



Prévention, Traitement et Suivi de la Maladie Rénale

Livret d'accueil



Toutes les équipes de l'AVODD vous souhaitent la bienvenue

SOMMAIRE



Ce livret d'accueil vous renseigne sur l'environnement et les conditions de votre prise en charge à l'AVODD. Vous informer est l'une de nos exigences et toutes nos équipes sont à votre disposition pour préciser ou compléter les renseignements qui vous sont fournis.

01	Présentation générale de l'AVODD	2-3
02	Les coordonnées des unités	4
03	Plan d'accès	5-7
04	Les prises en charge	8-9
05	Le personnel de l'AVODD	10
06	Vie pratique	11
07	Qualité et sécurité des soins	12-14
08	RSE	15
09	Vos droits	16-20
10	Administratif	21
11	Transports	22
12	INS	23



01 | PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'AVODD

L'AVODD est une association privée à but non lucratif dite « Loi 1901 ». Créée en 1985 à l'initiative de deux médecins, de patients dialysés à domicile et de conjoints de patients l'AVODD a pour objet :



- D'assurer à tout patient un parcours de soins coordonné et personnalisé
- De créer, gérer et développer toutes les activités de dialyse en centre et hors centre
- De participer, promouvoir et favoriser la transplantation rénale dans tous ses aspects, médicaux et humains Faciliter l'éducation des patients atteints d'une maladie rénale chronique et de contribuer ainsi à sa prévention
- De porter un grand intérêt à toute autre méthode susceptible d'améliorer la situation de malades atteints d'insuffisance rénale chronique et à toute autre association régionale ou nationale poursuivant les mêmes buts et à laquelle elle pourrait s'associer
- D'apporter toute participation à des recherches pour l'amélioration des soins et la dialyse
- D'apporter toute aide :
 - Morale et matérielle aux patients de l'AVODD
 - Culturelle et de loisirs aux adhérents
- De dispenser des formations en rapport avec l'objet social de l'Association

Les ressources financières de l'AVODD sont :

- Les prestations de santé facturées aux caisses d'Assurance Maladie
- Le montant des cotisations des adhérents
- Les dons des adhérents
- Les subventions de l'Etat, des régions, des départements et des communes
- Les intérêts et les revenus des biens appartenant à l'AVODD
- Les rémunérations d'études faites par les médecins de l'AVODD
- Les rémunérations des services faisant l'objet de contrats ou de conventions

Être membre adhérent de l'AVODD, c'est participer à la vie et aux grandes décisions de l'AVODD. C'est aussi avoir accès aux activités culturelles et de loisirs lorsque celles-ci sont organisées par l'équipe d'AVODD Loisirs (voyages, excursions, animations etc...). Et encore, pouvoir bénéficier d'une aide morale ou matérielle (Noël des enfants de moins de 14 ans, Noël pour les plus nécessiteux, participation financière pour l'accès au séjour de répit, participation financière pour le déjeuner de l'Assemblée Générale annuelle, aide financière dans certains cas, etc...).

Assemblée Générale

Composée de tous les membres ayant versé leur cotisation au titre de l'année en cours (deux euros), elle se réunit une fois par an pour :

- Entendre les rapports sur la gestion et celui du Commissaire aux comptes
- Approuver ou redresser les comptes de l'exercice clos et donner quitus aux membres du Conseil d'Administration et à son Trésorier
- Approuver le budget prévisionnel de l'exercice suivant

Le Conseil d'administration

18 membres élus pour 3 ans en Assemblée Générale, rééligibles et répartis en 3 collèges :

Collège 1 « Usagers » : 10 membres

Réservé aux patients atteints d'insuffisance rénale chronique, à leur conjoint, ascendant, descendant, aidant.

Collège 2
« Actifs » :
3 membres
Réservé au personnel salarié de l'AVODD.

Collège 3 « Adhérents » : 5 membres

Réservé aux membres adhérents n'entrant pas dans les deux collèges précédents. Ces membres sont cooptés par le Bureau

Ses missions sont :

- De définir les principales orientations
- D'arrêter le budget et les comptes annuels
- De prendre les décisions relatives à la gestion et à la conservation du patrimoine
- De prendre les décisions relatives à la réalisation de l'objet de l'association
- De décider des investissements nécessaires
- De décider la modification du règlement intérieur

Le Bureau

Composé de six membres élus pour 3 ans par le Conseil d'Administration :

- Un Président et un Vice-Président,
- Un secrétaire général et un secrétaire général adjoint
- Un Trésorier et un trésorier adjoint.

VOUS SOUHAITEZ ADHÉRER POUR LA PREMIÈRE FOIS ? RETOURNEZ-NOUS VOTRE BULLETIN D'ADHÉSION COMPLÉTÉ CI-DESSOUS, ACCOMPAGNÉ DE LA COTISATION.

Ses missions sont :

- De régler les questions d'administration courante, à charge d'en rendre compte au Conseil d'Administration.



BULLETIN D'ADHÉSION

A retourner dûment rempli, signé et accompagné du règlement à
M. Le Trésorier de l'AVODD Centre Jean Hamburger 83418 Hyères Cedex

Nom et prénom :

Adresse mail :

Tel portable :

Adresse postale :

Déclare par la présente adhérer à l'AVODD et choisis d'acquitter ma cotisation de 2 euros au titre de l'année en cours :

- ☐ Par chèque à l'ordre de AVODD Solidarité
☐ En espèces

Date et lieu : Le _____ à _____

Signature :



02 | LES COORDONNÉES DES UNITÉS

♦ AVODD HYÈRES

Siège de l'association

Centre Jean Hamburger
579 Boulevard Maréchal Juin
83418 HYERES Cedex

☎ 04 94 12 83 83

@ : secretariat.jh@avodd.fr

♦ AVODD FRÉJUS

240 Avenue Saint Lambert
83600 FREJUS

☎ 04 94 40 22 95/96

@ : secretariat.frejus@avodd.fr

♦ AVODD LA VALETTE DU VAR CDS VALGORA

Impérial Santé - 124 Rue Ambroise Paré - 83160 LA VALETTE DU VAR

☎ 04 22 59 07 20 @ : lamaisondurein@avodd.fr

♦ AVODD TOULON SAINTE-ANNE

HIA Sainte-Anne 2 Bd Sainte-Anne
BP 600 - 83800 TOULON Cedex 09

☎ 04 83 16 23 66

@ : secretariat.sa@avodd.fr

♦ AVODD TOULON SAINT-MICHEL

63 Avenue d'Orient 83100 TOULON

☎ 04 94 08 03 84

@ : secretariat.sa@avodd.fr

♦ AVODD BRIGNOLES

Le Cèdre - 51 Boulevard Joseph Monnier 83170
BRIGNOLES

☎ 04 94 37 01 86

@ : secretariat.brignoles@avodd.fr



03 | PLAN D'ACCES

◆ HYÈRES – CENTRE JEAN HAMBURGER

Centre Jean Hamburger, 579 boulevard du Maréchal Juin 83400 Hyères

☎ 04 94 12 83 83



◆ BRIGNOLES

51 Boulevard Joseph Monnier CH Jean Marcel 83170 BRIGNOLES

☎ 04 94 37 01 86



♦ HIA SAINTE ANNE

2 Boulevard Sainte Anne 83000 TOULON

☎ 04 83 16 27 66/ 04 83 16 23 40



Le parking

Vous disposez d'un parking P2 sous le parvis de l'entrée, où 160 places vous sont réservées sur 6 niveaux.

♦ TOULON SAINT-MICHEL

63 Avenue d'Orient 83000 TOULON ☎ 04 94 08 03 84



◆ FRÉJUS

CHI Fréjus Saint-Raphaël 240 avenue Saint Lambert
83600 FREJUS ☎ 04 94 40 22 95/96



◆ CENTRE DE SANTE VALGORA

Impérial Santé - 124 Rue Ambroise paré
83160 LA VALETTE DU VAR ☎ 04 22 59 07 20



♦ LE SUIVI NEPHROLOGIQUE ET L'ÉDUCATION A LA SANTÉ



L'éducation thérapeutique

L'objectif de l'ETP est de vous permettre de comprendre votre maladie, ses traitements. Le programme qui vous est proposé vous accompagne à une autogestion efficace de votre état de santé, afin de favoriser le recul de votre insuffisance rénale chronique terminale, et vous aider à préserver le plus longtemps possible un état de santé et des activités normales.

Programme de prévention et d'éducation à la santé :

Dans le cadre de votre maladie rénale chronique, et selon votre stade de maladie rénale, votre néphrologue pourra vous proposer un suivi annuel personnalisé avec un infirmier et une diététicienne. Nous sommes très sensibles à développer des activités de prévention, et d'autonomie à la santé.

Information sur la suppléance et les différentes techniques de dialyse en individuel ou en groupe :

L'AVODD organise régulièrement des informations de groupe pour vous accompagner dans votre choix quant à la suppléance choisie, greffe rénale ou dialyse, ou quant aux techniques et modes de dialyse répondant le mieux à votre mode de vie.

Des patients dialysés peuvent également venir témoigner pour vous apporter leur vision. Des entretiens d'information individuels vous sont aussi proposés pour un accompagnement personnalisé.

- Centre de santé à la Valette du Var – CDS VALGORA

Consultations de Néphrologie

- Centre de santé à la Valette du Var – CDS VALGORA
- Centre de santé Hyères
- Centre de santé HIA Sainte-Anne
- Site de Brignoles
- Site de Fréjus

♦ LA TRANSPLANTATION RENALE



L'AVODD vous accompagne tout au long de votre parcours de transplantation : de l'inscription sur liste de greffe au suivi post-greffe qu'il s'agisse d'une greffe préemptive lorsque vous choisissez d'être transplanté sans avoir recours à la dialyse au préalable ou d'une greffe si vous êtes déjà dialysé. Des entretiens individuels pour vous informer de ce traitement peuvent être organisés avec l'accord de votre néphrologue.

♦ LA DIALYSE A DOMICILE



L'hémodialyse à domicile (HD) et La dialyse péritonéale (DP)

Toute une équipe vous forme à ces techniques du domicile.

- L'unité d'hémodialyse d'Hyères Jean Hamburger
- L'unité d'hémodialyse à Fréjus

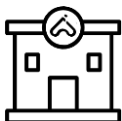
♦ LA DIALYSE EN ETABLISSEMENT



L'hémodialyse en centre

Le centre d'hémodialyse vous prend principalement en charge quand votre état de santé nécessite la présence permanente d'un médecin néphrologue tout au long de la séance d'hémodialyse.

- Le centre de Fréjus
- Le centre d'Hyères Jean Hamburger
- Le centre de Toulon HIA Sainte-Anne



L'hémodialyse en unité de dialyse médicalisée

L'unité de dialyse médicalisée (UDM) vous accueille quand votre état de santé nécessite la présence d'un(e) infirmier(e) pendant toute la durée de la séance d'hémodialyse, mais pas la présence permanente d'un néphrologue. L'unité de dialyse médicalisée peut vous accueillir lors de vos déplacements ou de vos vacances.

- L'UDM de Brignoles
- L'UDM de Fréjus
- L'UDM d'Hyères Jean Hamburger
- L'UDM de Toulon HIA Sainte-Anne
- L'UDM de Toulon Saint-Michel



L'hémodialyse en unité d'autodialyse, de jour ou de soirée

Dans ce type d'unité, vous participez à votre traitement après avoir suivi un apprentissage pendant quelques semaines. En fonction de l'autonomie que vous avez acquise, une infirmière vous aide à la réalisation de certains gestes durant la séance, comme la ponction artério-veineuse et/ou le débranchement.

- L'unité d'autodialyse de Brignoles (jour)
- L'unité d'autodialyse de Fréjus
- L'unité d'autodialyse de Toulon HIA Sainte-Anne (soirée)



L'hémodialyse en unité d'autodialyse de nuit

Les séances de dialyse de nuit vous permettent d'allier vie professionnelle, repos indispensable et contraintes de traitement grâce à des séances nocturnes longues. Les horaires de dialyse peuvent être adaptés, en tenant compte de l'organisation du service, à vos souhaits et à la durée prescrite de vos séances.

- L'unité d'autodialyse de nuit de Fréjus
- L'unité d'autodialyse de nuit d'Hyères Jean Hamburger

♦ LES ÉQUIPES QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE

- **Médecins néphrologues** : ils mettent en œuvre les traitements et les soins dont vous avez besoin, vous donnent toutes les informations nécessaires relatives à l'évolution de votre état de santé.
- **Infirmier(e)s, aide(s)-soignant(e)s et agents de service** : ils sont là pour vous réaliser ou vous accompagner dans vos soins. Vous verrez aussi des étudiants participer à l'activité de l'équipe soignante, l'AVODD étant un terrain de stage pour les écoles.
- **Infirmier(e)s en pratique avancée** : Infirmière spécialisée en néphrologie, dialyse et transplantation rénale, elle peut intervenir tout au long de votre parcours pour réaliser des consultations de suivi en alternance avec le néphrologue ou des entretiens d'information et de prévention.
- **Secrétaires médicales** : elles ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à une bonne gestion de votre dossier médical.
- **Psychologues** : Elles/Ils vous rencontrent à votre arrivée et restent à votre disposition et celle de votre entourage tout au long de votre prise en charge.
- **Diététiciens(nes)** : Ils / Elles donnent des conseils personnalisés et vous aident à suivre les recommandations tout en conservant le plaisir de manger. De plus, une évaluation nutritionnelle est organisée à périodicité différente en fonction du stade de votre maladie rénale pour le suivi de votre alimentation.
- **Référent(e) social(e)** : Elle intervient le plus généralement pour vous accompagner dans vos échanges avec les administrations et organismes sociaux, dans le montage du dossier MDPH, demandes AAH, APA, aide-ménagère et portage de repas, logement sociaux.... Si vous éprouvez des difficultés, n'hésitez pas à vous rapprocher d'elle pour vous accompagner et trouver une solution adaptée.
- **Cadres de santé** : Ils organisent et coordonnent les soins de l'unité. Ils se tiennent à votre disposition pour toute information.

Participant également à votre prise en charge :

- **L'équipe du service technique** : Elle assure la maintenance du parc des générateurs de dialyse répartis dans les différentes unités et chez les patients à domicile ainsi que des systèmes de traitement de l'eau.
- **L'équipe du service pharmacie** : Elle assure la délivrance, la livraison du matériel et des médicaments dans les unités et chez les patients du domicile.





Alcool – Tabac

La consommation de tabac et de boissons alcoolisées est strictement interdite dans les locaux collectifs et dans les salles de dialyse (Loi du 10/01/1991 et Décret du 29/05/1992).



Détention illicite

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.



La sécurité incendie

L'AVODD prend toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie. Les plans d'évacuation sont affichés dans chacune des unités de dialyse et à chaque étage du centre Jean Hamburger.



AVODD Loisirs

Cette section, composée de personnels et patients investis, organise pour les patients adhérents à l'AVODD des sorties, activités et voyages.



AVODD Solidarité

Cette section par l'intermédiaire de la référente sociale peut aider financièrement les patients adhérents à l'AVODD qui rencontrent des difficultés passagères.



Les Associations partenaires

L'AVODD est en partenariat avec des associations qui peuvent vous aider. Chacune a une mission précise au sein de l'établissement et peut intervenir sur demande.



FRANCE REIN et RENALOO

Ces associations nationales, déclarées d'utilité publique, participent par leurs actions auprès des autorités à la défense, aux droits et à la poursuite d'un traitement de qualité pour les personnes dialysées et transplantées.
francerein.org / renaloo.com



L'ADOT 83 (Association Dons d'Organes et Tissus humains)

France-adot.org

◆ 1 - DÉMARCHE QUALITÉ - CERTIFICATION

Soucieux de dispenser une prise en charge qui garantit la **qualité et la sécurité des soins**, l'AVODD a établi une Politique Qualité et Gestion des risques en lien avec le projet institutionnel. Elle se décline en plusieurs objectifs évalués à l'aide d'indicateurs. La réussite de notre démarche qualité passe par une implication forte de la Gouvernance mais également de l'ensemble du personnel. Le schéma d'organisation de la qualité et de la gestion des risques définit les modalités de fonctionnement pour une coopération du personnel et de toutes les instances. Un programme d'actions d'amélioration de la qualité est mis en œuvre afin de piloter et assurer un suivi de la démarche qualité en collaboration avec le COPIL Qualité et Gestion des risques.

La Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

C'est une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins, dispositif d'évaluation externe obligatoire depuis 1996 pour tous les établissements de santé, public ou privé, qui a lieu tous les 4 ans par des experts-visiteurs envoyés par la HAS.

Être certifié Qualité des Soins, c'est affirmer fièrement que les équipes ont le souci prioritaire du patient. Pour chacun des professionnels, c'est la reconnaissance de son engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins (et que son travail individuel y contribue directement).

L'AVODD a été **certifié avec mention en Janvier 2022 par la HAS**

« **Haute Qualité des soins** », c'est le plus haut niveau de reconnaissance par la HAS. Les résultats de Certification sont disponibles sur « Qualiscope » à l'adresse suivante :



https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

◆ 2 - SATISFACTION PATIENTS

Soucieux de la satisfaction de nos patients, l'AVODD prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité avec notamment des enquêtes réalisées régulièrement et le partage d'expérience de patients partenaires. Une « boîte aux lettres » est disponible dans les unités pour le recueil des éloges et réclamations.



♦ 3 - LES INSTANCES

De nombreuses instances et commissions participent au fonctionnement de l'AVODD.

CDU - La Commission Des Usagers (décret n2016-726 du 1er juin 2016).

Au sein des établissements de santé, la CDU a une double mission :

- veiller au respect des droits des usagers
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Pour saisir la CDU ou demander un médiateur en cas de situation difficile en matière de communication entre vous et les équipes, contacter le Président de la CDU :



contact.usagers@avodd.fr

M. Le Président de la CDU
Centre Jean HAMBURGER
579 Bd du Maréchal JUIN
83418 Hyères CEDEX
04.94.12.83.83

La composition de la CDU est affichée dans toutes les unités.

CLIAS - Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins

La politique de lutte contre le Risque Infectieux s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins du projet d'établissement. Sa stratégie est basée sur les fondements du Programme de Prévention des Infections associées aux soins et est définie en 4 axes :

- Prévenir (risques)
- Surveiller
- Former
- Evaluer

CLUD - Le Comité de Lutte contre la Douleur

Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions innovantes dans ce domaine (RESC, Hypnose...).

CLAN - Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Le CLAN a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation/nutrition, y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et d'équipements.

COPIL Qualité - Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques

Il a pour mission principale de coordonner la démarche Qualité et Gestion des Risques. Il s'assure que tout projet entrepris, en matière d'Amélioration Continue de la Qualité, de la Sécurité des Soins, des Conditions d'Accueil et de Prise en Charge des Usagers, est cohérent avec la politique Qualité-Gestion des Risques et les autres projets institutionnels. Il définit les priorités, suit les actions en cours, évalue les résultats et adapte le programme d'actions en conséquence.

CME – Conférence Médicale d'Etablissement

Les missions principales de la CME sont :

- Participation des médecins au projet médical d'établissement
- Implication dans la politique de gestion des risques
- Relations avec les usagers
- Participation à la démarche Qualité

Les missions de la CME sont toujours centrées principalement sur la gestion des risques et la sécurité du patient. Cela fait partie fondamentalement de l'exercice quotidien et du service rendu à nos patients.

COMEDIMS – Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

C'est une instance pluridisciplinaire avec une représentativité du corps médical, pharmaceutique et infirmier. Cette commission contribue par ses avis et propositions à la définition de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans le domaine du médicament et des dispositifs médicaux stériles. La COMEDIMS a pour missions :

- L'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles référencés au sein de l'établissement.
- L'élaboration et la diffusion des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.
- La prévention de la iatrogénie médicamenteuse par la sécurisation du circuit du médicament dans l'établissement.

La gestion des **vigilances sanitaires** participent également à la qualité et la sécurité des soins : **Identitovigilance** (Système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients), **Matéριοvigilance** (Surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux.), **Aquavigilance** (Traitement de l'Eau), **Infectiovigilance** (Mesures spécifiques de surveillance, de prévention et de maîtrise du risque infectieux), **Hémovigilance** (Surveillance, évaluation et prévention des incidents et effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles (PSL)), **Pharmacovigilance** (Surveillance des médicaments et prévention du risque d'effet indésirable), **Réactovigilance** (Surveillance d'une défaillance ou altération d'un dispositif médical de diagnostic in vitro susceptible d'entraîner des effets néfastes sur la santé des personnes).



◆ 4 – NOTRE ENGAGEMENT

L'AVODD affirme sa volonté de s'inscrire sur le long terme dans la démarche d'engagement social, sociétal et environnemental (RSE), en plaçant l'humain et son bien-être au cœur de ses préoccupations. Cette démarche rend compte de la dynamique et des nombreux projets que portent les professionnels au quotidien dans nos établissements. Cette démarche nous conforte dans nos valeurs et nous encourage à poursuivre nos actions dans une logique constante d'amélioration continue. L'objectif final étant de satisfaire à la fois les patients et les salariés en conciliant qualité des soins et qualité de vie au travail « Bien être pour bien soigner ».

Enjeux et objectifs

- La gouvernance s'engage dans des soins écoresponsables
- Le projet d'établissement intègre une stratégie développement durable partagée avec les partenaires territoriaux.
- L'établissement a mis en œuvre des procédures favorisant les achats écoresponsables.
- Toutes les unités et la PUI développent une action en faveur du développement durable.
- Le référent développement durable accompagne les professionnels dans la mise en œuvre des projets « développement durable » au niveau des unités et des services.
- Les équipes sont sensibilisées aux soins écoresponsables et à l'impact environnemental de leurs pratiques (gestion des déchets, consommation de ressources (matériels, produits, eau, électricité...)).
- Les risques environnements ont été identifiés et évalués
- La politique RH intègre un volet QVT

◆ 5 - NOTRE ENGAGEMENT VIS-A-VIS DES PERSONNES FRAGILES (AGÉE, HANDICAPÉE, DÉMUNIE)

L'AVODD met à votre disposition son équipe pluridisciplinaire afin de vous soutenir et réduire toutes complications sociales, psychologiques et/ou médicales et préserver votre dignité.



09 | VOS DROITS

Dans tous les établissements de santé, il existe des droits pour les personnes hospitalisées qui sont définis dans des chartes autour des thématiques sur la « Liberté de choix et d'accès aux soins », le « Droit à l'information et consentement aux soins », la « Qualité des soins », et le « Respect et confidentialité ».

◆ LES CHARTES DU PATIENT A L'AVODD

La Charte de la personne hospitalisée

Vous pouvez la trouver dans sa version intégrale en français sur https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_a4_couleur.pdf il existe également une version résumée avec ses 11 principes affichée dans toutes les unités de l'AVODD (Cf ci-dessous) et accessible en braille sur demande auprès du Département de Transcription et d'Edition Adaptée de l'Institut National des Jeunes Aveugles (INJA) : dtea@inja.fr.

La Charte du patient dialysé à l'AVODD

Ce document, issu d'une réflexion pluridisciplinaire, détaille les engagements des différents services envers le patient dialysé, et inversement. Elle est affichée dans toutes les unités de l'AVODD.

La Charte de la Bienveillance

Elle traduit les valeurs professionnelles fortes autour de la bienveillance auxquelles sont attachés les professionnels. Elle implique la réciprocité de chacun : patients, proches, professionnels, bénévoles ou tout autre usager de l'établissement.

La Charte Romain Jacob

La charte Romain Jacob a fait l'objet d'une réflexion regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.

Contact référent Handicap AVODD : handicap@avodd.fr

Charte du
Patient Hospitalisé



Charte de la
Bienveillance



Charte de Romain
Jacob (Handicap)



♦ VOS DROITS (Code de la Santé Publique)

Droit d'accès au dossier médical (Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9)

Depuis 2002, vous pouvez accéder directement à votre dossier médical c'est-à-dire à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Cette demande doit être faite à l'aide d'un formulaire par l'intermédiaire d'une secrétaire ou de votre médecin, soit en venant consulter les pièces sur place, soit par courrier simple, en joignant un justificatif d'identité. Vous pourrez obtenir une **réponse dans un délai minimum de 48h et au plus tard dans les 8 jours**. Toutefois, si les informations que vous souhaitez remontent à plus de cinq ans, le délai pour répondre est porté à 2 mois.

En cas de décès, l'accès au dossier médical peut également être demandé sous certaines conditions par un ayant droit ou par les parents de l'enfant mineur. La procédure d'accès au dossier médical est affichée dans toutes les unités de l'AVODD.

Droit à l'information (Article 1111-5)

Conformément au Code de la santé publique, toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé et de participer aux choix thérapeutiques qui la concernent. Cette information peut être délivrée avant, pendant et après les soins au cours d'un entretien individuel. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance choisit librement.

Néanmoins, si vous le souhaitez, vous pouvez être tenu dans l'ignorance.

Anonymat et confidentialité

Nous prenons toutes les dispositions possibles afin de vous assurer le respect du secret des informations vous concernant.

Les directives anticipées (Article L. 1111-11)

Ce sont vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin, vos proches et également de désigner votre personne de confiance.

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Mais vous êtes libre, **ce n'est pas obligatoire**.

Un formulaire existe à l'AVODD pour rédiger vos directives, si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, remettez-les aux soignants (médecin, infirmier(e), infirmier(e) en pratique avancée, aide soignant(e), psychologue) qui vous prennent en charge au sein de l'AVODD afin qu'elles soient intégrées à votre dossier médical et partagez-lez sur Mon Espace Santé.

♦ VOS DROITS (Code de la Santé Publique)

La personne de confiance (Article L. 1111-6)

La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut être votre personne de confiance. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

La désignation doit se faire par écrit en utilisant le formulaire mis à disposition par l'AVODD

La personne à prévenir

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènement(s) particulier(s) au cours de votre prise en charge d'ordre organisationnel ou administratif. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Mon Espace Santé – Dossier Médical Partagé (DMP)

C'est un dispositif numérique disponible pour tous les usagers depuis janvier 2022, qui permet aux utilisateurs de gérer leurs données de santé et de participer à la construction de leur parcours de soins.

Le patient dispose de droits élargis pour gérer la confidentialité de ses données. Il peut, à tout moment et sans motif spécifique :

- bloquer un ou plusieurs professionnels de santé qui perdent la possibilité d'alimenter ou de consulter le DMP ;
- masquer tout ou partie de ses documents ;
- bloquer les modes d'accès en urgence ;
- clôturer son profil "Mon espace santé" »



Règles d'accès des professionnels

Alimentation du DMP : Seuls les professionnels de santé ou les personnes exerçant sous sa responsabilité peuvent alimenter le DMP. Le patient a la possibilité de s'opposer à l'alimentation de son DMP pour motif légitime.

Consultation du DMP : L'accès est réputé autorisé à l'ensemble des professionnels membres de l'équipe de soins. Le professionnel non membre de l'équipe de soins doit recueillir le consentement exprès du patient. Le patient a la possibilité de s'opposer à la consultation de son DMP sans aucun motif. Chaque patient disposant d'un profil "Mon espace santé" a une messagerie sécurisée associée. Seul un acteur de santé peut initier une correspondance avec un patient. Le patient ne peut pas contacter le professionnel de son choix.

Evènement indésirable

Un « évènement indésirable » est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

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.

Pour signaler, rendez-vous sur <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

♦ PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES / RGPD

Conformément à la législation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données européen (RGPD) et la Loi française Informatique et Libertés de 1978 (LIL), L'AVODD s'engage à collecter et utiliser vos données dans le respect de la réglementation et d'assurer leur sécurité ainsi que leur confidentialité.

1 – Définition

Donnée à caractère personnel : il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement. Il peut s'agir par exemple de données d'identité (*exemples : nom, prénom, n° de téléphone portable, photos*) ; de données relatives à la vie personnelle (*exemples : adresse postale, situation familiale*) ou encore par exemple de données dites sensibles (*exemple : des données concernant la santé*).



Traitement : il s'agit de toute opération réalisée sur une ou plusieurs données à caractère personnel, ce qui inclut par exemple la consultation d'une donnée, sa collecte, sa conservation, sa transmission, sa destruction, etc.



Consultation



Collecte



Conservation



Utilisation



Effacement

(...)

2 - Responsable du traitement des données

L'AVODD est responsable des traitements mis œuvre dans le cadre de ses activités. Pour être conforme aux attentes de la législation applicable en matière de protection des données, nous avons désigné un Délégué à la Protection des données (DPD) : l'Agence RGPD.

L'AVODD a mis en place une adresse de contact dédiée à la protection des données : dpo@avodd.fr

3 – Traitement de données au sein de l'AVODD

Dans le cadre de nos activités, nous sommes amenés à collecter des données à caractère personnel. En l'espèce, les traitements de données personnelles des patients, mis en œuvre au sein de l'AVODD concernent principalement la gestion administrative ; la gestion des consultations ; la prise en charge médicale et la gestion des transferts. Ces traitements peuvent être légalement fondés sur le recueil du consentement ou la sauvegarde des intérêts vitaux du patient.

L'AVODD dispose à ce titre d'un registre des traitements de données mis en œuvre dans le cadre de ses activités.

4 – Transferts de données

Dans la stricte limite des traitements précédemment cités, l'AVODD peut-être amenée à transférer certaines de vos données :

- L'AVODD peut par exemple transmettre certaines informations vous concernant via des solutions informatiques fournies par des prestataires / sous-traitants (exemple : logiciel d'organisation des soins) ;
- Aux organismes sociaux et d'assurances complémentaires ;
- À des tiers autorisés (ex. médecins conseils, experts, autorités de contrôle, etc.).

En aucun cas l'AVODD n'effectue des transferts de données à destination de pays situés en dehors de l'Union Européenne.

5 - Temps de conservations des données

Vos données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des traitements décrits dans la présente Charte. Elles sont ensuite archivées conformément aux obligations légales ou réglementaires prévues par le Code de la santé publique.

6 - Vos droits

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de plusieurs droits :

- **Droit d'accès** : Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données personnelles vous concernant sont traitées, d'obtenir une copie ainsi que certaines informations liées à leur traitement.
- **Droit de rectification** : Vous avez le droit d'obtenir la rectification de données personnelles vous concernant qui sont inexactes, ainsi que de les faire compléter.
- **Droit à l'effacement** : Vous pouvez, dans certains cas, obtenir l'effacement de données personnelles vous concernant. Ce droit s'applique notamment lorsque ses données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- **Droit de limitation** : Vous souhaitez que vos données soient conservées mais que leur traitement soit stoppé.
- **Droit d'opposition** : Dans certaines circonstances, vous pouvez vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles.
- **Droit de portabilité** : Vous pouvez récupérer vos données pour les transférer à un autre organisme.

Pour exercer une demande de droit, vous pouvez utiliser l'adresse mail dédiée mise en place par l'AVODD : dpo@avodd.fr ou vous rendre sur le site internet de l'AVODD dans l'onglet « gestion de vos droits » situé en bas de page. Votre demande sera traitée dans les délais imposés par le RGPD et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Une réclamation peut être adressée auprès de l'autorité de contrôle Française (CNIL) par téléphone au 01.53.73.22.22 ou par courrier à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

10 | ADMINISTRATIF

◆ DOSSIER ADMINISTRATIF

A votre arrivée à l'AVODD, pour constituer votre dossier, vous devez vous munir de :

- CNI ou passeport
- Titre de séjour définitif
- Carte vitale ou attestation de droits
- Carte mutuelle



Avec ce livret d'accueil, des documents obligatoires vous seront remis que vous devrez nous rendre signés :

- Consentements
- Personne de confiance
- Personne à prévenir
- Information sur les directives anticipées



◆ LEGISLATION TARIFAIRE

Les consultations de Néphrologie sont assurées par des néphrologues conventionnés secteur 1. Les tarifs sont fixés par la convention nationale, ils ne font pas l'objet de dépassements d'honoraires.

Les traitements par dialyse sont pris en charge à 100% par les caisses d'assurance maladie.

L'AVODD s'engage à :

- Respecter les tarifs qui lui sont applicables, conformément à la législation en vigueur.
- Ne demander aucun supplément financier, l'AVODD ne fournissant pas dans le cadre des séances de dialyse de prestations pour exigences particulières et sans fondement médical.
- Faire assurer un suivi médical, sans honoraires médicaux en sus à régler, par les médecins de l'AVODD ou des médecins hospitaliers liés par convention à l'AVODD.



11 | TRANSPORTS SANITAIRES

Pour vos déplacements domicile/dialyse, le médecin néphrologue peut vous prescrire un transport sanitaire en fonction de votre état de santé.

Au regard de votre état de santé et de votre degré d'autonomie, différents modes de transports sont possibles :

Les différents modes de transports :

- Ambulance
- Transports Assis Professionnalisés (TAP) : Cela inclut les véhicules sanitaires légers (VSL) et les taxis conventionnés.
- Si vous choisissez d'utiliser votre propre véhicule, vous pouvez bénéficier d'un remboursement de vos frais de transport par votre caisse d'Assurance maladie, selon un barème d'indemnité kilométrique.
- Transport en commun

Vous avez le libre choix de votre transporteur sanitaire.

La liste des organismes agréés : compagnies de transport sanitaires et taxis conventionnés est disponible sur le site ameli-direct.fr.

Les transports à l'étranger ne sont pas pris en charge.

Les transports pour vous rendre aux différents examens et aux consultations ne sont pas systématiquement remboursés par votre caisse d'Assurance Maladie.

Transport partagé : une méthode conviviale, écologique et économique

Vous partagez vos transports en taxi ou VSL avec d'autres patients.

Depuis février 2025, c'est le mode de transport de référence. Dès lors que votre état de santé le permet, le transport partagé est prescrit par votre médecin (uniquement en TAP).

Attention ! Si vous refusez ce transport partagé, le tiers payant ne sera pas applicable, et vous devrez régler vous-même vos frais de transport.

Pour en savoir plus sur les engagements des transporteurs et vos droits, se référer à la **Charte des Transports sanitaires** affichée dans toutes les unités de l'AVODD.

Si vous devez changer de compagnie de transport, merci de le signaler au secrétariat afin d'assurer la continuité de vos soins.

Mes remboursements simplifiés (MRS)

Pour simplifier et accélérer le remboursement des frais d'utilisation du véhicule personnel ou des transports en commun, l'assurance maladie a mis en place un nouveau système simple et rapide : MRS.

Avec MRS, vous pouvez déclarer en ligne vos frais : www.mrs.beta.gouv.fr

Le transport est remboursé en moins d'une semaine.

12 | Information de l'utilisateur sur l'Identité Nationale de Santé (INS)

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle qui devra dorénavant être utilisée pour vous identifier tout au long de votre parcours de santé et de soins.

On l'appelle **Identité Nationale de Santé (INS)** ou **identité INS**.

Votre **identité INS** est unique et permanente. Elle est utilisée par les professionnels intervenant dans les secteurs de la santé et du médico-social qui vous prennent en charge. Elle leur permet de partager les informations concernant vos données de santé en toute sécurité et garantit que l'ensemble de vos données de santé sont correctement référencées.

L'INS LA SÉCURITÉ DU PATIENT EST NOTRE PRIORITÉ

L'INS est l'identité nationale de santé unique, et permanente pour chaque usager du système de santé. Elle est constituée du numéro d'identification de l'individu au répertoire des personnes physiques (INIR ou NIA) et des traits d'identification de référence provenant de la base nationale d'état civil.

Un matricule INS

- ✓ **SÉCURISER** les données de santé
- ✓ **ÉCHANGER ET PARTAGER** facilement entre les professionnels de santé et du médico-social
- ✓ **AMÉLIORER** la qualité et la sécurité de la prise en charge

LE BON SOIN AU BON PATIENT

A PARTIR DU 1^{er} JANVIER 2021, obligation d'utiliser l'identité nationale de santé (INS)

les 5 traits d'identité de l'état civil

- Nom de naissance
- Prénom(s)
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu de naissance

L'INS est récupérée automatiquement pour éviter les erreurs de saisie.

L'INS doit être qualifiée. La présentation d'une pièce d'identité est indispensable.

GRIVES

ieS

Identité Nationale de Santé - Demande de correction auprès de l'INSEE

Lors de ma prise en charge par un professionnel de santé, nous nous sommes aperçus que mon identité nationale de santé comportait des erreurs. Il m'a indiqué que je devais les faire rectifier auprès de l'INSEE. Pourquoi ? Quelle est la démarche à suivre ?

De quoi s'agit-il ?

- Le répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) regroupe les informations d'état civil des personnes nées en France ou des étrangers immatriculés auprès des services de l'Assurance Maladie.
- Ces éléments d'identification sont repris pour certaines démarches administratives : impôts, travail, élections...

Quel est le lien avec l'Identité Nationale de Santé ?

Votre **Identité Nationale de Santé (INS)** est votre **Identité sanitaire de référence**. Son utilisation est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021 pour référencer vos informations de santé.

Votre INS provient du RNIPP et est composée :

- d'un **matricule**
- de **5 traits d'identité** (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance)

L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport,...). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de la **même personne**.

C'est pourquoi il est essentiel que cette identité ne comporte pas d'erreurs.

Si vous constatez une **erreur concernant votre identité** (par exemple, une erreur dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), vous pouvez demander une **rectification à l'INSEE** qui gère ce **répertoire** en cliquant sur le lien [ci]** ou en scannant le QR Code :

Attention, si l'erreur provient du titre d'identité, il est nécessaire de contacter le service d'état civil de votre commune pour effectuer la rectification.

L'INSEE n'est pas compétent pour apporter des corrections d'état civil pour les personnes nées hors de France. Ces personnes doivent se rapprocher d'un organisme qui gère leurs droits sociaux, en joignant un acte de naissance traduit de moins de trois mois et un justificatif d'identité en cours de validité.

** <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F43454>



NOTES

[illegible]

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Livret d'accueil

ACC/01/DOC/11/13 - 28/08/2025

Rédaction : N.DAVIOT (Adj. Direction) 25/08/2025 - Validation : C.MALTOT (DG) 28/08/2025

Diffusion : A.LALOUX (RAQ) 28/08/2025