



Livret d'accueil du patient

Association de Dialyse Varoise



www.association-dialyse-varoise.fr

L'ensemble du personnel et des praticiens s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous aider à mieux connaître notre association et nos unités, et pour faciliter votre séjour et vos démarches.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

Le Président de l'Association

I) Présentation

Un peu d'histoire

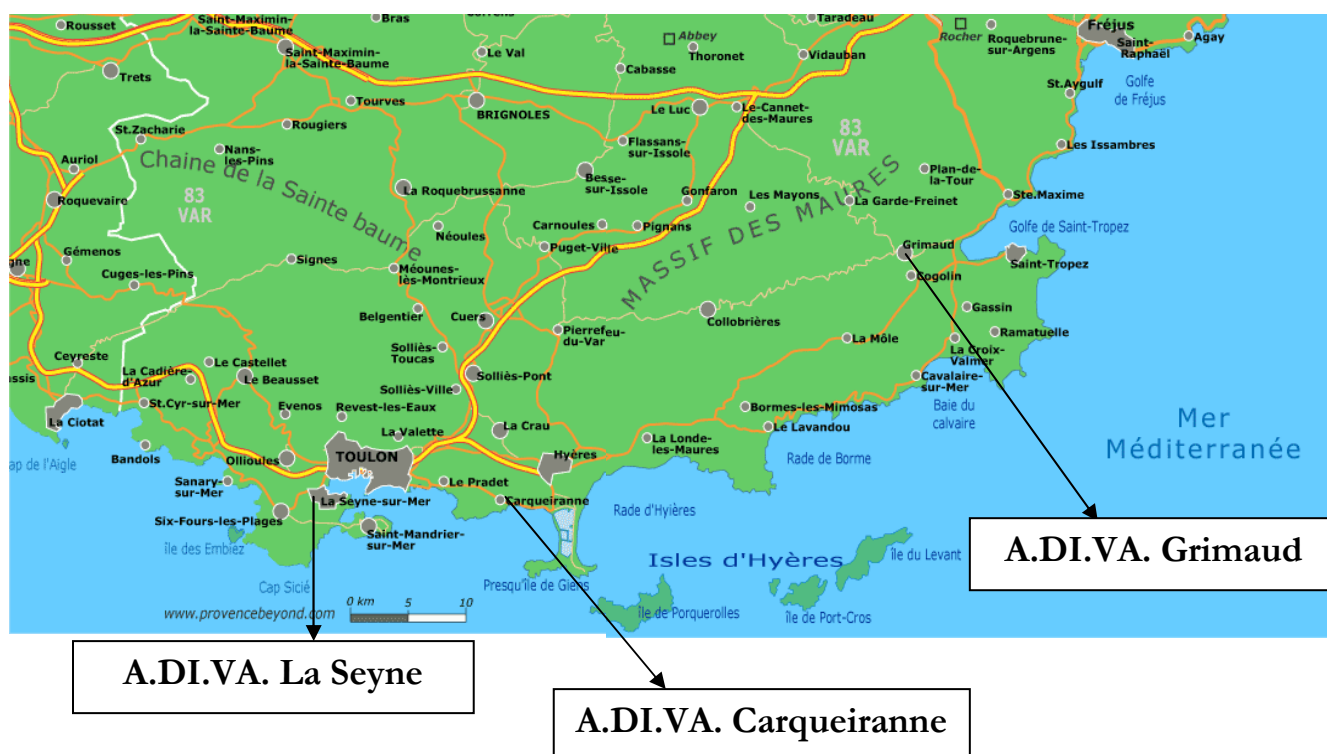
L'A.DI.VA. créée en 1993 par le Docteur Christian WOLF a pour objectif de rapprocher les structures de soins du lieu de résidence des patients et de permettre l'accueil de patients en villégiature dans cette région aux multiples atouts touristiques.

Quelques chiffres

Aujourd'hui l'A.DI.VA. comporte :

- Trois unités d'autodialyse assistée pour un potentiel d'accueil de 40 postes de dialyse dont 15 dédiés aux patients passagers. 50 à 100 patients locaux peuvent être traités dans ces unités et chaque année 250 à 300 patients visiteurs sont reçus dans les unités de Grimaud et de Carqueiranne pour des séjours allant d'une semaine à plusieurs mois.
- Une activité de traitement à domicile par hémodialyse et par dialyse péritonéale. L'éducation des patients est effectuée par les équipes des services d'Hémodialyse (pour l'hémodialyse à domicile) et de Néphrologie (pour la dialyse péritonéale) de l'hôpital Font Pré.

Situation géographique...



II) Présentation des unités

UNITÉ DE LA SEYNE

Située au pied du Cap Sicié, La Seyne-sur-Mer est une ville du Sud de la Provence maritime ouverte sur la rade de Toulon et sur la haute mer. Un des plus beaux endroits de la Seyne est la corniche Tamaris.

Le centre ville est agréable, les rues piétonnes et commerçantes sont accueillantes et animées. La vieille ville a beaucoup de charme, ses maisons anciennes aux couleurs décolorées, ses petites rues étroites, ses petites cours ombragées.

Ville de mer, ville de pêcheurs, ils sont tous les matins sur le quai pour vendre le produit de leur pêche...ne les manquez pas.



La mer, la plage, baignade et farniente sont au programme, mais si vous préférez marcher un peu, vous pourrez faire une agréable balade à pied jusqu'au petit port de Saint-Elme.



A.DI.VA. La Seyne

Avenue Jules Renard

83500 La Seyne sur Mer

Tel : 04.94.11.30.74

Fax : 04.94.87.83.78

Mail : adiva.1@wanadoo.fr



UNITÉ DE CARQUEIRANNE



Entre Toulon et Hyères, dans le golfe de Giens, vous trouverez la petite station balnéaire de **Carqueiranne**, dotée d'un micro climat permettant un décor riche en fleurs.

A l'origine port de pêche, vous pourrez admirer le long de ses quais de nombreux "*pointus*", embarcations traditionnelles de **Provence**.

Riche de 7 km de plages et de criques et non loin des fameuses "Iles d'Or" (Porquerolles, Port Cros et l'Ile du Levant), **Carqueiranne** est adossée aux collines de la Colle Noire, du Paradis, et au Mont des Oiseaux.

C'est donc, en plus des joies de la plage, tout un paysage riche et varié qui vous assurera de longues heures de promenade.



A.DI.VA. Carqueiranne

780, Impasse de la Valérane

Quartier Font Brun

83320 Carqueiranne

Tel : 04.94.12.24.12

Fax : 04.94.12.24.13

Mail : adiva.3@wanadoo.fr



UNITÉ DE GRIMAUD



Nichée au cœur des Maures et au bord du golfe de Saint-Tropez, Grimaud est divisé en deux : le vieux village et le Port Grimaud.

Le village témoigne de son passé médiéval avec ses rues pavées et ses ruines du château féodal. Perché à flanc de colline au milieu de paysages somptueux, il est entouré de chênes liège et de collines verdoyantes et est également fleuri par les bougainvillées.

Quelques kilomètres plus bas, au bord de la mer, vous visiterez la cité lacustre Port Grimaud dont la renommée internationale attire chaque année des milliers de visiteurs le long de ses canaux.



A.DI.VA. Grimaud

24, Parc d'activité du grand pont

83310 GRIMAUD

Tel : 04.94.43.39.03

Fax : 04.94.43.39.05

Mail : adiva.grimaud@wanadoo.fr



III) Les engagements de l'Association

Qualité/Certification

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de l'Association ; elle s'inscrit dans le cadre de l'Accréditation initiée par l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES – Ministère de la Santé) devenue depuis août 2004, la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'A.DI.VA. est engagée dans la procédure de certification de la HAS ; procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement volontaire une reconnaissance de qualité au regard de références préalablement établies par l'HAS. La mise en place d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, place les patients au centre du système de soins.

Cette démarche qualité a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire, la traçabilité des procédures et a favorisé l'implication des personnels face à la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations.

Une information sur les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (dont le rapport de certification), sur la satisfaction des usagers peut vous être délivrée sur simple demande auprès du Responsable Assurance Qualité.

Prise en charge de la douleur

La douleur des patients est prise en charge (antalgiques, anesthésiques locaux) et évaluée par la réalisation d'enquêtes à intervalles réguliers.

Personnel

Le personnel embauché au sein de l'A.DI.VA. est qualifié. Les tenues des personnels médicaux et paramédicaux permettent aux patients d'identifier les différentes catégories socio professionnelles intervenant dans nos 3 unités.

Ecoute patient

L'A.DI.VA. effectue auprès des patients des enquêtes de satisfaction, des enquêtes concernant le respect des droits des patients, la prise en charge de la douleur et la compréhension de l'information médicale. Chaque unité dispose d'un registre de satisfaction et d'une boîte à réclamations. La CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge) est un autre moyen d'écoute des patients.

Mise en place et application de consignes de sécurité

La Circulaire Ministérielle n° 4 du 27 janvier 1994 rappelle les dispositions relatives à la sécurité contre le risque d'incendie et de panique dans les établissements de santé. Les unités sont équipées d'extincteurs et le personnel est régulièrement formé aux gestes d'urgence et aux manipulations des extincteurs.

Pour des raisons de sécurité, prenez connaissance dès votre arrivée des plans d'évacuation affichés dans les couloirs des locaux de l'A.DI.VA. et lisez attentivement les consignes « En cas d'incendie ». En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.

Nous vous remercions de votre compréhension et comptons sur votre clairvoyance.

Interdiction de fumer

Pour la sécurité de tous et conformément aux textes réglementaires suivants :

- décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer
- circulaire du 8 décembre 2006 relative à la mise en œuvre des conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les établissements de santé
- circulaire du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme dans les établissements sociaux et médico-sociaux
- arrêté du 3 janvier 2007 fixant les modèles de signalisation



Il est **strictement interdit de fumer dans les locaux de l'A.DI.VA..** Cette interdiction s'applique aux patients, aux visiteurs et aux professionnels de santé. En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.

IV/ Le fonctionnement de l'Association

Horaires et prestations

Nos unités sont ouvertes 3 jours par semaine (lundi, mercredi et vendredi) de 6 heures à 19 heures avec la possibilité de dialyser le matin ou l'après midi (en fonction des postes disponibles)

Les prestations gratuites fournies :

- télévisions
- climatisation
- vestiaires
- collations (pain frais, café, thé...)
- repas (pour l'unité de La Seyne uniquement)

Formalités administratives

L'insuffisance rénale chronique terminale est inscrite sur la liste des affections prises en charge à 100%. En application des conventions signées avec les organismes d'assurance maladie, les frais de traitement sont directement facturés par l'A.D.I.V.A. aux caisses concernées après accord préalable. En l'absence de convention, une facture du montant des séances vous est remise en fin de séjour. Pour votre prise en charge administrative, vous devrez fournir votre attestation de sécurité sociale et présenter votre pièce d'identité. Si vous le désirez, votre traitement vous donne le droit de bénéficier d'un temps de travail aménagé. Une allocation compensatrice peut vous être versée, il vous suffit de demander un dossier à la COTOREP et de le retourner accompagné des documents ci-dessous :

- un certificat médical rempli par le médecin traitant
- une fiche d'état civil
- un titre de séjour si vous n'êtes pas de nationalité française

COTOREP
177 Boulevard Docteur
Charles Barnier
83000 - TOULON
Téléphone : 04 94 09 64 44

Frais de déplacements, transports

Il existe différents moyens de transport pour vous rendre à vos séances d'hémodialyse : une prescription médicale est nécessaire. Vous avez le libre choix de votre société de transport.



- **le véhicule personnel** : vous pourrez vous faire rembourser vos trajets par la Sécurité Sociale en remplissant le formulaire « Etat de frais » (fourni par la Sécurité Sociale) auquel vous joindrez une attestation fournie par votre unité de dialyse.



- **le taxi** : une liste des taxis agréés « transport sanitaire » vous sera fournie sur simple demande dans votre unité de dialyse.



- **le véhicule sanitaire léger (VSL)** : Pour ces deux derniers modes de transport, le remboursement se fera directement de votre caisse à votre société de transport.

Prise en charge médicale

Il est prévu dans toutes les unités une visite hebdomadaire d'un Néphrologue, ainsi qu'une consultation trimestrielle en cabinet. Pour votre sécurité, des conventions de repli ont été signées avec le Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon - La Seyne-sur-Mer, la Clinique Sainte-Marguerite (Hyères) et le centre Serena (Draguignan).

Des conventions ont également été établies avec des laboratoires d'analyses médicales privés. Sur votre demande ou celle de votre Néphrologue, une consultation avec une psychologue pourra être organisée.

Pour tout **avis médical** concernant votre prise en charge en dialyse en dehors des heures d'ouverture des unités d'autodialyse,

contactez votre Néphrologue référent :

Dr MONDAIN – Dr LAVELLE - Dr BOUKELMOUNE

04 94 61 60 16

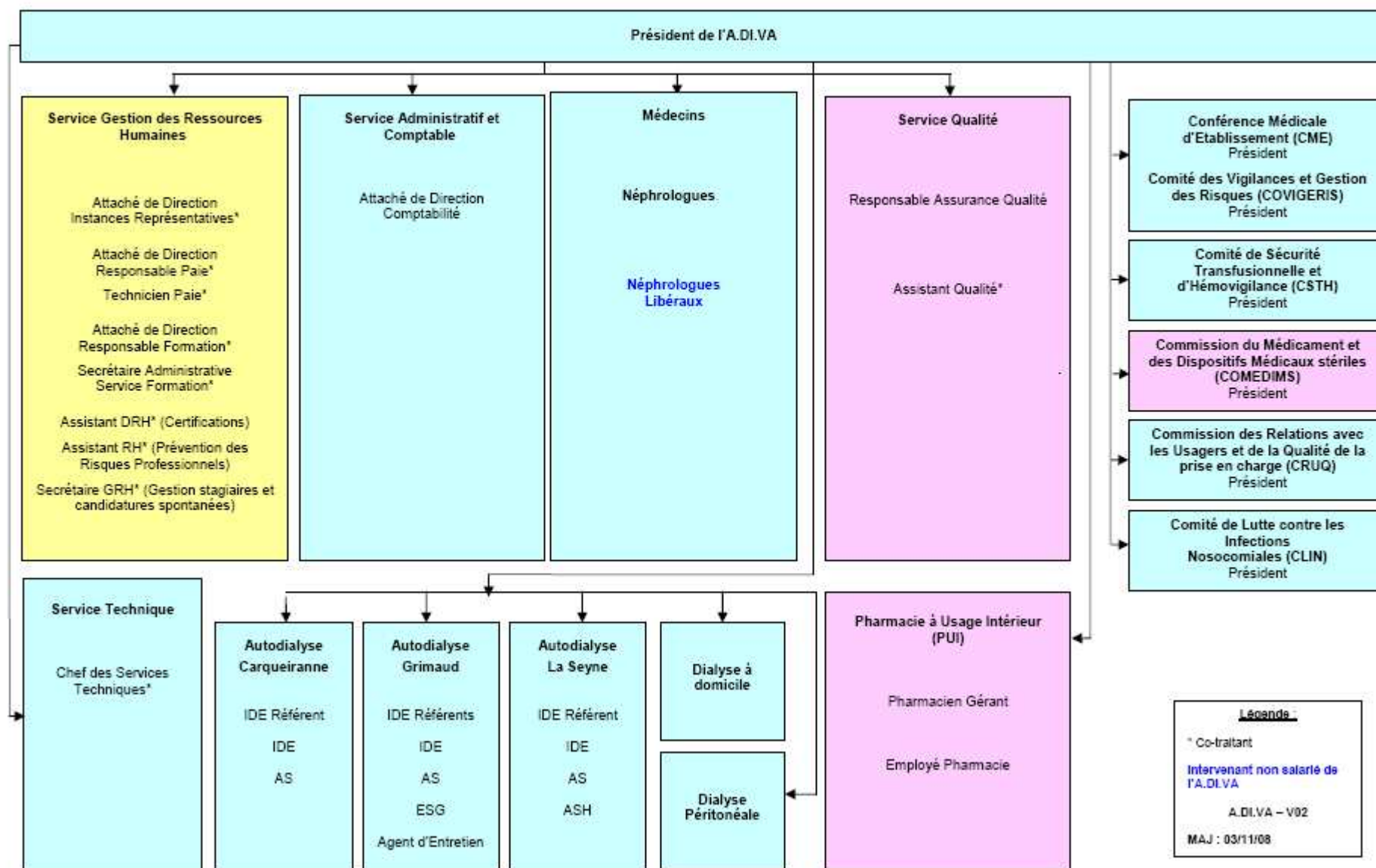
Dr BASILE - Dr MERTENS - Dr PAIN – Dr BOUBENIDER

04 94 12 87 85

Dr BOUVIER – Dr ROBERT

04 98 10 68 68

En cas **d'urgence vitale** appelez le SAMU : **15** ou **112**, les pompiers : **18** ou **112**



V/ Les patients

Les droits des patients

Les droits des patients (y compris des mineurs et majeurs sous tutelle) sont énoncés dans la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les obligations du patient

Le patient doit respecter :

- les règles internes à l'établissement affichées dans les vestiaires : respect des horaires de séances, prévenir en cas de retard ou d'absence
- les règles et recommandations en matière d'hygiène (respect du régime alimentaire, respect des prescriptions médicales) afin de prévenir tout risque de complication
- les consignes de sécurité incendie
- les conditions d'accès en salle de dialyse (affichées dans le vestiaire) et le fléchage
- les autres patients, le personnel et le corps médical. En cas de comportement manifestement incorrect, la Direction peut prendre une décision d'exclusion.

Le patient a un devoir d'information envers le praticien afin qu'il dispose des indications nécessaires pour délivrer les soins requis.

Nous vous informons que la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est interdite au sein de l'établissement.

Nous vous déconseillons d'apporter tout objet de valeur dans les unités d'autodialyse. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

Consentement – Personne de confiance

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hormis le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez de la part des médecins Néphrologues une information claire sur les actes qui seront pratiqués, les risques éventuels, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques. Vous pourrez demander toutes informations complémentaires, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Par ailleurs, il est important de nous communiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin.

Les données mentionnées sur le consentement sont vérifiées avec vous annuellement.

L'état de santé

A la constitution de votre dossier de demande de séjour (patients vacanciers) ou lors de la visite de notre unité (patient permanent), vous signez un accord pour la réalisation des séances d'hémodialyse et des examens biologiques et sérologiques.

Les informations concernant votre état de santé vous sont délivrées au cours des consultations avec le Néphrologue.

Le dossier médical



Les informations issues de la Loi n° 2002 – 303 du 04 mars 2002 et du Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatives aux droits du malade et à la qualité du système de santé, aux traitements et aux soins qui vous seront délivrés, seront rassemblées dans un dossier médical personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Votre médecin traitant sera informé du déroulement de vos soins. Il pourra, sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

Ce dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation selon la réglementation en vigueur.

*Aux termes de l'Article **R 1112-7** du Code de la Santé Publique, le dossier médical doit être conservé **20 ans** à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès du patient après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant **10 ans** à compter de la date du décès. Lorsque cette conservation de 20 années s'achève avant le 28^{ème} anniversaire du patient, la conservation est prorogée jusqu'à cette date.*

Vous pouvez accéder à ces informations directement, ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, en adressant un courrier recommandé à la Direction de la clinique en mentionnant précisément vos coordonnées et celles du médecin responsable de l'hospitalisation. La demande peut être faite par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants droit (s'il est décédé).

Aucune information par téléphone sur votre état de santé ne peut être donnée par le corps médical. Si les informations auxquelles le patient souhaite accéder datent de plus de 5 ans, un délai maximum de 2 mois peut être nécessaire à leur communication.

Les frais de délivrance de ces copies sont laissés à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'Article L.1111-7 du code de la santé publique.

Informatique et liberté

Votre dossier fait l'objet d'un traitement informatisé dans le respect des conditions énoncées par la Loi no78-17 du 6 janvier 1978 et conformément à la Commission Nationale Informatique et Liberté (*Récépissé de déclaration n° 690205*). (déclarant CNIL N° 1052435)

L'Association s'engage à préserver la confidentialité et la sécurité des informations et vous assure un droit d'accès et de rectification selon la procédure légale. (art. 34 de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978).

Vous avez le droit de vous opposer à ce que des informations nominatives vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatique (article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée). Pour l'exercer, adressez vous à A.D.I.V.A. 1309 avenue du Commandant Houot 83130 La Garde.

Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ)

Toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement peut saisir l'établissement par une demande ou une réclamation adressée par lettre recommandée au centre administratif à l'attention du Médecin Conciliateur qui en accusera réception. Pour vous aider dans votre démarche, une permanence téléphonique est en place au centre administratif : **Téléphone : 04 94 14 98 53 le Mercredi de 09h00 à 10h00.**

La commission (CRUQ) informera le patient de la possibilité (pour lui, son représentant légal ou ses ayants droits s'il est décédé) de saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation, ainsi que des modalités de saisine, en vue d'un règlement amiable du litige.

Le code de la santé publique prévoit :

« Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. « Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. « Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

MEMBRES DE LA CRUQ

Le Président de l'ADIVA : Dr Bruno THIRE

Le Président de la CME : Dr Jean-René MONDAIN

<u>Les médiateurs et leurs suppléants :</u> Médiateur Médecin : Dr Christian PAIN Suppléant : Dr Philippe BASILE Médiateur non Médecin : Mme Astrid FOSSIER Suppléant : Melle Aurélie MENDOZ <u>Les représentants des soins infirmiers :</u> Titulaire : Jacques NOGUES Suppléant : poste vacant	<u>Les représentants des usagers et leurs suppléants :</u> Titulaire : Melle Catherine GUICHET (Paralysés de France) Suppléant : poste vacant Titulaire : Mme Corinne LE ROY (FNAIR) Suppléant : Mme Martine DELFINO (FNAIR) <u>Le représentant du CA :</u> Titulaire : Mr. Nicolas MAINGUY Suppléant : M. Jean TORRO
---	--

VI/ Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N)

Le C.L.I.N. est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation mais indépendamment de tout acte chirurgical.

L'Association est dotée d'un C.L.I.N. chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement, de mettre en place une politique opérationnelle de lutte contre les infections nosocomiales, selon la Loi n° 98-535 du 1^{er} janvier 1998 (relative au renforcement de la sécurité sanitaire et qui a marqué une étape majeure en inscrivant parmi les missions et obligations de l'ensemble des établissements de santé, l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales), le Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 précisant les conditions d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé et la Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène s'impose à tous, d'autant plus que leur application est une des conditions de la qualité des soins qui vous sont délivrés et conditionne le bon fonctionnement de nos établissements de santé (respect des protocoles : lavage des mains, tenue vestimentaire, bionettoyage, équipement sanitaire...).

Tous les personnels de l'A.D.I.V.A. conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en observant une stricte hygiène des soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi des matériels et des produits à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Dans le cadre de la maîtrise du risque infectieux dans les établissements de soins, le C.L.I.N. de l'A.D.I.V.A. a mis en place un programme destiné à organiser la prévention, la surveillance, le suivi et les déclarations des infections.

- ✱ Désinfection mensuelle du traitement de l'eau et contrôles bactériologiques et endotoxiniques tous les trimestres.
- ✱ Désinfection des générateurs avant et après chaque séance de dialyse et contrôle bactériologique trimestriel.
- ✱ Programmation trimestrielle d'analyse chimique de l'eau du réseau et de l'eau traitée, en collaboration avec le Laboratoire d'Hygiène Municipal de Toulon.
- ✱ Entretien bi-annuel des climatiseurs.
- ✱ Nettoyage et désinfection des locaux après chaque séance de dialyse.
- ✱ Traitement du linge réalisé par une société spécialisée et certifiée.
- ✱ Évacuation des déchets réalisée par une société spécialisée conformément à la réglementation en vigueur.
- ✱ Prise en compte des problèmes de sérologies virales.
- ✱ Formation continue médicale et technique du personnel.

VII/ Informations : les reins, l'insuffisance rénale, l'hémodialyse

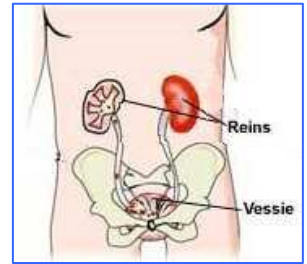
Les différentes fonctions du rein

Les reins assurent des rôles essentiels au bon fonctionnement de l'organisme :

1) Fonction d'épuration

L'urine fabriquée par les reins permet à l'organisme :

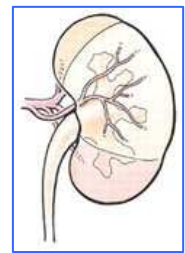
- l'élimination d'une certaine quantité d'eau
- l'élimination des sels minéraux (sodium, potassium, calcium...)
- l'élimination des résidus métaboliques (urée, créatinine, acide urique...)



2) Fonction hormonale

Les reins fabriquent également des hormones ayant chacune une fonction précise :

- la rénine : contrôler la pression artérielle
- l'érythropoïétine : stimuler la fabrication des globules rouges
- la vitamine D : favoriser l'absorption du calcium afin de fortifier les os



L'insuffisance rénale

L'insuffisance rénale chronique se définit comme une altération progressive et permanente de la fonction d'épuration et de la fonction hormonale.

L'hémodialyse

1) Définition

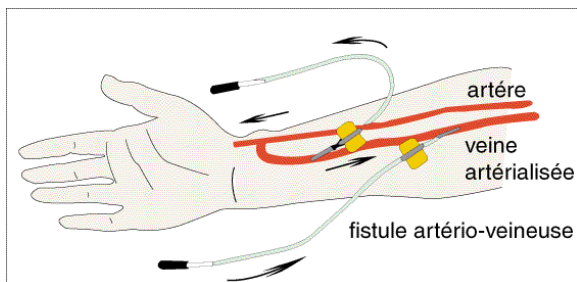
L'hémodialyse est le traitement extra-corporel du sang à l'aide d'un rein artificiel. Elle consiste en un échange entre le sang du patient et une solution voisine du plasma. Elle a pour but la suppléance des fonctions d'excrétion et de régulation hydroélectrolytique des reins. Les séances d'hémodialyse sont périodiques (3 fois par semaine) et durent en moyenne 4 heures.

2) La fistule

Il faut un gros débit sanguin pour permettre l'épuration du sang dans un rein artificiel.

Les médecins se sont longtemps penchés sur ce problème, et c'est en 1966 que Messieurs BRESCIA et CIMINO réalisèrent la première Fistule Artério-Veineuse. Ce fut une grande avancée pour permettre l'hémodialyse périodique, car elle donnait aux patients une plus grande autonomie et une plus grande sécurité.

Qu'est ce qu'une Fistule Artério-Veineuse (F.A.V.) ?



C'est l'abouchement ou anastomose d'une artère à une veine superficielle. Sous la pression sanguine plus importante de l'artère, la veine va se dilater.

Il en résulte un débit sanguin élevé dans la veine qui va se développer, devenir palpable et visible.

Un frémissement sera perçu à la palpation (thrill) et un souffle à l'auscultation. Elle peut se situer au poignet, au bras ou exceptionnellement à la cuisse. Une fistule a souvent une grande durée de vie, sa confection est assez facile et nécessite une anesthésie locale ou locorégionale pratiquée par un chirurgien spécialisé. Avant de pouvoir la piquer, il faut attendre une période d'un mois environ pour permettre une bonne dilatation de la veine.

Que dois-je faire avant la séance ?

Vous devez prévoir pour chaque dialyse un vêtement réservé à cet effet et adapté (manches courtes pouvant remonter jusqu'aux épaules). Juste avant la ponction, vous effectuerez un lavage minutieux des mains et des bras avec de l'eau et du savon puis un rinçage et un séchage (un lavabo est prévu à cet effet à l'entrée de la salle), ceci pour éviter tout risque d'infection lors de la ponction qui sera pratiquée avec une asepsie rigoureuse. La ponction consiste en l'introduction de deux aiguilles, la première dite « artérielle » qui sera piquée près de l'anastomose et qui amènera le sang vers le dialyseur pour y être filtré, et la deuxième plus haut dite « veineuse » qui réinjectera le sang filtré dans la circulation du patient.

Ces deux aiguilles seront maintenues pendant toute la séance par des sparadraps stériles puis retirées à la fin. Une compression de quelques minutes est ensuite nécessaire.

Quelles précautions dois-je prendre ?

Vous devez surveiller quotidiennement votre fistule à l'occasion de la douche ou du bain, il vous faut contrôler le thrill, les points de ponction, vous ne devez porter ni montre ni bracelet ni vêtement trop serrés, votre bras doit rester d'une propreté méticuleuse. Lors de travaux sales ou exposant votre fistule à des risques de blessure, vous devez la protéger à l'aide de manches longues puis la nettoyer au savon.

En cas de doute à la palpation (thrill plus faible ou absent), de douleur, de rougeur, de chaleur de votre fistule ou d'anciens points de ponction mal cicatrisés (rougeur, croûtes épaisses ...), vous ne devez pas hésiter à téléphoner à l'unité où vous dialysez pour demander conseil : une infirmière sera toujours là pour vous conseiller.

Si un hématome se forme pendant la séance, vous pouvez vous faire des pansements alcoolisés plusieurs fois par jour et le masser avec une crème (type Hémoclar®) : il faudra compter une dizaine de jours pour qu'il disparaisse totalement.

La mesure de la tension artérielle ne doit en aucun cas être pratiquée sur ce bras.

Mais si malgré toutes les précautions prises, votre F.A.V. posait un problème, l'hémodialyse pourra toujours se pratiquer de façon transitoire à l'aide d'un cathéter jugulaire posé par un médecin.

Comme vous pouvez en juger, une bonne surveillance est indispensable car votre F.A.V. est précieuse et fragile.

Pensez à protéger votre fistule ! Outre les précautions quotidiennes : surveillance du thrill (souffle de la fistule), hygiène de l'avant-bras, port de vêtements larges... attention au soleil ! Il fragilise votre peau ; évitez toute exposition prolongée de votre fistule au soleil. Préconisez un rinçage à l'eau douce de votre fistule après chaque baignade, l'eau salée pouvant entraîner des démangeaisons, avec un risque de lésions, de grattage, qui constitueraient des portes d'entrée aux infections.

Et après la séance ?

Après la séance d'hémodialyse, les pansements seront maintenus quelques heures puis retirés et le bras sera nettoyé à l'eau savonneuse. En cas de reprise de saignement, ce qui est rare, il vous suffit de comprimer quelques minutes à l'aide de compresses stériles le point de ponction. Si le saignement perdure, vous pouvez téléphoner à votre unité d'auto dialyse : nous vous donnerons des conseils appropriés.

3) Déroulement de la séance

IMPORTANCE DE LA PESÉE

Les reins n'assurant plus la fonction d'élimination, la quantité de liquide absorbée par l'organisme lors de l'alimentation n'est plus éliminée par les urines et est responsable d'une prise de poids.

Il est donc nécessaire d'éliminer cet excès de liquide pendant la séance de dialyse afin de maintenir l'équilibre hydrique de votre corps.

Pour calculer votre prise de poids à perdre au cours de la séance, un poids de référence appelé **POIDS SEC** (*il correspond au poids idéal que vous devez atteindre à la fin de la séance, c'est-à-dire un poids ni trop élevé qui risquerait de vous laisser en surcharge hydrique, ni trop bas qui risquerait de vous déshydrater*) vous est attribué par le Médecin Néphrologue.

Il peut varier au fur et à mesure du temps car il est fonction de plusieurs critères : votre alimentation, votre activité physique, votre tension artérielle...

Si vous avez l'impression que ce poids sec est mal évalué, n'hésitez pas à en parler avec votre Médecin Néphrologue ou avec l'infirmier(e).

La différence entre votre poids d'arrivée et le poids sec correspond à votre prise de poids qui sera éliminée ce jour là pendant la séance.



CONSIGNES À RESPECTER POUR LA PESÉE

Elle doit toujours être effectuée dans les mêmes conditions rigoureuses, c'est-à-dire avec des vêtements légers et sans chaussure.

Nous vous rappelons que vous venez en dialyse pour épurer votre sang, éliminer l'excès d'eau et de sel dans votre organisme et recevoir les substances que le rein ne peut plus sécréter.

Avant le branchement, il faudra vous peser et prendre votre tension.

Pendant la séance, il est mis à votre disposition des postes de télévision

Un médecin vous rendra visite une fois par semaine.

Une prise de tension et un relevé des paramètres du générateur seront effectués à la moitié du temps de dialyse.

Durant votre séance, la perte d'eau et de sel peut parfois provoquer : fatigue, bâillements, sueurs, douleurs abdominales, crampes qui disparaissent après la mise en œuvre de traitements adaptés à la situation.

PREVEenez L'INFIRMIERE DÈS LES PREMIERS SIGNES DE MALAISE

Incidents pouvant survenir au cours d'une séance de dialyse

Afin de prévenir la survenue de ces incidents, il est important d'en connaître les premières manifestations afin d'en informer sans tarder le personnel soignant :

- **hypotension artérielle** (*ou chute de la tension artérielle*) :
Se manifeste par une sensation de fatigue intense, des bâillements, des sueurs, des nausées, des crampes...
- **hypertension artérielle** (*ou augmentation de la tension artérielle*) :
Se manifeste par des maux de tête, bourdonnements d'oreille...
- **crampes**
- **infection** :
Se manifeste par des frissons et/ou de la fièvre
- **troubles du rythme cardiaque** :
Se manifestent par une sensation de palpitations...



Après la séance, vous vous pèserez et vous prendrez votre tension.

4) Examens et traitements

A votre arrivée, un dépistage systématique des anticorps (hépatites B et C, et HIV) sera réalisé avec votre accord puis ensuite deux fois par an.

Si vous n'êtes pas protégé contre l'hépatite B, nous procéderons à une vaccination afin de vous protéger.

Tous les mois seront effectués des examens sanguins pour :

- évaluer l'efficacité de la dialyse
- dépister et éventuellement corriger les maladies opportunistes

Tous les six mois sera effectuée une radiographie pulmonaire pour évaluer et corriger si nécessaire le « poids sec ».

Les résultats de ces examens vous seront communiqués lors de la visite par le médecin et un exemplaire des analyses biologiques pourra vous être remis à votre demande à ce moment là.

Tous les traitements nécessaires à la séance d'hémodialyse sont fournis par le service.

Toutefois, certains médicaments complémentaires vous seront parfois prescrits.

Toute demande de renouvellement d'ordonnance sera effectuée auprès du Néphrologue lors de la consultation hebdomadaire.

5) Conseils alimentaires

Votre rein n'élimine plus correctement certaines substances qui s'accumulent dans votre organisme.



Il faut donc :

- limiter les apports alimentaires de ces éléments, soit essentiellement le sel, les liquides
- contrôler les apports en potassium
- maintenir des apports en protéines.

Sources de potassium à supprimer :

légumes secs (haricots blancs et rouges, flageolets, lentilles, etc.), légumes frais (épinards et oseille), fruits gras ou secs (noix, noisettes, cacahuètes, pâtes de fruits, abricots dattes, pruneaux), fruits frais (bananes, cassis, kiwis, figues), potages et bouillons, chocolat, tous les champignons sauf les champignons de Paris, concentré de tomates

La restriction hydrique :

Elle est de 500 mL+ votre diurèse.

Sachez que 500 mL, cela représente : un bol de boisson chaude (200 à 250 mL + 2 à 3 petits verres d'eau par jour

Le respect de ces quantités conditionne une prise de poids raisonnable entre 2 séances. En cas de sensation de soif, humectez vos lèvres ou croquez de temps en temps un glaçon ou une rondelle de citron. Eliminer les boissons sucrées.

Lors de la première heure de dialyse, vous pouvez consommer quelques aliments habituellement interdits car le potassium sera vite éliminé par le dialysat. N'oubliez pas de vous peser avec votre collation avant la dialyse.

Exemples de collations : une barre de céréales, 2 carrés de chocolat (avec ou sans pain), 2 pâtes de fruits, 1 ou 2 petits abricots, un petit tartare aux noix avec du pain, un croissant aux amandes, 1 ou 2 petits gâteaux secs au chocolat ou praliné

Sur votre demande ou celle de votre Néphrologue, une consultation avec une diététicienne pourra être organisée.

Loisirs et vacances

Sachez qu'un guide mondial des centres de dialyse est disponible dans nos unités et facilitera ainsi vos recherches. Il faut prévoir un délai suffisant pour la réservation.

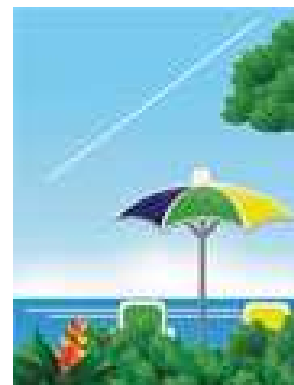
Ce guide est également disponible à l'adresse suivante :

IDO Tourisme

9 rue du Pont

69390 Vernaison France

**Tel : 04.72.30.12.30 / www.eurodial.org
www.centresdedialyse.com**



Quelques adresses Internet utiles :

- pour les croisières : www.dialyses-et-croisieres.tm.fr
- destinations autres : www.dialyses-et-vacances.tm.fr

Après avoir fait votre choix, contactez le ou les centres choisis qui vous renseigneront sur les places disponibles.

Associations de patients

Si vous désirez partager votre expérience, vous entretenir avec d'autres patients qui suivent aussi un traitement lié à l'insuffisance rénale, vous pouvez contacter :

- **Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux**



PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR – CORSE

***Alpes de Haute Provence - Hautes Alpes Alpes Maritimes
Bouches du Rhône - Var - Vaucluse – Corse***

Siège social : 80, boulevard Françoise Duparc 13004 - MARSEILLE

Tél.: 04 91 49 35 91

Fax : 04 91 49 91 03

E-mail : fnair-pacac@fnair.asso.fr <http://air-pacac.blogspot.com>

Présidente : Madame Michèle MONDET

- **Transform**

Correspondant : Madame Michelle GONTRAND

Le Vésier 04700 - ORAISON

Tél.: 04 92 78 69 56

E-mail : gontrand4w@wanadoo.fr

VIII/ La dialyse à domicile

Organisation de la dialyse péritonéale à domicile

L'éducation du patient est effectuée par l'équipe d'éducation du service de Néphrologie du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon – La Seyne-sur-Mer, site de Font-Pré.

L'installation au domicile est assurée par l'équipe d'éducation du service de Néphrologie du centre Hospitalier de Toulon.

Logistique :

- Mise en conformité des locaux
- Maintenance des matériels

Suivi médical :

Il est assuré par l'équipe médicale du service de Néphrologie du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon – La Seyne-sur-Mer, site de Font-Pré.

Gestion administrative :

Elle est assurée par l'Attachée de Direction de l'Association.

Pharmacie :

La fourniture de l'ensemble du matériel consommable est assurée par la Pharmacienne de l'Association.

Le patient a la possibilité de demander l'assistance d'une tierce personne (Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat libéral(e)) pour prendre en charge la mise en œuvre de son traitement. Dans le cas contraire, l'Association lui verse une indemnité compensatoire.

Organisation de l'hémodialyse à domicile

L'éducation du patient et de sa tierce personne est effectuée par l'équipe d'éducation du service d'Hémodialyse du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon – La Seyne-sur-Mer, site de Font-Pré.

L'installation au domicile est assurée par l'équipe d'éducation du service d'Hémodialyse du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon.

Logistique :

- Mise en conformité des locaux
- Surveillance de la qualité de l'eau
- Maintenance des matériels
- Ramassage des déchets

Suivi médical :

Il est assuré par l'équipe médicale du service de Néphrologie et du service d'Hémodialyse du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon – La Seyne-sur-Mer, site de Font-Pré.

Gestion administrative :

Elle est assurée par l'Attachée de Direction de l'Association.

Pharmacie :

La fourniture de l'ensemble du matériel consommable est assurée par la Pharmacienne de l'Association.

Tous les frais inhérents au traitement sont pris en charge par l'Association, y compris les consommations d'eau et d'électricité qui font l'objet d'une indemnité forfaitaire compensatrice versée au patient.

Coordonnées utiles et plans d'accès...

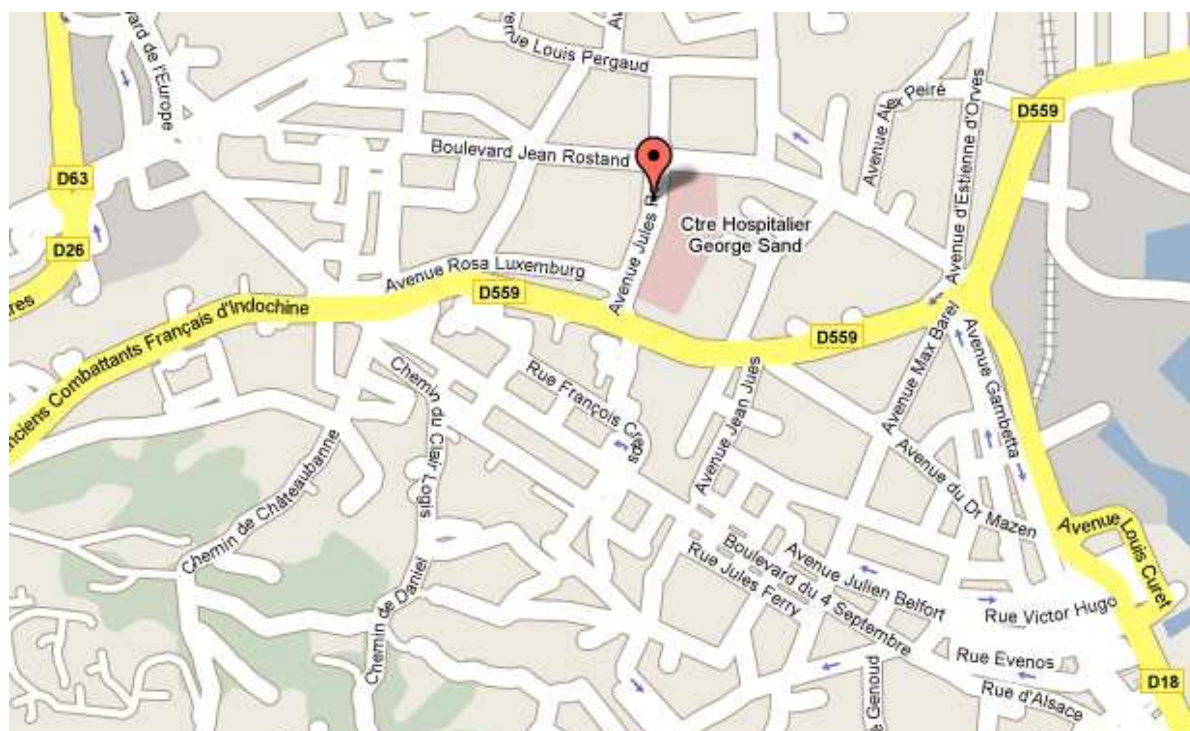


Unité de La Seyne sur Mer

Avenue Jules Renard
83500 La Seyne sur Mer
Tel : 04.94.11.30.74
Fax : 04.94.87.83.78
Mail : adiva.1@wanadoo.fr

Pour accéder à l'Unité de La Seyne sur Mer

- Aéroport Toulon - Hyères
- SNCF : Gare de La Seyne
- Autoroute : sortie Camp Laurent
- Ligne du bus : n°8 arrêt Hôpital





Unité de Carqueiranne

780, Impasse de la Valérane - Quartier Font Brun

83320 Carqueiranne

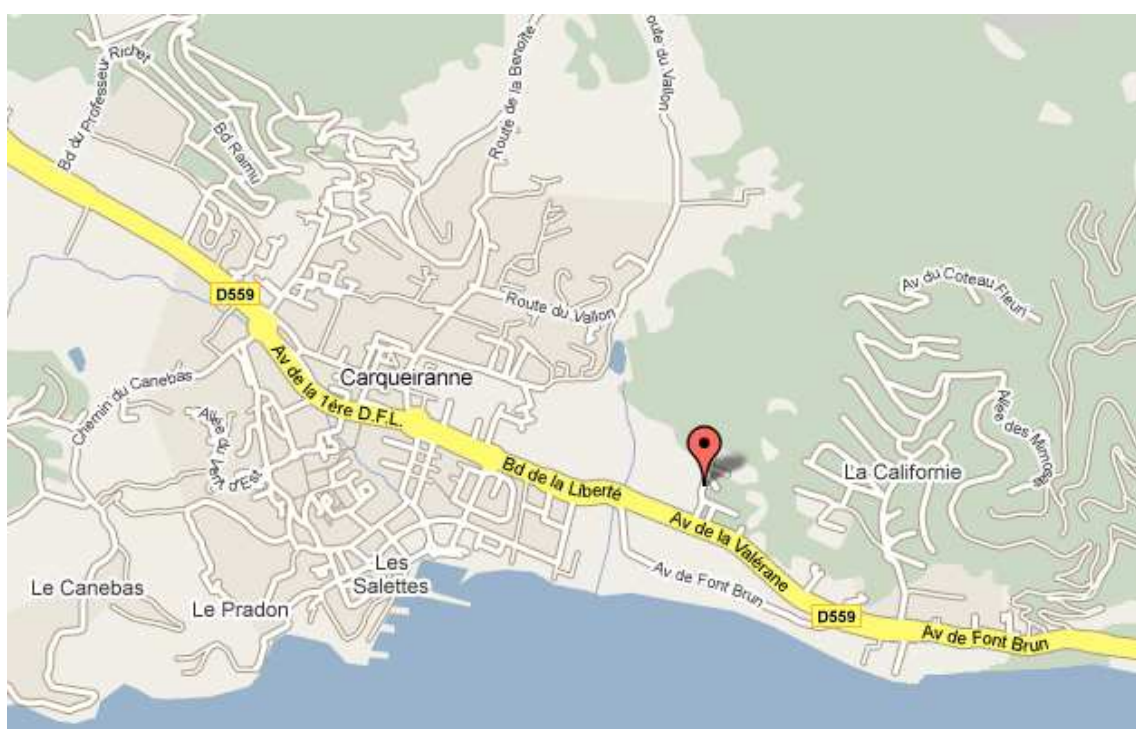
Tel : 04.94.12.24.12

Fax : 04.94.12.24.13

Mail : adiva.3@wanadoo.fr

Pour accéder à l'Unité de Carqueiranne

- Aéroport Toulon - Hyères
- SNCF : Gare de Hyères
- Autoroute : sortie Le Pradet /Carqueiranne
- Ligne du bus : n°39 arrêt Valérane





Unité de Grimaud

24, Parc d'activité du Grand Pont
83310 Grimaud
Tel : 04.94.43.39.03
Fax : 04.94.43.39.05
Mail: adiva.grimaud@wanadoo.fr

Pour accéder à l'Unité de Grimaud

- Aéroport Toulon - Hyères
- SNCF : Gare de St Raphaël
- Autoroute : sortie Toulon ou Les Arcs ou St Raphaël



Pharmacie

Avenue Jules Renard
83500 La Seyne sur Mer
Tel : 04.94.30.67.59
Fax : 04.94.94.69.61
Mail : adiva.pharma@wanadoo.fr

Service Qualité

1309, avenue Commandant Houot
83130 La Garde
Tel : 04.94.61.74.72
Fax : 04.94.14.92.35
Mail : adiva.qualite@orange.fr

Centre Administratif

1309, avenue Commandant Houot
83130 La Garde
Tel : 04.94.14.98.53
Fax : 04.94.14.98.86
Mail : adiva2@wanadoo.fr

IX/ Les différentes modalités de prise en charge de l'insuffisance rénale chronique terminale

Les avantages et inconvénients des différentes techniques de dialyse vous ont été communiqués avant votre arrivée dans nos unités ou votre mise en dialyse à domicile par le néphrologue de votre centre d'origine. Les Néphrologues de l'A.DI.VA. restent néanmoins à votre disposition pour tout renseignement.

Nous vous rappelons les différentes techniques de dialyse :

Dialyse à domicile

a/ Hémodialyse à domicile



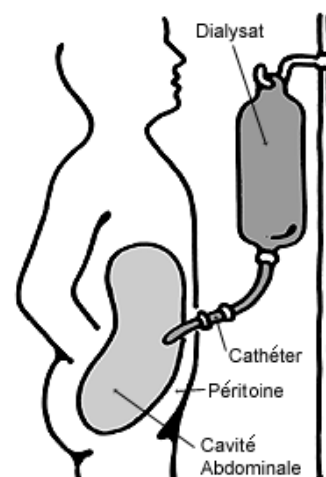
L'hémodialyse consiste à épurer le sang en le faisant circuler de manière extra-corporelle dans une membrane semi-perméable, le dialyseur, qui permet des échanges avec un liquide de dialyse, le dialysat. Ce circuit est maîtrisé par un appareil appelé générateur, dont la fonction est également de fabriquer le dialysat. Cette méthode implique la pose d'une fistule artério-veineuse préalablement réalisée par voie chirurgicale.

Le bain de dialyse est préparé par des moniteurs individuels et équilibré selon les prescriptions du médecin néphrologue. Ce traitement nécessite en général trois séances hebdomadaires de quatre à cinq heures.

b/ Dialyse péritonéale

Cette technique utilise le péritoine comme membrane semi-perméable, membrane naturelle qui tapisse les organes abdominaux.

Le dialysat, dans ce cas là, est injecté à l'intérieur de l'abdomen au moyen d'un cathéter. Les impuretés transportées dans le sang au niveau des petits vaisseaux du péritoine vont passer dans le liquide de dialyse injecté et seront éliminées lors du retrait de ce liquide de dialyse.



DIALYSE A DOMICILE	<ul style="list-style-type: none">• OÙ• TYPE DE PATIENTS• EQUIPE	<ul style="list-style-type: none">▶ A domicile▶ Patients actifs, sans handicap physique, et bénéficiant de l'assistance continue d'une tierce personne (conjoint, proche, ami...)▶ Elle joue un rôle pour la formation avant le traitement à domicile, pour le suivi médical régulier, pour l'installation du traitement de l'eau et du générateur et pour l'organisation de la livraison mensuelle.
-------------------------------	--	--

Dans une unité d'autodialyse

L'autodialyse « **simple** » est une méthode très proche de l'hémodialyse à domicile.

Elle s'adresse à toutes les personnes ne souhaitant pas se traiter à domicile ou ne disposant pas d'un accompagnant ni d'un environnement qui puissent permettre la dialyse à domicile. Pourtant, beaucoup de dialysés sont capables de prendre en charge, de façon autonome, leur séance d'hémodialyse et peuvent bénéficier d'un traitement de proximité.

L'autodialyse permet le regroupement de plusieurs patients qui ont effectué la même formation que les dialysés à domicile, dans un local substitut de leur domicile. Ils pratiquent les séances de dialyse sous surveillance d'une Infirmière Diplômée d'Etat (I.D.E.) qui tient le rôle d'accompagnant.

Comme l'hémodialyse à domicile, le dialysé en autodialyse est impliqué activement dans son traitement : il peut s'il le souhaite effectuer les branchements et débranchements, il connaît le fonctionnement du rein artificiel.

Comme pour l'hémodialyse à domicile, le médecin, responsable d'un suivi médical des dialysés, n'est pas présent lors des séances dans l'unité d'autodialyse mais est joignable à tout moment.

Ainsi, les patients en autodialyse ne vont à l'hôpital que pour une consultation ou un bilan, deux ou trois fois par semestre.

Sans apporter la même souplesse que l'hémodialyse à domicile pour la maîtrise des horaires de dialyse, les séances en unité d'autodialyse sont toutefois, dans la mesure des possibilités, planifiées aux horaires les plus compatibles avec la vie quotidienne des patients, et les unités sont installées en fonction de leurs domiciles pour limiter les déplacements (et les temps de déplacement). L'autodialysé demeure ainsi le premier acteur de son traitement.

L'autodialyse « **assistée** » reprend les mêmes principes mais avec l'assistance permanente d'une I.D.E. pour la préparation de la séance, le branchement, la surveillance et le débranchement.

UNITE D'AUTODIALYSE DITE SIMPLE	<ul style="list-style-type: none">• OÙ• TYPE DE PATIENTS• EQUIPE	<ul style="list-style-type: none">▶ Local non médicalisé : substitut du domicile▶ Patients formés, en mesure d'assurer eux-mêmes tous les gestes nécessaires à leur traitement, notamment la pesée, la surveillance tensionnelle, la préparation du générateur de dialyse, le branchement et le débranchement du circuit de circulation extracorporelle et la mise en route de la désinfection automatisée du générateur en fin de séance▶ Patient
UNITE D'AUTODIALYSE DITE ASSISTEE	<ul style="list-style-type: none">• OÙ• TYPE DE PATIENTS• EQUIPE	<ul style="list-style-type: none">▶ Local non médicalisé : substitut du domicile▶ Patient formé à l'hémodialyse mais qui requiert l'assistance d'une infirmière pour certains gestes▶ Néphrologues ne restant pas sur place toute la séance, infirmières

L'hémodialyse en centre et en UDM

HEMODIALYSE EN CENTRE	<ul style="list-style-type: none">• OÙ• TYPE DE PATIENTS• EQUIPE	<ul style="list-style-type: none">▶ Etablissement de santé permettant l'hospitalisation à temps complet (médecine ou chirurgie) et disposant d'un matériel d'urgence et de réanimation, d'un laboratoire d'analyses médicales et d'un équipement d'imagerie▶ Patient dont l'état de santé nécessite la présence permanente d'un médecin▶ Néphrologues, infirmières, aides soignantes...
UNITE DE DIALYSE MEDICALISEE (UDM)	<ul style="list-style-type: none">• OÙ• TYPE DE PATIENTS• EQUIPE	<ul style="list-style-type: none">▶ Local médicalisé▶ Patient dont l'état de santé ne nécessite pas une présence médicale continue▶ Néphrologue ne restant pas sur place toute la séance, infirmières

La transplantation rénale

La transplantation rénale concerne les patients ne présentant pas de contre-indication à celle-ci. Pour cela un bilan médical pré greffe (examens complémentaires) sera effectué.

Elle consiste à mettre en place chez un receveur insuffisant rénal un rein provenant le plus souvent d'un donneur en état de mort cérébrale ou d'un donneur vivant parent du receveur.

Cette technique nécessite un suivi médical régulier en raison des risques de rejet malgré un traitement immunosuppresseur important.

Extrait de la Charte de la personne hospitalisée

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

Le document intégral en plusieurs langues et en braille est accessible sur www.sante.gouv.fr
Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai sur simple demande auprès de l'Attachée de Direction.
Les principes généraux de la charte sont affichés dans les unités.



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.



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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées.

Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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.

Lutter contre la douleur

*Dans cet établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur*

C o n t r a t d ' e n g a g e m e n t

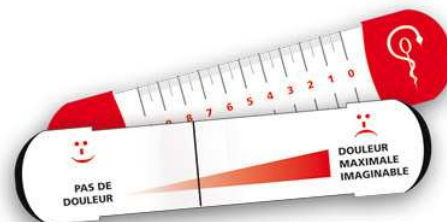
Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible
Vous **avez peur** d'avoir mal.....
Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est **possible**

- Prévenir** Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...
- Traiter** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- ou** Les douleurs après une intervention chirurgicale
- soulager** Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique

Vous **avez mal**...Votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



Nous allons vous **aider** à ne **plus avoir mal** ou à avoir **moins mal**

En répondant à vos questions ;

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Article L. 1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- | | |
|---------|---|
| Inform | Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients. |
| Adapter | Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne. |
| Évaluer | Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge. |

Afin de mesurer votre satisfaction sur nos prestations et pour nous aider à améliorer votre prise en charge, nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-contre avec le maximum de sincérité.

Cette enquête anonyme est destinée à identifier les besoins et souhaits des patients des unités d'autodialyse afin de leur proposer une organisation la plus proche possible de leur attente, compte tenu des impératifs de fonctionnement propres à ce type de structure.

Vous pouvez également noter vos remarques et suggestions au verso de ce questionnaire et glisser cette feuille dans la boîte prévue à cet effet au sein de votre unité, afin de respecter la confidentialité des informations recueillies.

Nous vous remercions par avance pour le temps consacré à ce questionnaire



Les horaires des séances vous conviennent-ils ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Devez-vous attendre avant d'être branché ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, attendez-vous ? <input type="checkbox"/> moins de 10 min <input type="checkbox"/> de 10 à 20 min <input type="checkbox"/> plus de 20 min		
Devez-vous attendre avant d'être débranché ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, attendez-vous ? <input type="checkbox"/> moins de 10 min <input type="checkbox"/> de 10 à 20 min <input type="checkbox"/> plus de 20 min		
Le personnel vous semble-t-il suffisamment disponible ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
L'organisation de la consultation trimestrielle avec le néphrologue vous convient-elle ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Les modalités de prise de rendez-vous des examens systématiques par le service vous conviennent-elles ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Souhaiteriez-vous prendre vous-même les rendez-vous ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Quel est votre mode de transport pour venir à l'unité ? <input type="checkbox"/> V.S.L. <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Véhicule personnel		
Ce mode de transport vous convient-il ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
La propreté des locaux vous satisfait-elle ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
L'accessibilité des locaux vous paraît-elle satisfaisante ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Êtes-vous confortablement installé durant la séance ? (fauteuil, télévision, température...)	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si vous bénéficiez d'un petit déjeuner, repas ou collation, en êtes-vous satisfait ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Êtes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Rencontrez-vous des problèmes avec le personnel ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Depuis votre arrivée dans notre unité, avez-vous temporairement effectué des séances d'hémodialyse à l'hôpital Font Pré ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, êtes-vous satisfait de votre prise en charge ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Depuis votre arrivée dans notre unité, avez-vous temporairement effectué des séances d'hémodialyse à la Clinique Sainte-Marguerite ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, êtes-vous satisfait de votre prise en charge ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Depuis votre arrivée dans notre unité, avez-vous temporairement effectué des séances d'hémodialyse au centre Serena ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, êtes-vous satisfait de votre prise en charge ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non

Patient vacancier : comment avez-vous connu l'Association ?

.....

Suggestions / Remarques :

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Les équipes des unités de l'A.DI.VA. vous remercient par avance de votre confiance et mettent tout en œuvre pour vous assurer une prise en charge de qualité



Unité de La Seyne

Avenue Jules Renard
83500 La Seyne sur Mer
Tel : 04.94.11.30.74
Fax : 04.94.87.83.78
Mail : adiva.1@wanadoo.fr

Unité de Carqueiranne

780, Impasse de la Valérane
Quartier Font Brun
83320 Carqueiranne
Tel : 04.94.12.24.12
Fax : 04.94.12.24.13
Mail : adiva.3@wanadoo.fr

Unité de Grimaud

24, Parc d'activité du grand pont
83310 Grimaud
Tel : 04.94.43.39.03
Fax : 04.94.43.39.05
Mail: adiva.grimaud@wanadoo.fr

*Ce livret d'accueil a été élaboré selon les recommandations de l'arrêté du 15 avril 2008
relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé*