



# LA VOIX D'ABORD

## Journal du CA3D

n°2 – juin 2023

### Actualités

La filière dialyse Grand Bordeaux ELSAN a vu le jour au printemps. Il s'agit d'un regroupement entre le CA3D, le centre de dialyse de Saint Martin et le CTMR. Emeline Lazare a été nommée directrice opérationnelle de cette filière.

### Edito

Ce nouveau numéro mettra à l'honneur l'expérience patient. La notion d'expérience patient est née dans les pays du nord de l'Europe et de l'Amérique au début des années 2000. Ces pays ont pris conscience que les patients avaient les clés pour améliorer le parcours de soins d'autres patients. La prise en compte de l'expérience de vie du point de vue des patients est plus récente en France.

Dans notre pays, de nombreux patients estiment encore que leurs besoins et leurs attentes ne sont pas assez pris en compte par les établissements de santé. Au sein du CA3D, nous avons à cœur de recueillir le point de vue des patients, d'écouter leurs attentes et leurs besoins.

Vous trouverez dans ces quelques pages des informations concernant les moyens mis en place pour recueillir l'expérience patient, de la Commission des Usagers, à la réalisation de patient traceur ou bien de manière plus récente grâce au café des aidants ou à un nouveau atelier d'éducation thérapeutique.

### Focus : LA COMMISSION DES USAGERS

#### QU'EST CE QUE C'EST ?

La Commission Des Usagers (CDU) est une instance où se rencontrent les professionnels de la structure et les représentants des usagers. Elle **se réunit 4 fois par an**. Lors de ces réunions les représentants des usagers donnent leur avis sur l'accueil et la prise en charge des patients. Elle est composée de la directrice opérationnelle, de 2 néphrologues, de l'assistante sociale, de l'assistante de direction, de l'IPA, d'une IDE et de la responsable qualité. Elle a formalisé un **projet des usagers** pour **mieux répondre aux besoins et aux attentes des usagers**, et pour mieux sécuriser la prise en charge des patients et leurs parcours ainsi que les professionnels et leurs pratiques. Elle **examine également les réclamations** adressées à la structure par les usagers

#### FAITES ENTENDRE VOTRE VOIX

Pour nous donnez votre avis vous pouvez :

- ⇒ Répondre au questionnaire de satisfaction patient qui vous est remis chaque année ou lors d'évènement précis
- ⇒ Ecrire sur le cahier « **souhait des patients** ». Ce cahier patients concerne tout ce qui n'est pas personnel. Ce sont des suggestions en vue d'améliorer la vie de l'antenne. Il est disponible dans chacune des antennes.
- ⇒ Adresser votre **réclamation** si vous avez un souci lors de votre prise en charge soit :
  - aux représentants des usagers, (coordonnées disponibles sur le panneau d'affichage dans l'antenne)
  - directement par courrier à la structure
  - grâce au formulaire spécifique intitulé « **plainte et réclamation** » que l'infirmier de salle vous donnera.



#### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers du CA3D défendent les droits et les intérêts des usagers de la structure. Ils font entendre le point de vue des patients aux professionnels dans l'optique d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Voici les patients représentants les usagers au sein de la structure :

- ★ Monsieur MOUSSET à l'UDM de Gradignan (Président de la Commission Des Usagers)
- ★ Madame GARCIA à l'autodialyse de Gradignan
- ★ Monsieur BLAYE à l'antenne d'Arcachon





## Retour d'expérience : PATIENT TRACEUR

### QU'EST-CE QU'UN PARCOURS PATIENT-TRACEUR ?



Le patient traceur

Cette méthode proposée par l'HAS consiste à rencontrer des personnes qui sont actuellement patients au sein du CA3D et à évaluer leur prise en charge, en prenant en compte leur propre expérience.

La méthode s'appuie principalement sur :

- ★ Le recueil de l'opinion du patient après recueil de son accord.
- ★ Une analyse de la prise en charge avec les équipes de soin, à l'aide du dossier médical.
- ★ Des observations au sein de la structure.



En tant que patient, vous pourrez prochainement être choisi pour être patient traceur lors d'une prochaine campagne réalisée par la structure ou bien lors de la visite de certification en février 2024.

Si vous êtes déjà d'accord pour participer n'hésitez pas à nous le signaler.

Pour bien commencer l'année, des patients traceur ont eu lieu au sein de la structure. Un patient de chacune des antennes a été rencontré par 2 membres du comité de direction. Nous nous sommes basés sur la grille proposée par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour réaliser cet exercice.

Les patients ont été interrogés pour connaître leur perception des soins et des informations transmises par les professionnels de la structure.

L'objectif de cette démarche est d'identifier des situations justifiant que des actions soient conduites et ainsi améliorer la prise en charge des patients.

### Voici les points donnant d'ores et déjà satisfaction :

Les patients interrogés :

- ★ sont satisfaits de la prise en charge au sein de la structure
- ★ se sentent impliqués dans leur prise en charge (recueil de leur avis et de leur consentement)
- ★ savent qu'ils peuvent rédiger des directives anticipées
- ★ sont informés des examens à venir et des résultats des examens
- ★ connaissent la différence personne de confiance et personne à prévenir

Cependant, des actions sont à mettre en place pour parfaire l'implication et la prise en compte des besoins des patients .

### Voici les actions prévues :

- ⇒ Distribuer un flyer sur les signes de complication à l'ensemble des patients .
- ⇒ Distribuer un flyer sur la Commission des usagers.
- ⇒ Revoir le protocole de prise en charge de la douleur.
- ⇒ Mettre en place une organisation pour réévaluer l'autonomie du patient.
- ⇒ Faire vivre les zones d'affichage à destination des patients avec des messages de santé publique, les coordonnées des RU et les différentes chartes.
- ⇒ Formaliser un protocole de vérification de l'identité du patient (dont traçabilité).

### Actualités

## Livret d'accueil Du PATIENT

### Un nouveau livret d'accueil à destination des patients du CA3D a vu le jour.

Si vous nous avez transmis votre adresse mail, vous le retrouverez dans votre boîte mail.

Il est également consultable et déjà accessible sur :

<https://www.elsan.care/fr/dialyse-ca3d> le site internet dédié au CA3D

Vous y retrouverez les informations essentielles concernant votre prise en charge, vos droits et vos devoirs.



## 2 nouveaux ateliers pour mieux vous écouter

Actualités



### Le "Café des aidants"

organisé par les professionnels (Infirmière de parcours, psychologue et assistante sociale) du CA3D est un temps d'échange convivial et ouvert à tous les proches des patients. L'objectif est d'offrir un lieu pour échanger, partager leurs expériences et rencontrer d'autres aidants autour d'un café. Le 1<sup>er</sup> café des aidants a lieu le 28 juin 2023.

**Un atelier psycho-social : "Et si on parlait d'autres choses "** animé par l'assistante sociale et la psychologue, il débutera en Septembre 2023. Il sera présenté sous forme de mises en situations au travers d'un jeu de cartes sur différentes thématiques. C'est l'occasion de faire participer les patients et surtout d'aborder des problématiques auxquelles ils peuvent être confrontés en apportant des propositions d'actions à mettre en place pour y remédier.



## A la découverte : D'ALICANTE

La capitale de la **Costa Blanca** est une ville pleine de **charme, d'histoire et de tradition**. Profitez de ses rues et places caractérisés par une ambiance **animée, des monuments** et des **coins pittoresques**. N'oubliez pas aussi de goûter une **horchata sur l'Explanada** pour compléter l'excursion .

Au pied du château de Santa Barbara, sur l'un des versants du **mont Benacantil**, se trouve un petit **quartier peint en blanc** (Santa Cruz) qui est à l'origine de la ville d'Alicante que nous connaissons aujourd'hui.

Le **port d'Alicante** est l'un des plus beaux endroits pour profiter du coucher de soleil et admirer petit à petit le ciel changer de couleur.

Pour les adeptes de gastronomie, la cuisine locale méditerranéenne typique est sans aucun doute une des grandes attractions de la ville. Vous pourrez découvrir des bars à tapas et de nombreux restaurants gastronomiques situés dans le centre ou dans le quartier du port.

**N'hésitez plus laissez-vous surprendre par le charme d'Alicante.**

Pour préparer votre séjour vous pouvez contacter  
**LE CENTRE D'AUTODIALYSE  
À ALICANTE  
(Diavrum)  
C. Proción,  
3, 03006 Alicante, Espagne  
0034966508164**

**Explanada**



**Quartier Santa Cruz**



**Château Santa Barbara**



**Mercado Central**



**Port de plaisance**





## IDÉE À DÉVELOPPER DURABLEMENT

En France chaque habitant produit en moyenne 5.1 tonnes de déchets. Il est temps de faire quelque chose. La réduction des déchets permet d'économiser des matières premières épuisables et précieuses, et de limiter les impacts sur l'environnement

### Voici 10 conseils pour vous aider à réduire vos déchets

### Démarche Zéro Déchet



#### 1. Achetez moins

= diminuer votre consommation.

- ★ Faites-vous une liste avant de faire les courses pour éviter les achats compulsifs.
- ★ Pensez à la location ou au prêt entre voisins (cf site [sharevoisin.fr](http://sharevoisin.fr), [mesvoisins.fr](http://mesvoisins.fr)...)

#### 2. Favorisez le réemploi

- ★ donner, réparer, acheter du reconditionné.

#### 3. Privilégiez les produits qui génèrent le moins de déchets

- ★ Achetez en vrac et à la coupe en apportant vos propres boîtes.
- ★ Lorsque vous achetez des produits avec emballages, privilégiez les matériaux recyclables non plastifiés et les conditionnements compostables.

#### 4. Améliorer le tri

- ★ Recycler les déchets qui peuvent vivre une seconde vie

#### 5. Gaspillez moins

- ★ Achetez des produits frais en plus petite quantité.
- ★ Vérifiez les dates de péremptions de vos produits et rangez votre réfrigérateur en conséquence.
- ★ Congelez vos aliments.
- ★ Accommodez les restes grâce à des recettes anti-gaspi, donnez à des associations ou à des "frigos solidaires".
- ★ Prenez la juste quantité au restaurant et emportez les restes lorsque c'est possible.

#### 5. Buvez l'eau du robinet

- ★ Boire de l'eau du robinet coûte moins cher, est plus écologique et d'aussi bonne qualité que l'eau en bouteille.

#### 7. Préférez le réutilisable

- ★ Fini la mode du jetable ! De nombreux objets sont réutilisables, en voici quelques exemples :
  - ★ sacs en tissu pour les courses
  - ★ tasse de café et gourde au bureau,
  - ★ vaisselle réutilisable pour un pique-nique

#### 8. Triez vos déchets et fabriquez votre compost

- ★ Les déchets ménagers sont constitués pour un tiers de déchets organiques. Ces matières sont facilement biodégradables grâce au compostage.

#### 9. Posez un autocollant Stop pub

*Selon l'Ademe, le poids des publicités représente 40 kg par an et par foyer en France.*

- ★ Pour ne plus les recevoir, apposez sur votre boîte aux lettres un autocollant STOP PUB de manière visible.

#### 10. Faites vous-même

- ★ Fabriquez vos yaourts, produits ménagers, cosmétiques



### La recette du diet : Mug cake yaourt et framboise

#### Pour 2 personnes

- 30 g de beurre
- 50 g de sucre
- 1 sachet de sucre vanillé
- 40 g de Maïzena
- ½ cuillère à café de levure
- 1 œuf
- 1 yaourt nature
- 8 framboises
- 25 g de sucre glace détendu avec 3 cuillères à soupe d'eau
- 6 cuillères à soupe de coulis de framboises



★ Dans un bol, faire fondre le beurre 20 secondes au micro-ondes (600 watts)

★ Dans un plat, verser et fouetter successivement le sucre avec l'œuf, le sucre vanillé, le yaourt, la Maïzena, la levure chimique et le beurre. Répartir la préparation dans 2 tasses

★ Placer 3-4 framboises au milieu de chaque tasse

★ Cuire 1 tasse à la fois aux micro-ondes pendant 1 minute et 20 secondes (600 watts). Ajouter 20 secondes, autant de fois que nécessaire pour atteindre la cuisson désirée

★ Mélanger le sucre glace avec le coulis de framboises, puis décorer avec ce glaçage

#### Testez vos connaissances sur l'eau de dialyse

JOUONS  
ENSEMBLE



1) Combien de % l'eau douce représente-t-elle sur Terre? A-3 B-12 C-25 D-33

2) Le ou les objectif(s) du traitement de l'eau est (sont) ?

A-Eliminer les bactéries présentes dans l'eau brute

B-Garantir l'absence de toxicité pour le patient

C-Eviter la recontamination bactérienne du système

3) Combien d'eau est consommée par patient par séance ?

A-50 à 100L / B-100 à 300L / C-300 à 500L / D- 500 à 800L

4) L'eau en dialyse est elle un ?

A-médicament B-dispositif médical C-aucun des deux

5) Pour fabriquer du dialysat il faut ?

A-Eau osmosée B-Cartouche bicar

C- 1 solution acide D-1 poche de sérum physiologique

Réponses : 1) A 2) ABC 3) C 4) A 5) ABC