

La Gazette du Patient

SOMMAIRE

N°24
Décembre 2024

A la une

Bilan 2023 Qualité et Gestion des risques
commission des usagers 2 à 5

Pratique

La confidentialité... l'affaire de tous 9
Mise à jour données administratives 9
Instances et Démarche Qualité 10

Actualités

L'après midi des aidants 6 à 7

Santé et bien être

A fond la forme 11
Petit jeu des couleurs 11

Zoom

Allégorie du bal des étourneaux 8

Dossier

Concours Décorations de Noël 12 & 13

1° Bilan des demandes de dossiers médicaux

Pas de demande de dossiers médicaux en 2023.

2° Bilan des réclamations 2023

Pas de plainte de patients.

15 Réclamations
0 Plaintes

Plaignant	Nombre des réclamations
Patient résident	12
Patient vacancier	3

Réclamation liée à la Prise en charge : aspects médicaux

- 1 réclamation concernant la prise en charge de la douleur : La patiente demande à être suivie par la sophrologue.

Vie quotidienne, environnement, logistique

- 3 réclamations liées au transport
- 7 réclamations concernant les prestations hôtelières (TV, Wi-Fi), par exemple :
- 2 réclamations concernant des problèmes de climatisation
- 1 réclamation concernant des odeurs désagréables dans les toilettes de temps en temps, dues au manque d'aération (les bouches d'évacuation ne fonctionnent pas correctement)
- 1 réclamation concernant la demande d'un patient pour la suppression du port du masque obligatoire pour tous dans l'unité
- 1 réclamation concernant la dignité et l'intimité des patients : Un patient se plaint des nuisances sonores causées par les professionnels et les autres patients.
- Autres réclamations : La patiente déplore un manque d'intérêt pour la Gazette du Patient, estimant que toutes les actions se déroulent uniquement à La Rochelle.

Droit des patients

- 1 réclamation concernant la prise en charge paramédicale : Insatisfaction vis-à-vis de la prise en charge soignante.



3° Bilan des éloges 2023

 <small>Dialyse - Charente-Maritime</small>	DOCUMENT INTERNE	Doc in V20240216
	BILAN DES ELOGES	Application le : 16/02/2024 Pages : 1/1 Lié à : PCD/ADA/1.901
	Processus : Management de la qualité et des risques	

CEH/BV 24-003

Année : 2023

→ **48** éloges :

- ✓ Par les enquêtes de satisfaction : **13** éloges.
- ✓ Par les enquêtes « Bienveillance » : **32** éloges.
- ✓ **3** éloges reçus par e-mail / courrier.

Exemples :

Source	Eloges
Enquête de satisfaction	Très bon accueil et traitement. J'y reviendrai avec plaisir. (La Rochelle)
	Propreté irréprochable. Centre très bien tenu. Locaux et environnement agréables (Vaux-Sur-Mer).
	Très satisfait de mon unité (Saint-Jean-d' Angély).
	Je suis satisfaite d'être chez vous avec toute l'équipe. Merci. (La Rochelle).
	Les infirmières sont compétentes et elles répondent à mes questions (Jonzac).
Enquête bienveillance	Dans l' ensemble très satisfait du personnel. Tout le monde est très professionnel. (Saintes)
	Mes respects pour tout le personnel qui fait un travail de qualité (Saintes).
	Tout à fait satisfait (Vaux-Sur-Mer).
	Vous m' avez très bien entouré – Merci- (Vaux-Sur-Mer).
	Personnel agréable, toujours à l' écoute, très bon suivi (La Rochelle).
	Tout le monde est vraiment très gentil.
	Un Grand Merci (La Rochelle).
	Le personnel est très agréable (Rochefort).
Je suis satisfaite, pas de problème (Dolus).	
J'aime beaucoup l'ADA de Jonzac car on se sent écouté lorsque l'on pose des questions (Jonzac).	

4° Bilan des Retours d'Expérience (CREX et RMM)

Pour rappel :

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 Evénements 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.

En 2023, 3 réunions de CREX ont eu lieu pour analyser les Evènements indésirables suivants :

- Impossibilité de trouver un transport sanitaire le samedi
- Problème de qualité de l'eau brute de Dolus (présence de chlore)
- Problème de coefficient de conductivité sur tous les générateurs de l'unité

En 2023, 2 réunions de RMM ont eu lieu pour analyser les Evènements indésirables suivants :

- Décès du patient en fin de séance de dialyse
- Point veineux du bouton hole oedematié

5° Recommandations de la Commission des Usagers 2023 :

Année	Recommandation	Resp.	Etat d'avancement / document de preuves
2023	Mener l'analyse de risques du processus droits des patients	Président CDU	CLOS
	Organiser un focus group « mesure de l'expérience patient » (entretien collectif avec les patients volontaires de l'UD de Rochefort) dans l'objectif de recueillir leurs ressentis et expériences dans le cadre du projet de construction de la nouvelle unité à Breuil-Magné (avant le 31/12/2023)	Président CDU	CLOS : Réunion Focus group a eu lieu le 11/05/2023 : patients Rochefort invités – diffusion du CR par email le 17/05/2023 par BV

Nouvelle recommandation en 2024 :

Année	Recommandation	Resp.	Etat d'avancement / document de preuves
2024	Elaborer le projet des usagers	Président CDU / RAQ	En cours de finalisation
	Rédaction de la procédure " Droits des patients"	Président CDU/ RAQ	CLOS
	Questionnaire pour les visites des RUs aux unités = Guide d'entretien avec les patients	Président CDU	En cours

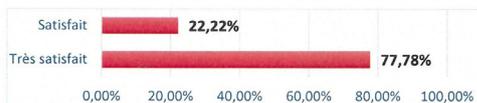
L'appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge est jugée satisfaisante par les membres de la commission des usagers

Un questionnaire a été soumis aux membres de la CDU afin de recueillir leur avis, en tant que représentants des usagers, sur les pratiques de l'établissement concernant la prise en charge des usagers, la communication et la gestion des plaintes. Vous trouverez ci-dessous les résultats.

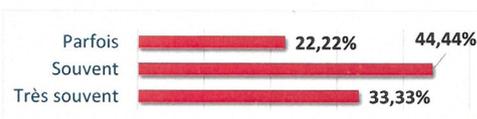
Un questionnaire a été soumis aux membres de la CDU afin de recueillir leur avis, en tant que représentants des usagers, sur les pratiques de l'établissement concernant la prise en charge des usagers, la communication et la gestion des plaintes. Vous trouverez ci-dessous les résultats.

1. Satisfaction Générale

1.1. Êtes-vous globalement satisfait des pratiques de l'établissement concernant l'accueil des usagers ?

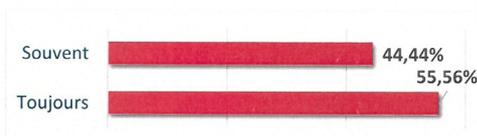


1.2. Les usagers vous rapportent-ils souvent des retours positifs concernant leur prise en charge ?

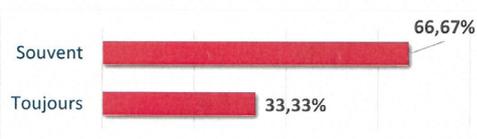


2. Communication avec les Usagers

2.1. Pensez-vous que l'établissement fournit des informations claires et compréhensibles aux usagers ?

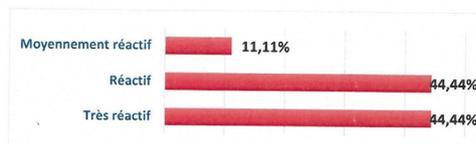


2.2. Les usagers sont-ils bien informés de leurs droits et des démarches à suivre en cas de problème ?



3. Gestion des Plaintes

3.1. Comment évaluez-vous la réactivité de l'établissement dans la gestion des plaintes des usagers ?



3.2. Les usagers vous semblent-ils satisfaits des réponses apportées à leurs plaintes ?



4. Suggestions et Améliorations

4.1. Quels aspects de la prise en charge des usagers mériteraient selon vous des améliorations ?

- ✓ Le transport
- ✓ Horaire de PEC en dialyse (trop tôt le matin)
- ✓ Poursuivre la diffusion et l'existence de la CDU / droits des patients

4.2. Avez-vous des suggestions pour améliorer la communication entre l'établissement et les usagers ?

- ✓ Une chaîne TV ADA17
- ✓ Diffuser au mieux l'information sur la CDU



Après discussion avec les membres de la CDU, les suggestions suivantes seront incluses dans le plan d'amélioration qualité (2025) :

- ✓ Chaîne TV ADA 17
- ✓ Rappel des horaires d'ouverture dans toutes les unités

L'après midi des aidants

par le groupe ETP

Dans le cadre de l'éducation thérapeutique du patient (ETP), deux ateliers ont été organisés dans le cadre de l'Education Thérapeutique du Patient (ETP) pour mieux accompagner les patients dans la gestion de leur santé, dans le cadre de l'Après midi des aidants qui a eu lieu le 12 novembre 2025.

Deux ateliers ont été réalisés :

□ Atelier d'analyse biologique :

Cet atelier a permis d'expliquer aux patients et leurs aidants l'importance des analyses biologiques dans le suivi de leur maladie, ainsi que la manière d'interpréter les résultats. Les participants ont appris à mieux comprendre les indicateurs de santé et à en discuter avec leur médecin.

□ **Atelier d'Art Thérapie** : Cet atelier a été conçu pour offrir un espace d'expression créative, permettant aux patients d'explorer et de traiter leurs émotions à travers l'art. L'objectif était d'utiliser l'art comme un outil de gestion du stress et de bien-être, tout en favorisant la communication avec les soignants.

Moment d'Échange avec les Professionnels, les Aidants et les Patients :

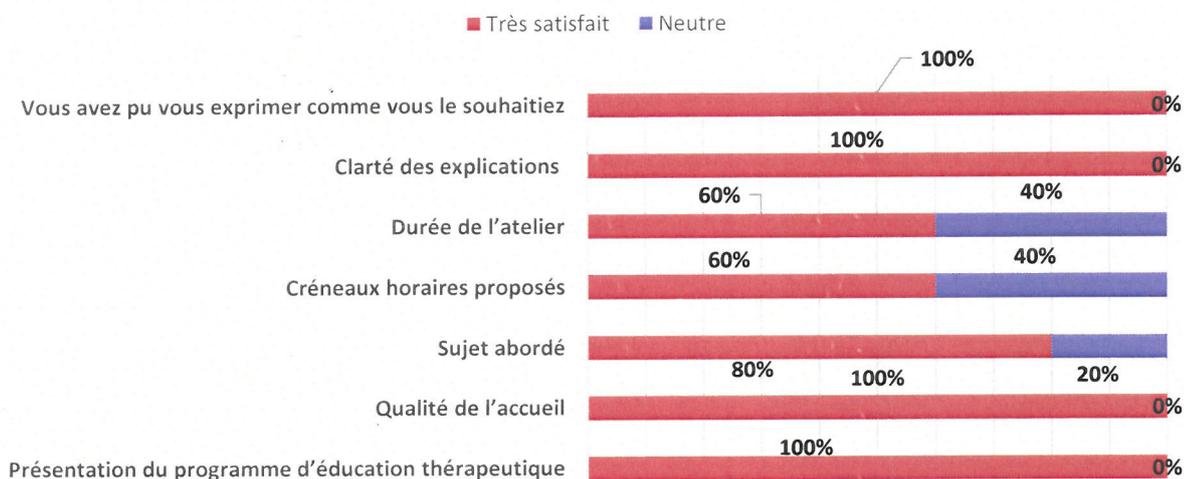
A la suite de ces ateliers, un moment d'échange a été organisé, réunissant les patients, leurs aidants et les professionnels de santé. Cet espace a permis de favoriser une discussion ouverte sur les expériences vécues. Les patients et les aidants ont pu poser des questions et partager leurs retours, ce qui a enrichi la démarche d'éducation thérapeutique.

Enquête de Satisfaction

Après ces ateliers, une enquête a été envoyée aux patients et à leurs aidants pour recueillir leurs impressions et évaluer l'impact des ateliers sur leur quotidien.

L'objectif de cette enquête était de mesurer la satisfaction des participants et d'identifier les axes d'amélioration pour les futurs ateliers.

Evaluation d'atelier ETP





Vous avez un proche en dialyse ?
L'ADA 17 vous convie à
L'après-midi des aidants

Rendez-vous le mardi
12 NOV. 2024
De **14h à 18h**

au premier étage du **Restaurant Vivre[s]**
14 quai aux Vivres, 17300 **Rochefort**

Évènement GRATUIT

L'ADA17 a décidé d'organiser un moment de partage pour vous, les aidants des patients dialysés de Charente-Maritime.

AU PROGRAMME

- 2 ateliers d'ETP (Education Thérapeutique du Patient) :
- 1 atelier d'art thérapie
 - 1 atelier "Savoir interpréter son bilan biologique"

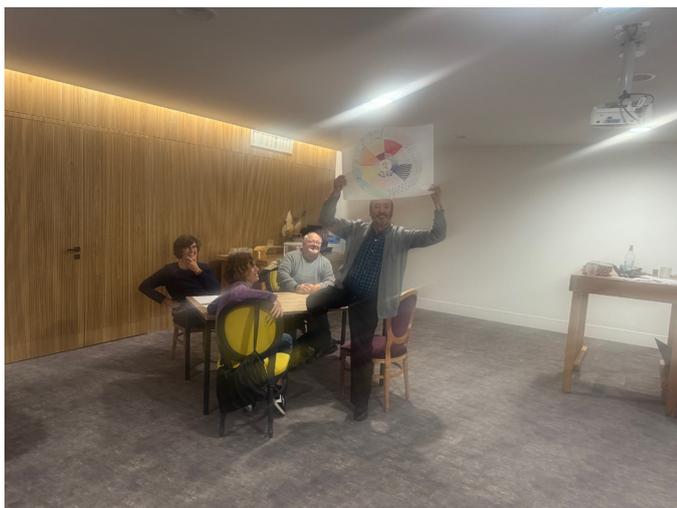
INSCRIPTION OBLIGATOIRE

✉ qualite@ada17.fr ou ☎ 05 46 67 53 93

Dans la limite des places disponibles

Un coupon d'inscription vous sera transmis par la suite

En partenariat avec



Allégorie du bal des étourneaux

par Catherine CITRON



C'est l'hiver, la nuit tombe et vous levez les yeux au ciel, pour assister au bal des étourneaux... des groupes d'oiseaux de quelques centaines à plusieurs dizaines de milliers d'individus forment des nappes dont le vol semble coordonné.

Ils vont, viennent, virevoltent, comme s'ils dessinaient un tableau vivant.

Un spectacle bruyant, odorant (attention de ne pas être en dessous !) cela fait rêver, non ? C'est comme un ballet aérien, orchestré sans fausse note. Cela s'appelle la « murmuration ».

Pourquoi volent-ils en groupe ? Et surtout, qu'est-ce que ça raconte sur nous, sur la vie ?

Les étourneaux sont des oiseaux grégaires qui se regroupent le soir avant de passer la nuit ensemble dans les feuillages des arbres.

Ces oiseaux en groupe, c'est l'image même de l'unité. Ils ne volent pas en solo, non. Ils se soutiennent, se protègent, s'aident. Vous avez déjà remarqué la forme de leur vol ?

Parfois un V parfait, parfois des vagues dansantes. Ce n'est pas pour rien ! Chacun a son rôle, chacun est important.

Pour autant, la nuée d'oiseaux n'a ni leader, ni hiérarchie. Et surtout, que les oiseaux soient distants de 20 centimètres ou de un mètre les uns des autres, chacun n'est étroitement synchronisé qu'avec ses six ou sept plus proches compagnons.

En fait, le comportement du voisin détermine le sien par une sorte de mimétisme social. C'est la topographie des lieux voire l'irruption d'un prédateur qui sont à l'origine des réactions en chaîne déformant le nuage.

Les oiseaux savent attendre le bon moment. Pas de précipitation, pas de stress. Ils attendent le courant, le vent parfait. Et quand c'est le bon moment, ils s'élancent, dans un même rythme qui montre que chaque chose a son temps.

Cela nous ramène à notre monde moderne, où tout va vite, où tout fait du bruit. Parfois, un peu de silence partagé, c'est tout ce qu'il nous faut. Se comprendre sans parler, juste en étant présents, dans une cohésion totale.

*Voilà, l'allégorie du vol des étourneaux... « **l'union fait la force** ». C'est un peu comme dans nos vies, lorsque nous sommes ensemble, nous avançons mieux et plus loin... On se pousse, on se porte. Et même si on est tous différents, on forme un tout.*

Ils nous murmurent, ces oiseaux : n'ayons pas peur de vivre ensemble, de partager nos connaissances, nos peurs, notre joie de vivre mais aussi nos difficultés. Dans la société, dans les amitiés, dans l'amour, dans le travail et même dans la maladie, c'est pareil. La vraie liberté, c'est aussi celle qu'on vit à plusieurs.

MAIS...Malgré la beauté de leur bal, ces oiseaux, lorsqu'ils évoluent dans les villes, attirés par la chaleur, à l'abri du vent et en sécurité en l'absence des prédateurs de nos campagnes, doivent être chassés de nos quartiers, car ils polluent nos façades de maison, nos pare brises de voitures ou nos bonnets d'hiver... Comme professe John Stuart Mill, « la liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres »...



par Nathalie BAURREAU



La confidentialité, c'est un peu comme un secret bien gardé entre amis. Imaginez que vous avez un ami qui sait que vous avez un faible pour les biscuits au chocolat. Tant qu'il ne le crie pas sur tous les toits, tout va bien !

La Confidentialité, c'est comme une bonne blague : elle doit être bien placée et ne pas blesser les autres. Gardez vos secrets, respectez l'espace des autres et n'oubliez pas que l'humour peut être un excellent moyen de créer des liens tout en préservant la vie privée des autres.

Les informations sur la santé des patients doivent rester dans le cercle restreint des professionnels concernés.

Après tout, personne n'a envie que ses petits secrets médicaux deviennent le sujet de conversation à la machine à café ! Nos professionnels sont formés et respectueux de votre vie privée. Vos confessions, qu'elles soient de l'ordre médical ou personnel ne sortiront pas du cadre de votre prise en charge en dialyse.

Mise à jour données 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**

En terme d'identitovigilance, **notre établissement est dans l'obligation de veiller à la validité des pièces d'identité** (carte d'identité, passeport ou carte de séjour), par conséquent votre Infirmier(e) sera peut être amené(e) à vous demander de nous fournir ce document à jour de sa validité si celui-ci est arrivé à échéance en 2024.

Nous vous remercions également 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.

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 BIEN-TRAITANCE

L'établissement s'engage dans la promotion de la bien-veillance 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

A fond la forme et petit jeu des couleurs

par Anne Elisabeth MIGEON



Course solidaire
en pédalier

A l'occasion de cette année Olympique, l'ADA17 a participé au challenge en pédalier organisé par le Laboratoire THERADIAL « **Tous tes reins** » du 1^{er} au 13 juillet 2024, dont l'objectif était de parcourir 15000 KM en réunissant les centres de dialyse sur le territoire national .

L'objectif a été largement atteint avec 25 050,94 km parcourus sur le territoire national !

Nous n'avons pas gagné cette course mais toute l'équipe qui a organisé ce challenge vous remercie chaleureusement pour votre participation.

Les 3 centres gagnants ont été : - Argenteuil avec 1712,47 km
- CH Angoulême avec 1327,1 km
- Hôpital Lyon Mermoz avec 1310,8 km

Petit jeu : les mots en couleur

Lisez à haute voix les couleurs des mots ci-dessous et non ce que les mots signifient réellement.

JAUNE BLANC VERT BLEU NOIR NOIR ROUGE

JAUNE VIOLET BLANC VERT VERT ROUGE

JAUNE NOIR

Combien de temps cela vous prend-il ?

Pouvez-vous le refaire plus vite une seconde fois ?

Concours Décorations de Noël

par Adeline BONNEAU et Lolita BONNIN

Bonjour à tous ,

Cette année encore, nous organisons un concours décoration de Noël entre chaque unité de l'ADA 17.

Et c'est à vous chers patients de voter pour votre décoration préférée ! **mais attention.... pas de triche ! Vous n'avez pas le droit de voter pour votre unité !**

Pour cela il suffit de remplir le coupon réponse ci-après avant la fin du mois de février 2024, en cochant le numéro de la photo choisie et le renvoyer à Adeline BONNEAU, Unité de dialyse de Vaux - 35 avenue de St Sordelin - 17640 VAUX SUR MER ou **simplement le remettre à l'Infirmier(e) de votre unité qui nous le fera suivre.**

Alors à vos votes !

L'unité dont la décoration aura remporté le plus de votes remportera une semaine de viennoiseries (la date sera à définir avec vos infirmiers et agents).

Merci de votre participation



Dossier

3



4



5



6



Coupon réponse

A renvoyer à l'Unité de dialyse de Vaux - 35 avenue de St Sordelin - 17640 VAUX SUR MER ou simplement le remettre à l'Infirmier(e)r de votre unité qui nous le fera suivre, avant la fin du mois de janvier 2024.

Patient habituellement dialysé dans l'unité de _____

Je vote pour la décoration de l'unité n° : 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 (entourer le numéro)



Quand le père Noël passe à l'ADA 17 de La Rochelle...



Un grand merci à notre patient Gérald D pour ce joli moment.





*Le Président,
les Membres du Conseil d'Administration,
la Direction et l'ensemble du personnel de l'A.D.A. 17
vous présentent leurs
meilleurs vœux pour 2025*

Ont participé à ce numéro :

Chaïmaa EL HARTI
Nathalie BAURREAU
Anne Elisabeth MIGEON
Adeline BONNEAU
Lolita BONNIN
Catherine CITRON

Nous sommes à votre écoute et 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 :
07 / 2025**