

La Gazette du Patient

SOMMAIRE

N°22

Septembre 2023

A la une

L'edito	2
Visite de certification V2020 HAS	3
Bilan de la Commission des usagers	4

Pratique

Petit rappel sur l'hygiène en hémodialyse	9
Mise à jour données des administratives	9
Instances et démarche qualité	10

Actualités

La semaine du goût	5
Recyclage des déchets	5
Les alternatives au transport sanitaire à La Rochelle	6

Diététique

Le menu de l'automne	11 & 12
----------------------	---------

Zoom

Résultats des enquêtes de satisfaction 7 & 8 expérience patient	
--	--

Dossier

Opération « coeurs d'écoliers » Trans-Forme	13
Maltraitance / Bientraitance	13

VISITE DE CERTIFICATION

par Benoît VIVET
Directeur de l'ADA 17

Après un report inattendu, la visite de Certification de l'établissement aura lieu du 11 au 15 décembre prochain. Vous aurez l'occasion, en qualité de patient, et si vous en êtes d'accord naturellement, de participer à ce processus au travers du déroulement des « audits patients-traceurs ».

Derrière ce terme plutôt abscons et un peu jargonneux, **on trouve une démarche très simple : la vérification au travers d'entretiens croisés avec des patients et des professionnels de santé que les pratiques de l'établissement répondent aux standards et aux exigences de qualité définies par le Référentiel V2020.**

Vous serez donc peut-être à cette période de mi-décembre, si vous y consentez bien sûr, interrogé sur le respect de votre intimité, de votre dignité, sur l'information qui vous est délivrée au sujet de vos soins, sur l'évaluation et le traitement de votre douleur, sur la façon dont vous êtes associé à votre parcours de santé, sur l'intégration de vos proches et aidants à ce parcours.

Votre avis, votre « expérience » comme on le dit aujourd'hui, sont précieux pour nos équipes et l'institution : ils nous aident à progresser sur des sujets de qualité, de confort et de maîtrise des risques, ils nous apportent un autre regard sur les soins, une autre façon de voir. Je profite de cet éditto de la Gazette pour vous rappeler que

vous pouvez nous transmettre vos observations ou réclamations par les voix les plus simples : courrier, fiche de réclamation que vous trouverez dans les vestiaires, appel téléphonique ou mail si vous préférez.

Je vous rappelle également que vous pouvez communiquer avec les Représentants des usagers (RU) dont vous trouverez les coordonnées affichées dans plusieurs endroits de l'unité : ce sont pour la plupart des anciens patients qui ont partagé votre vécu et connaissent bien les unités de soins et le fonctionnement de l'établissement. Ils participent activement aux organes et instances de l'établissement et contribuent à en définir les orientations.

Je vous remercie enfin pour votre participation à l'enquête de satisfaction qui a été réalisée en mai-juin : vous avez été 146 à nous répondre au sein des unités de dialyse et 24 (sur 39) pour les patients à domicile. Ces retours nous permettent de travailler sur l'amélioration des organisations, des pratiques, ils sont l'un des indicateurs précieux de mesure de la qualité ressentie de la prise en soin.

Les équipes de l'ADA17 et moi-même restons à votre disposition pour vous assurer une qualité de soin de haut niveau, n'hésitez pas à nous solliciter !

L'ADA 17 est engagé dans une démarche basée sur l'amélioration continue de la qualité des soins. Elle s'inscrit comme un axe fort du projet d'établissement. Dans ce sens, une visite de certification aura lieu prochainement pour but d'évaluer la qualité et sécurité des prises en charge de l'établissement selon le référentiel HAS V 2020 dont vous trouvez plus de détails ci-après.

1° Qu'est ce qu'une certification ?

La certification est une procédure d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients au sein des établissements de santé publics et privés.

Cette démarche est menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

□ Enjeux :

- Valoriser le travail quotidien des équipes de soins, administratifs, de pharmacie, etc.
- Permettre au patient d'être acteur de sa prise en charge,
- S'adapter aux évolutions de santé,
- Bénéficier de pistes d'amélioration des experts visiteurs.



□ Déroulement de la visite :

- La visite de certification va se dérouler du 11 au 15 décembre 2023.
- Les experts visiteurs seront entre 3 et 6 à intervenir au sein de notre établissement.

2° Evaluation de votre parcours

□ Quel type de questions peut-on me poser ?

Il vous sera demandé, par exemple, si vous avez été informés du déroulement de votre séjour et de vos soins, des examens que vous alliez avoir, des résultats de vos examens, si on s'est préoccupé de votre douleur, de vos préférences alimentaires, si votre intimité et votre dignité ont été respectées, si vous avez été associés à toutes les décisions qui vous concernent, etc.

□ Puis-je vraiment parler librement ?

Il est important de pouvoir donner votre opinion en tant que patient, de pouvoir vous exprimer librement. Votre perception concernant la prise en charge dans le cadre de votre parcours de soins vient s'ajouter à l'analyse réalisée auprès de l'équipe. L'ensemble des réponses est confidentiel et est soumis au secret professionnel. Les informations recueillies durant l'échange contribueront à apprécier le niveau de satisfaction de l'établissement aux exigences de la certification.

□ Puis-je refuser de répondre aux questions ?

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien.

Peu de temps avant la certification, votre accord sera recueilli par le biais d'un consentement.

Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

Nous vous remercions de votre contribution à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

« Seuls, nous pouvons faire si peu ; ensemble, nous pouvons faire beaucoup. »

Helen Keller



Bilan de la Commission des usagers

par le Service Qualité



> 4 Réunions de la CDU

Expression / demandes des usagers

> 0 Demande de dossiers médicaux > 14 Eloges

> 12 Réclamations / plaintes

Motifs :

- 7 Vie quotidienne, environnement, logistique : 3 TV, 3 Locaux, 1 autre
- 3 Accueil et administration : 2 modes d'hospitalisation, 1 autre
- 1 Prise en charge par médecin
- 1 Prise en charge par infirmier

Expression des professionnels

> Enquête culture de sécurité des soins

Objectif : Evaluer la perception et les attitudes des professionnels soignants sur des thèmes importants pour la sécurité des soins (travail d'équipe, communication autour des erreurs et des problèmes, rôle et soutien du management, etc.) et susciter une réflexion sur le niveau actuel de sécurité et sa possible amélioration.

Résultats :

- ▶ 77,1 % des soignants ont répondu à l'enquête
- ▶ Actions d'amélioration :
 - encourager au signalement / à la déclaration des événements indésirables associés aux soins en s'appropriant la "Charte de confiance"
 - déployer les staffs pluriprofessionnels dans les 2 secteurs

> 373 Signalements dont 246 événements indésirables

▶ 220 événements patients :

- 55 événements indésirables associés aux soins
- 5 événements indésirables graves
- 10 ont fait l'objet d'analyse de causes approfondies en CREX (3 réunions), RMM (4 réunions) et REMED
 - Motifs les plus fréquents : 83 risques infectieux (82 COVID et 1 clostridium difficile), 21 problèmes d'abord vasculaire, 34 problèmes médicaux

▶ 141 concernant le **fonctionnement des unités / secteurs d'activités** dont 35 événements indésirables associés aux soins

▶ 12 événements professionnels

Recommandations / avis de la commission

> Recommandations 2022

Intégrer le rôle des représentants des usagers, le concept de mesure de l'expérience patient dans le support de formation des nouveaux arrivants.

Recommandation close - résultat :

- Création d'un flyer à destination des patients sur le rôle des représentants des usagers
- Création d'une fiche information professionnels avec un focus sur le droit des patients, le rôle des représentants des usagers ; intégration du contenu dans la présentation dédiée aux nouveaux arrivants

> Recommandations 2023

- Mener l'analyse de risques du processus droits des patients
- Participer / organiser des événements grand public en partenariat avec France Rein (journée de dépistage de l'IRC, le café des patients et aidants)
- Organiser un "Focus group mesure de l'expérience patient" : entretien collectif avec les patients volontaires de l'unité de Rochefort dans l'objectif de recueillir leurs ressentis et expériences dans le cadre du projet de construction de la nouvelle unité du breuil-Magné

> Avis

L'appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge est jugée très satisfaisante par les membres titulaires et suppléants de la commission des usagers.

> 2 unités visitées par les représentants des usagers pour présenter et expliciter la démarche de certification.

La semaine du goût

par Anne -Elisabeth MIGEON



Cette année la semaine du goût aura lieu du 16 au 22 octobre 2023, nombreux sont les établissements qui à cette occasion proposent des ateliers et animations autour de ce thème. La semaine du goût est l'occasion de parler de diététique, de besoins alimentaires au travers d'anecdotes, de jeux, de dégustations et de partage de souvenir de recettes anciennes ...

C'est l'occasion au cours de cette semaine de rappeler que manger est un acte qui fait appel à nos 5 sens : l'ouïe, le vue, l'odorat, le toucher et le goût.

Au cours de cette semaine avec l'équipe du programme ETP, nous passerons dans les unités pour réaliser des animations comme le jeu « Kim Goût » ou encore le jeu des 5 sens, nous proposerons des ateliers de dégustation...

Recyclage des déchets

par le groupe « Développement durable » de l'ADA 17

Connaissez-vous la b:bot ?

Avec 17 milliards de bouteilles plastique consommées par an en France et seulement 1 sur 2 recyclée, le principe de la b:bot est de **collecter, broyer, puis de trier les bouteilles PET en paillettes**. L'utilisateur scanne sa bouteille à l'aide du code-barre. La machine reconnaît leur poids, leur taille et leur matière.

Une bouteille recyclée a donc deux énormes avantages : d'une

part, elle ne finit pas dans la nature donc elle ne pollue pas, et d'autre part, elle permet de limiter notre consommation de pétrole.

Ce principe de recyclage est :

- **Écologique** en recyclant 100% des bouteilles sans perte de matière en circuit court
- **Économique** en réduisant les coûts et en finançant la boucle de recyclage
- **Social** avec une approche incitative et pédagogique qui développe la conscience environnementale des citoyens et

permet de financer des ONG.

A saintes, par exemple, la b:bot se situe dans la galerie marchande de Super U. Chaque mois, l'association a qui vous faites un don change : en mai c'était l'Association Océans Sans Plastique, en juin, c'est pour l'association du Centre Hospitalier de Saintes.

Peut-être avez-vous une b:bot près de chez vous ?

(Magali, Méryam, Nathalie et Florent)



Les alternatives au transport sanitaire à La Rochelle

par Cécilia CADEAU



Suite à des difficultés rencontrées par une de nos patientes de l'unité de La Rochelle afin de trouver un VSL ou un taxi pour venir en dialyse, nous avons cherché une alternative provisoire pour assurer ses transports provisoirement pour venir en dialyse, voire ses déplacements privés...

Nous avons pu découvrir le réseau de transports publics Yélo qui s'adapte aux différentes situations de handicap en proposant des bus, des arrêts et des navettes fluviales accessibles, des fauteuils roulants et un service de transport à la demande « Isigo » pour les personnes à mobilité réduite.

Ce service de transports à la demande est assuré grâce à des minibus adaptés. Il est réservé aux personnes à mobilité réduite de l'agglomération rochelaise en possession d'une carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion d'un taux supérieur ou égal à 80% ou d'un certificat médical reconnaissant l'incapacité de prendre les transports collectifs traditionnels Yélo après accréditation par un Médecin Conseil, désigné par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

Ce service solidaire Yélo fonctionne après inscription et sur réservation. **Il est assuré 7j/7 de 6 H 00 à 21 H 00, mais est également disponible de 21 H 00 à 6 H 00 les nuits des jeudi, vendredi, samedi et veilles de jours fériés avec « Yélo la nuit ».**

Chaque adhérent peut effectuer 2 trajets toutes les 24 heures. Le service dispose de véhicules adaptés et réalise des transports de porte-à-porte. Véhicules accessibles aux personnes à mobilité réduite sur demande au moment de la réservation.

Aux accompagnateurs de l'adhérent : Le titre de transport du premier accompagnateur est pris en charge si la mention « tierce personne » ou « besoin d'accompagnement » est indiquée sur la carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion. Tout autre accompagnateur devra s'acquitter d'un titre de transport.

Pour vous inscrire, il suffit de remplir un dossier (téléchargeable sur le site Yélo La Rochelle) et de le compléter avec les justificatifs demandés. Vous pouvez transmettre votre dossier par mail à isi-go@transdev.com ou par voie postale à :

**« Transdev La Rochelle – Service ISIGO
31 Rue Rameau 17000 La Rochelle »**

Ce service est accessible aux tarifs Yélo en vigueur, selon les abonnements Yélo souscrits ou selon les tarifs des différents titres de transport Yélo existants.

Certes, ce service est proposé aux habitants de La Rochelle mais peut être existé t'il dans nos autres villes de Charente Maritime... ?



l'agglomération avec ISIGO

Le principe
ISIGO est le service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite, dans l'agglomération d'Agglomération de La Rochelle.

Accès au service
Conditions à remplir : Une Carte d'invalidité ou carte mobilité inclusion avec mention « tierce personne », d'un taux égal ou supérieur à 80%. Pour un taux inférieur à 80% ou une mobilité temporaire, l'accompagnement médical demandé par le Médecin Conseil d'Agglomération de La Rochelle est requis.

Accompagnateurs
Le premier accompagnateur est pris en charge (voir le Site de l'agglomération de La Rochelle). Le service ISIGO ne propose pas de transport gratuit aux personnes à mobilité réduite.

Et la nuit ?
Entre 21h et 6h du matin, les jours concernés, ce service sera proposé aux valides ne possédant pas de véhicule adapté et à 100% de leur capacité aux personnes à mobilité réduite.

Tarifs
Ce service est accessible aux tarifs Yélo en vigueur selon les abonnements Yélo souscrits ou selon les tarifs des différents titres de transport Yélo existants.

Résultats des enquêtes de satisfaction et expérience patient

par le Service Qualité

	DOCUMENT INTERNE	Doc in V20230509
	RESULTATS 2023	Application le : 05/09/2023
	ENQUÊTE PATIENTS EN UNITE DE DIALYSE	Pages : 1/1
	Processus : Droits des patients	Lié à : PCD/ADA/1.901

Une enquête a été menée sur la période du 3 mai au 23 juin 2023 afin d'améliorer la qualité des soins et des services que nous proposons aux patients et de mieux répondre à leurs attentes. Cette enquête a été adressée aux patients résidents et en déplacement/vacances dans toutes les unités de l'ADA 17.

(Une pondération a été appliquée aux réponses : Très satisfait : 4 ; satisfait : 3 ; peu satisfait : 2 ; pas satisfait : 1 - Oui : 4 ; Non : 1)



146 Participants

67,9 % de taux de retour



91,3 % sont globalement satisfaits de leur prise en charge à l'ADA 17

Accueil

91 % des patients sont satisfaits
(admission, accueil téléphonique, accueil dans l'unité, accès à l'unité, identification des personnels)



Soins

93 % des patients sont satisfaits
(disponibilité, efficacité, écoute, discrétion et politesse des personnels, confort de l'unité)



Moyens de communication

74,3 % des patients sont satisfaits et ont connaissance de notre site internet
(revue interne, affichage dans l'unité, site internet)



Respect des droits

88 % des patients sont satisfaits
(croyances, bien-être/bienveillance, consentement, intimité et confidentialité)



Merci aux patients pour leur participation.

Fiches d'amélioration

81,8 % ont connaissance de l'existence des fiches d'amélioration et sont satisfaits par leur traitement



Information donnée

85,8 % des patients sont satisfaits
(livret d'accueil, informations par le néphrologue et l'infirmier, sur les associations de patients, les représentants des usagers)



Prise en charge thérapeutique

88 % des patients sont satisfaits
(prise en charge des inconforts liés à la dialyse, de la douleur, de son handicap et prise en charge diététique, psychologique et sociale)



Education thérapeutique

54,3 % des patients ont connaissance du programme d'éducation thérapeutique et souhaitent y



Actions d'améliorations

Les résultats détaillés ont été présentés lors de la Commission des Usagers du 05/09/2023 et des actions d'améliorations ont été décidées :

- Développer nos outils de communication
- Mener des enquêtes ciblées (bienveillance, éducation thérapeutique, prise en charge de la douleur)
- Communiquer les résultats d'enquête aux instances

Résultats des enquêtes de satisfaction et expérience patient

par le Service Qualité

 Dialyse en Charente-Meritimes	DOCUMENT INTERNE	Doc in V20230905
	RESULTATS 2023	Application le : 05/09/2023
	ENQUÊTE PATIENTS A DOMICILE	Pages : 1/1
Processus : Droits des patients		Lié à : PCD/ADA/1.901

Une enquête a été menée sur la période du 3 mai au 23 juin 2023 afin d'améliorer la qualité des soins et des services que nous proposons aux patients et de mieux répondre à leurs attentes. Cette enquête a été adressée aux patients dialysant à domicile.

(Une pondération a été appliquée aux réponses : Très satisfait : 4 ; satisfait : 3 ; peu satisfait : 2 ; pas satisfait : 1 - Oui : 4 ; Non : 1)



Information donnée

84.5 % des patients sont satisfaits par le contenu de notre revue interne « La Gazette du Patient », les informations du livret d'accueil et ont connaissance de notre site internet

Prise en charge

94 % des patients sont satisfaits par le matériel, la livraison des produits par l'ADA 17, le respect de leurs attentes, les dépannages réalisés

Fiches d'amélioration

72.3 % des patients ont connaissance de l'existence des fiches d'amélioration et sont satisfaits par leur traitement

Livraison prestataire

88 % des patients sont satisfaits par la livraison et le respect de leurs attentes lorsque que la livraison est effectuée par un autre livreur que l'ADA 17

Actions d'améliorations

Les résultats détaillés ont été présentés lors de la Commission des Usagers du 05/09/2023 et des actions d'améliorations ont été décidées :

- Développer nos **outils de communication** : Gazette, Fiche d'amélioration (suggestions, réclamations)
- Communiquer les **résultats d'enquête aux instances**

Accueil

92.8 % des patients sont satisfaits par l'accueil téléphonique et l'organisation de leur admission

Merci aux patients pour leur participation.

Petit rappel sur l'hygiène en hémodialyse

par Sylvie THIBAUT



Le personnel met tout en œuvre pour réaliser des soins sûrs, il pratique des gestes d'hygiène des mains (par solution hydroalcoolique ou lavage des mains) avant et après chaque patients, soins...

La solution hydroalcoolique étant plus simple à réaliser car au plus près du patient.

Afin de garantir au mieux votre prise en charge dans une unité de dialyse nous vous demandons d'y participer en réalisant vous aussi ces gestes.

Pour éviter des risques d'infections nosocomiales quelques règles sont à suivre :

- vous devez effectuer une **hygiène des mains** en arrivant dans le hall de l'unité par solution hydroalcoolique (un totem ou un flacon sont à votre disposition).

- vous devez vous **rendre dans le vestiaire** pour y déposer vos effets personnels dans un casier fermant à clé (conserver la clé avec vous pendant la séance et la laisser sur le casier en quittant l'unité) et **revêtir une tenue adaptée à la séance de dialyse.**

Pour se rendre dans la salle de dialyse :

Vous être porteur d'une FAV (Fistule Artério Veineuse):

- *Première étape* : lavez vous les mains à l'eau et au savon

- *Deuxième étape* : lavez vous le bras de l'abord largement (respecter le consignes de technique et de temps affichés près des points d'eau).

Vous êtes porteur d'un cathéter de dialyse :

Vous devez réaliser un lavage des mains à l'eau et au savon ou une friction Hydroalcoolique et revêtir une tenue laissant un accès facile à votre cathéter.

En fin de séance avant de quitter votre lit : vous devez réaliser une hygiène des mains par solution Hydroalcoolique.

Mise à jour données des administratives

par Catherine CITRON



Afin de garantir la bonne tenue de votre dossier administratif, chaque fin d'année, nos Infirmier(e)s vérifient avec vous vos données administratives, néanmoins nous vous rappelons **l'importance de nous transmettre les changements** qui peuvent intervenir dans votre dossier régulièrement en cours d'année, à savoir :

- **Changement de nom d'usage**
- **Changement d'adresse et/ou de coordonnées téléphonique et d'adresse email**
- **Changement de Caisse d'Assurance Maladie**
- **Changement de Médecin traitant**
- **Changement de transporteur**
- **Changement de personne de confiance et/ou de personne à prévenir**
- **Pièce d'identité en cours de validité**

Et de bien vouloir veiller à ce que vos droits d'assurance maladie soit à jour et que votre ALD soit renouvelée en temps et en heure auprès de votre médecin traitant.

D'autre part, nous allons être amenés prochainement à réaliser un audit concernant la conformité des pièces d'identité qui nous ont été fournies lors de votre admission et afin de respecter la réglementation, nous nous permettrons de vous demander de nous fournir si possible, votre dernier(e) carte d'identité, passeport ou carte de séjour en cours de validité si la précédente est arrivée à échéance et que vous avez pu la (le) faire refaire.

Avec tous nos remerciements.



INSTANCES ET DÉMARCHES QUALITÉ

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Composée de représentants de l'établissement, de médecins, et de représentants des usagers, elle est mise en place pour faciliter vos démarches.

Si vous rencontrez des difficultés pendant votre prise en charge, vous pouvez :

- Informer le service qualité en envoyant un mail à l'adresse suivante : qualite@ada17.fr,
- Demander à rencontrer un **représentant des usagers**,
- Adresser une **lettre à la direction** afin de saisir la CDU,
- Envoyer une fiche d'amélioration que vous trouverez à votre disposition dans nos unités.



Votre avis nous intéresse et contribuera à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge.

PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

L'établissement s'engage dans la promotion de la bientraitance et dans la lutte contre la maltraitance ordinaire par la mise en place d'actions de sensibilisation des soignants.

LUTTE CONTRE LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES LIÉS AUX SOINS (CREX)

Le **Comité de Retour d'EXpérience** est une démarche organisée de recueil et d'analyse méthodique des Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS) sans conséquences graves pour le patient, pour comprendre ce qu'il s'est passé et éviter de reproduire une situation comportant un risque en définissant un plan d'actions.

Une revue de morbidité et de mortalité (RMM)

Une **RMM** est une analyse collective, rétrospective et systémique de cas cliniques pour lesquels est survenu un événement indésirable associé aux soins (EIAS) ou toute complication inattendue qui a causé ou non (si arrêté à temps) un dommage aux patients.

COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

Elle a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes en lien avec l'activité médicale. Elle participe à l'élaboration des différents projets de l'établissement. (**Art. L. 715-8 du code de la santé publique**).

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est chargé de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de soins. Il travaille en collaboration étroite avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** est chargée de prévenir et de surveiller les infections associées aux soins, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Merci de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

COMité Vigilance et RISQue (COVIRISQ)

Le **COVIRISQ** veille à la coordination des vigilances sanitaires réglementaires et liés à la sécurité du patient.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Vous avez mal... **Avoir mal n'est pas une fatalité.**

- **Parler de votre douleur** : Vous seul(e) connaissez votre douleur, **vous seul(e) pouvez en parler.**
- **Participer à l'évaluation de votre douleur** : L'intensité de votre douleur est mesurée à l'aide d'une échelle, que vous présentera l'équipe soignante à chaque séance de dialyse.
- **Votre douleur peut être soulagée** : La douleur peut être traitée. **Plus elle est traitée tôt, plus le traitement est efficace.**

Pour que nous puissions soulager votre douleur. Parlez-en à votre médecin et votre équipe soignante.

« Seuls, nous pouvons faire si peu ; ensemble, nous pouvons faire beaucoup. » Helen Keller

Le menu de l'automne

par Anne Elisabeth MIGEON



Septembre est le mois de la rentrée, souvent c'est aussi la reprise des bonnes habitudes, le mois de septembre c'est aussi le mois des brocolis, des mirabelles, du chou-fleur, des poires, des pommes, des carottes, des poireaux ...

Nuggets de chou-fleur

(cette recette est adaptée au «manger-mains»)

Pour 6 personnes

1 petit chou-fleur, 90g de chapelure, 1 cuillère à soupe d'ail en poudre, 1 cuillère à soupe de paprika, 80 g de sauce barbecue, huile d'olive.



PREPARATION

Préchauffer le four à 200°C

Rincer le chou-fleur et prélever les fleurettes. Les plonger dans une casserole d'eau bouillante pendant 7 minutes environ puis égoutter.

Verser la sauce barbecue dans une assiette creuse et dans une autre assiette creuse y mélanger chapelure, l'ail en poudre et le paprika.

Tremper les fleurettes dans la sauce barbecue puis dans le mélange ci-dessus, disposer les fleurettes sur une plaque couverte de papier cuisson, huiler, enfourner 10 minutes. Puis retourner les fleurettes et enfourner de nouveau 10 minutes.

Préparer la sauce : prélever les zestes et le jus du citron vert, mélanger au yaourt ou au fromage blanc et ajouter les feuilles de coriandre

Déguster les nuggets de chou-fleur avec la sauce au yaourt

Analyse nutritionnelle :

Calories	Protéines (g)	Lipides (g)	Glucides (g)	Phosphore (mg)	Potassium (mg)	Sel (g)
228	7,2	8	30	144	652	0,9
	Faible			Fort	Modéré	Fort

Recette riche en potassium, modérée en phosphore, mais qui peut facilement s'intégrer comme plat d'accompagnement avec une viande ou un poisson et un dessert laitier.

Wok de poulet aux brocolis

(plat complet)



Pour 4 personnes

400 g d'aiguillettes de poulets ou de filets de poulets que vous mettez en aiguillettes, 2 petits oignons rouges, 2 gousses d'ail, 40 g de gingembre frais, 1 brocolis moyen, poivre, huile de sésame

PREPARATION

Tailler les aiguillettes de poulet en deux dans le sens de la largeur et les déposer dans un saladier. Éplucher l'ail et le gingembre puis les hacher. Ajouter au poulet la sauce soja, l'ail, le gingembre, 2 cuillères à soupe d'huile de sésame et réserver au frais pendant 1 H 00.

Détailler les rosettes de brocolis assez petites afin que cela soit plus esthétique et faire cuire dans une casserole d'eau bouillante environ 5 minutes à partir de l'ébullition. Egoutter et faire refroidir rapidement, cela doit rester légèrement croquant. Éplucher et émincer les oignons rouges et réserver.

Dans un wok, faire chauffer une cuillère à soupe d'huile de sésame, puis faire sauter à feu vif le poulet mariné, ajouter les oignons rouges et faire sauter quelques minutes puis baisser le feu pour laisser cuire le poulet. Dès que c'est cuit, ajouter les brocolis, arroser de sauce soja s'il en reste et poivrer, stopper la cuisson.

Analyse nutritionnelle :

Calories	Protéines (g)	Lipides (g)	Glucides (g)	Phospore (mg)	Potassium (mg)	Sel (g)
315	34	9	5,7	371	532	0,30
	Fort			Fort	Modéré	Modéré

Recette riche en protéine et en phosphore mais représente un plat complet qui peut être accompagné en dessert par une compote. La richesse en phosphore et en protéines est apportée par les aiguillettes de poulet principalement.

Clafoutis aux raisins muscat

(plat complet)

Pour 4 personnes

150g de farine, 90 g de beurre, 60 g de sucre, 1 cuillère à soupe de cognac (facultatif), 500 g de raisin muscat, 20 cl de lait, 3 œufs



PREPARATION

Laver et égrener le raisin. Sécher les grains dans un torchon. Tamiser la farine dans un saladier et verser au centre les œufs battus, le sucre et le beurre fondu. Mélanger la pâte à la cuillère et incorporer le lait tiède en remuant bien. Éparpiller le raisin dans un plat à four beurré et mouiller avec l'alcool selon choix et verser la pâte. Faire cuire au four 35 minutes à 220°C (Th 7 à 8). Déguster tiède ou froid selon les goûts.

Analyse nutritionnelle :

Calories	Protéines (g)	Lipides (g)	Glucides (g)	Phospore (mg)	Potassium (mg)	Sel (g)
315	34	9	5,7	371	532	0,30
	Fort			Fort	Modéré	Modéré

Malgré la présence de raisin, cette recette apporte peu de potassium, puisque le raisin est présent en faible quantité soit environ 80 g par part. Ce qui illustre bien que l'on peu manger de tout si l'on varie son alimentation et que l'on adapte les portions à ses besoins.



Qu'est-ce que la bientraitance ?

La bientraitance est la finalité du soin et de l'accompagnement des patients et de leurs proches. Elle se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité, la participation des personnes aux projets de soins qui les concernent.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent être : ponctuelles, durables, intentionnelles ou non et

leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle.

Les situations sont variées :

- Attentes interminables inexplicables
- Refus de prendre en compte vos besoins et attentes
- Entraves ou contraintes qui vous semblent absurdes
- Non-respect de la confidentialité
- Comportements individuels ou d'équipes inadaptés

Comment signaler les situations de maltraitance ?



Il existe différents moyens pour signaler une situation de maltraitance :

- La fiche d'amélioration disponible dans les vestiaires
- Par mail aux adresses suivantes : bvivet@ada17.fr / qualite@ada17.fr

Par mail à la CDU : patients.ada17@orange.fr

Par courrier à l'attention du directeur.

Evaluation EPP Bientraitance

La cellule qualité réalisera une enquête de bientraitance dans un objectif de :

- Lutter contre la maltraitance,
- Sensibiliser les équipes soignantes à leurs pratiques professionnelles,
- Recueillir l'expérience des patients par rapport au respect de leur intimité et de leur dignité, à leur information et à la prise en charge de leur douleur et de leur confort.

Des questionnaires vous seront donnés par nos équipes pour recueillir vos expériences, entre le 9 et le 13 octobre 2023.

« L'action est la clé fondamentale de tout succès. »
Pablo Picasso

Opération « coeurs d'écoliers » Trans-Forme

par Nathalie BAURÉAU

Certaines unités du secteur Sud du Département ont reçu des dizaines de « coeurs d'écoliers ».

L'objectif de l'organisme Trans-Forme est de sensibiliser au don d'organes, en particulier les classes de primaire et de maternelle et la nécessité du don d'organes en les mobilisant autour de la réalisation de coeurs en papier.

32000 coeurs en papier ont été recueillis provenant de plusieurs régions de France, en soutien aux transplantés et aux patients en attente de greffe.



Merci à eux



Un peu d'humour...



Le service qualité de l'établissement est à votre écoute

Vous pouvez nous communiquer à tout moment vos remarques ou réclamations par courriel : **qualite@ada17.fr** ou via une fiche d'amélioration.

Ont participé à ce numéro :

Benoît VIVET
Mariana KOLEV
Chaïmaa ET HARTI
Julie VIAUD
Sylvie THIBAUT
Nathalie BAURREAU
Magali BRENNING
Florent PLASSE
Cécilia CADEAU
Anne Elisabeth MIGEON
Catherine CITRON

Vous pouvez nous faire parvenir les thèmes que vous souhaitez voir aborder dans la Gazette du Patient, **vous pouvez également nous proposer des articles.**

Merci de contacter Catherine CITRON par courriel à l'adresse suivante : ccitron@ada17.fr ou par courrier au siège social de l'ADA17 : 6 rue Alexander Fleming - 17000 La Rochelle.

Prochaine
diffusion :
01 / 2024

©ADA 17

Titulaires :



Gabriel BOULANGER
{Association France Rein}



Nathalie VIEUILLE
{Association France Rein}

Suppléants :



Bernard PETRIDIS
{Association France Rein}



Françoise HENRI
{Association UDAF 17}

Un représentant des usagers ça fait quoi ?

- Le représentant des usagers (R.U.) intervient dans les établissements de santé et dans différentes instances
- Il est le porte-parole de tous les usagers et s'engage pour la santé de tous
- Il aide les usagers à faire entendre leur voix
- Il promeut et défend les droits des personnes, il joue un rôle de médiateur auprès des professionnels de santé
- Il est membre d'une association reconnue et agréée
- Il est force de proposition dans les organisations et fait vivre la solidarité

Comment sont-ils désignés ?

Il faut être bénévole d'une association agréée d'usagers du système de santé.

L'association, porteuse de la candidature, propose des candidatures à l'ARS et à l'établissement. C'est ensuite l'ARS qui désigne 2 R.U. titulaires et 2 suppléants pour chaque établissement de santé.

A l'ADA 17, en plus de la commission des usagers (CDU), les R.U. font partie du conseil d'administration, du comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), du comité de vigilance des risques (COVIRISG) et du comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Dialyse en Charente-Maritime

ESPIC - Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif



6 rue Alexander Fleming - 17000 LA ROCHELLE
05 46 67 53 93 - www.ada17.fr

Les principes qui animent la représentation des usagers

Agir et participer ensemble

- > Travailler avec les autres R.U. de l'ADA 17
- > Aller vers les usagers de l'ADA 17, les rencontrer
- > Sortir de l'individuel pour aller vers le collectif : le R.U. parle au nom de tous les usagers

Défendre l'accès aux soins et à la santé pour tous

- > Revendiquer l'accès aux soins et à la santé pour tous
- > Veiller aux inégalités d'accès à la santé

Promouvoir le droit de savoir et choisir des usagers

- > Veiller à ce que l'usager soit informé de façon complète et au bon moment
- > Veiller à ce que l'usager ait toujours la possibilité d'un choix éclairé
- > S'assurer d'avoir toutes les informations nécessaires au mandat de R.U.

Promouvoir la prévention, l'amélioration du système, la réparation

- > Favoriser les actions de prévention et de promotion de la santé
- > Défendre le droit à la réparation d'un préjudice subi
- > Veiller à ce que les attentes des usagers aient une réponse dans une approche d'amélioration du système de santé



Qui sont les usagers ?
Les patients résidents ou en déplacement / vacances dialysant dans une unité de l'ADA 17 ou à domicile ainsi que leurs aidants.



DÉFENDRE VOS DROITS
VOUS REPRÉSENTER
AGIR SUR LES LOIS

Défendre la sécurité des patients et la qualité des soins

- > Veiller à ce que la balance bénéfices / risque soit positive pour l'usager
- > Faire en sorte que le vécu des usagers soit un vecteur d'amélioration de la qualité des soins

Comment les solliciter ?

Le nom et les coordonnées des R.U. figurent dans le livret d'accueil et sont affichés dans chaque vestiaire patients :

Ils sont à votre disposition pour toute demande ou tout échange :
patients.ada17@orange.fr - 06.07.30.85.10

