporter la machine,
- **Attestation de conformité électrique NFC 15-100 avec présence obligatoire d'une protection 16A 30mA fonctionnel** du lieu de villégiature (hôtel, location, camping, etc.)

Sans ces éléments, l'assurance de l'ADH ne pourra couvrir le transport, ce qui engagerait donc votre entière responsabilité en cas de sinistre.

Tout déplacement doit faire l'objet d'une validation du Centre de Référence.

Gestion des déchets d'activité de soins

Notre prestataire spécialisé, MED HYGIÈNE, assure la distribution et le ramassage des containers de déchets de soins à risques infectieux (DASRI) à votre domicile.

Il vous contactera dès votre installation à domicile, pour définir avec vous les modalités de collecte (lieu de stockage, jour et heure). Un planning vous sera remis périodiquement.



Règles importantes à respecter



- **Identifier** chaque emballage avec :
 - Votre nom,
 - La date de fermeture.

(cf. cadre identification du producteur sur la partie haute du carton)

- Utiliser et stocker l'emballage dans des locaux tempérés et **secs**
- **Veiller à ce que les poches soient bien vidées** avant élimination,
- Ne pas sortir les cartons de déchets sur la voie publique (trottoir, hall d'entrée immeuble) sous peine de sanction,

Attention : tout carton humide ne sera pas ramassé par le prestataire

- Éviter de laisser tomber des objets lourds dans le fond de la caisse
- Respecter la **limite de remplissage** et le **poids maximum autorisé** de l'emballage.

Il est **interdit** d'éliminer dans les cartons :

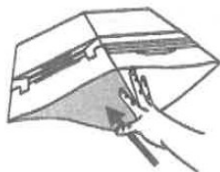


- Liquides non conditionnés (tubes, flacons, pots, poches non bouchées/fermées, etc).
- les perforants non conditionnés (aiguilles bistouris, lames, verre friable...); ceux-ci sont à jeter dans les boites jaunes mises à disposition.

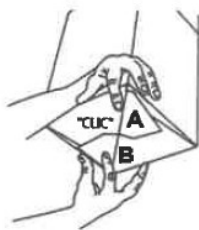
Gestion des déchets d'activité de soins

Mise en forme des collecteurs

1) Passer l'avant bras dans le carton pour écarter la sache.



2) Retourner le carton, former le fond automatique, verrouillage par pression latérale.



3) Au besoin, rabattre la sache en périphérie de l'emballage.

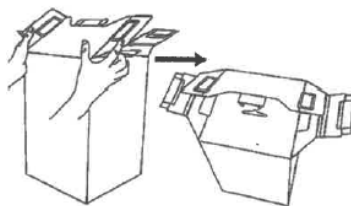


Fermeture définitive

1) Former un chignon et fermer la sache avec le lien fourni.



2) Côté poignées : tirer simultanément sur les 2 côtés vers l'extérieur. La fermeture s'active automatiquement.



3) Fermer puis rabattre partie A puis B, Verrouiller la fermeture, Insérer C dans la fente prévue.

4) Former les 2 poignées par pliage.

Satisfaction des patients

Une enquête de satisfaction a lieu périodiquement. Ci-dessous, les résultats de la dernière enquête.

Cette enquête est transmise à chaque nouveau patient (après 6 mois de prise en charge).

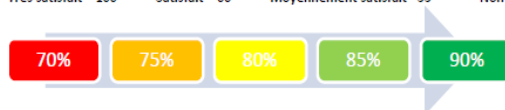


ENQUETE SATISFACTION PATIENT DOMICILE 2020

Vous avez eu la gentillesse de participer à notre enquête de satisfaction et nous vous en remercions. Voici les résultats (70 réponses exploitables soit 63% de retour).

Système de calcul : une note moyenne est établie pour chaque critère en fonction des différentes réponses selon le barème de la Haute Autorité de Santé :

Très satisfait = 100 Satisfait = 66 Moyennement satisfait = 33 Non satisfait = 0



	2011	2016	2020
Accueil			
Satisfaction information prestations et organisation	86%	89%	85%
Remise du livret d'accueil	-	93%	93%
Les commandes			
Satisfaction du contact téléphonique (attitude du personnel, délai de réponse, réponses apportées à vos questions, commandes, etc.)	90%	88%	90%
Organisation liée aux inventaires	88%	84%	81%
Les livraisons			
Prise de rendez-vous systématique par téléphone avant une livraison	94%	91%	99%
Respect du calendrier et horaire de livraisons ADH	93%	92%	90%
Rangement des nouveaux cartons de poches par le coursier ADH	94%	98%	97%
Quantités livrées correspondent aux besoins (dotation + stock de sécurité)	95%	89%	91%
Contact avec les chauffeurs/coursiers ADH chargés des livraisons	96%	95%	91%
Coordination des soins avec le centre de référence (changement de prescription, continuité des soins) :	-	-	87%
Réactivité en cas d'échange d'équipement ou de changement de prescription	85%	88%	87%
Appréciation globale	88%	89%	87%
Les déchets de soins			
Prise en charge des déchets de soins	88%	87%	71%
Respect des jours de ramassage des déchets	98%	92%	86%
Contact avec les chauffeurs ramassage des DASRI	-	-	81%

Les réclamations

Le secrétariat prendra en considération toutes vos remarques et réclamations, et les transmettra au responsable qualité et au pharmacien qui s'assureront du suivi de la mise en place des actions correctives.

Afin de garantir la sécurité et la qualité des séances, votre implication est indispensable.



NUMÉROS UTILES

A.D.H PÔLE DOMICILE

DU LUNDI AU VENDREDI
DE 08H00 À 17H00
TÉL : 03.21.13.89.01

EN CAS DE PANNE MACHINE, APPELEZ AVANT 08H30

**Pour vos inventaires et commandes matériel :
domicile@adh-asso.net**

POUR UN AVIS MÉDICAL VEUILLEZ CONTACTER VOTRE CENTRE DE
DIALYSE RÉFÉRENT.

POUR UNE URGENCE VITALE

APPELEZ LE SAMU AU 15

**VOUS POUVEZ ÉGALEMENT CONTACTER LE NÉPHROLOGUE
DE GARDE DE VOTRE CENTRE PRESCRIPTEUR 24H/ 24 ET
7J/7**

