

NephroCare

et mai

## Médaille d'honneur

Une clinique espagnole récompensée

## 25 ans

Fresenius Medical Care

Nouvelle  
série :

Des exercices  
pour se sentir  
mieux

# Bienvenue aux Pays-Bas

Nouvelle clinique NephroCare à Amsterdam

# Bienvenue !

## **Cher lecteur,**

Notre dernier numéro portait sur un sujet qui nous touche encore aujourd'hui : la pandémie de Covid-19. Plus d'un an après son début, il nous reste encore du chemin à parcourir pour retrouver ce que nous appelons une vie normale. Nous aimerions tous passer de merveilleuses vacances cet été, mais cela ne sera pas possible non plus cette année.

Nous pouvons tout de même imaginer des voyages, planifier les futures vacances et nous réjouir de cette perspective. C'est notre projet pour ce numéro. Nous vous emmenons aux Pays-Bas pour vous faire profiter d'un voyage imaginaire dans l'un des plus beaux pays d'Europe. Après une acquisition l'été dernier, **Amsterdam fait désormais partie du réseau NephroCare**. Elle bénéficie d'une situation centrale et offre des services de dialyse en vacances.

C'est une année très spéciale pour nous, chez NephroCare. Grâce à notre réseau de centres de dialyse en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, nous faisons partie du **groupe Fresenius Medical Care qui célèbre son 25e anniversaire en 2021**. En 1996, le groupe Fresenius Medical Care a été fondé et coté aux bourses de New York et de Francfort-sur-le-Main sous le nom de Fresenius Medical Care AG. Joignez-vous à nous pour revenir sur un quart de siècle de soins en matière de dialyse.

Nous avons un autre grand événement à fêter. Il s'agit de l'extraordinaire histoire de notre centre d'une petite ville d'Espagne qui a reçu la **Médaille d'honneur de la ville**, grâce à une recommandation de l'un des patients de la clinique.

Nous vous proposons des recettes vraiment savoureuses, des exercices vraiment efficaces et faciles pour le corps, et d'autres pour le cerveau. Nous avons également un petit service à vous demander. En septembre, nous réaliserons **notre enquête annuelle sur l'expérience des patients** et nous aimerions connaître votre avis. Vous trouverez toutes les informations pertinentes à ce sujet dans ce numéro.

Même si nous restons à la maison cet été, nous pouvons toujours voyager dans notre imagination, et cela n'empêche pas de profiter de la belle saison.

Nous espérons que vous apprécierez ce numéro autant que nous avons aimé le concevoir.

Passez un été en bonne santé,  
votre équipe éditoriale NephroCare et moi

**Nouvelle  
série :**  
Des exercices  
pour se sentir  
mieux

## Monde

- 4 Bienvenue aux Pays Bas
- 10 Médaille d'honneur :  
Une clinique espagnole récompensée

## Personnes

- 12 Les lauréats du prix Corporate Value Award et leur point de vue sur les soins aux patients

## Histoires

- 16 Les 25 ans de Fresenius Medical Care
- 22 Enquêtes sur l'expérience des patients NephroCare : quoi, pourquoi et comment ?

## Corps

- 26 Des exercices pour se sentir mieux

## Aliments

- 30 Vous y avez droit : des recettes végétariennes saines.

## Esprit

- 34 Entraînez votre cerveau



### 4 Bienvenue aux Pays Bas



### 16 Les 25 ans de Fresenius Medical Care



### 32 Hamburger aux lentilles



# Bienvenue aux Pays Bas



## L'été arrive. On voudrait pouvoir faire nos valises et s'en aller. Mais qui a dit qu'il nous fallait une valise ? Nous pouvons partir ensemble pour des vacances imaginaires. Pourquoi pas aux Pays-Bas ? Il y a beaucoup de bonnes raisons.

**F**ermons les yeux un instant et imaginons-nous à Amsterdam. Vous n'y êtes jamais allé ? Et pourtant, vous y êtes ! Les Pays-Bas sont un si beau petit pays. Ou bien est-ce la Hollande, comme de nombreuses personnes l'appellent ?

La réponse est simple. Le pays s'appelle les Pays-Bas. Il se compose de 12 provinces, dont deux s'appellent la Hollande : la Hollande-Septentrionale et la Hollande-Méridionale. Amsterdam est située dans la province du Nord, donc si vous visitez Amsterdam, vous êtes en Hollande ainsi qu'aux Pays-Bas.

Autre fait intéressant : les Pays-Bas ont deux capitales. Il y a Amsterdam où se trouvent la résidence et le palais du roi et de la reine, et La Haye, située dans la province de la Hollande-Méridionale, qui est le siège du gouvernement.

Peu importe son nom, il s'agit d'un pays qui a une longue histoire et un riche patrimoine culturel. C'est également l'un des pays les plus modernes d'Europe, tout en étant très chaleureux, convivial et hospitalier.

### Entre de bonnes mains

Les Pays-Bas ont un autre atout : le pays dispose d'excellents établissements médicaux. Son système de soins de santé figure parmi les trois meilleurs au monde, et même le premier en termes d'accessibilité.\*

Ce n'est pas tout : en juin 2020, l'excellent centre médical de Diapriwa a rejoint notre réseau, et il propose des dialyses pour les touristes qui visitent ce beau pays. Bien sûr, vous n'aurez pas besoin de leurs services pour notre petit voyage imaginaire, mais il est rassurant de pouvoir compter sur NephroCare lorsque notre rêve de vacances se réalisera. Pour commencer, notre guide imaginaire nous présente les Pays-Bas.

### Une petite grande ville

La plupart des touristes qui visitent les Pays-Bas vont à Amsterdam. Avec moins d'un million d'habitants, elle fait partie des plus petites capitales d'Europe. En conséquence, on est près de tout. Amsterdam dispose d'un excellent système de transports en commun qui permet d'accéder rapidement à n'importe quelle partie de la ville.

Imaginez le bruit de milliers de bicyclettes. Tout le monde semble en avoir une ; il y a littéralement plus de vélos que d'habitants dans cette ville. Et de l'eau... partout. Amsterdam possède 165 canaux étonnants qui traversent la ville, avec une longueur totale de 50 km.

Les Néerlandais appellent ces canaux « grachten », et de nombreux bateaux offrent des visites et des dîners-croisières le long des canaux, en passant sous des ponts pittoresques et le long de belles maisons construites sur plus de cinq siècles.

\* Source : analyse du Commonwealth Fund





*Amsterdam a plus  
de canaux que  
Venise et plus  
de 1 500 ponts.*



Vous vous imaginez déjà sur un bateau de croisière ?

### À la rencontre de Van Gogh

Le grand avantage d'un voyage imaginaire est de pouvoir rencontrer des personnes très célèbres. Vous pouvez les rencontrer dans l'un des musées de renommée mondiale du pays, comme le Rijksmuseum, le musée Van Gogh et le musée Rembrandt. En un éclair, nous pouvons être à Otterlo au Musée Kröller-Müller ou à la Mauritshuis à La Haye. Regardez, c'est le fameux tableau « La Jeune Fille à la perle » de Vermeer !

Plusieurs des musées les plus célèbres d'Amsterdam sont situés à proximité les uns des autres, autour de la Museumplein, le centre culturel de la ville. Et si vous souhaitez vous asseoir et profiter de l'atmosphère, vous trouverez partout des parcs et des cafés qui vous permettront de passer un bon moment.

### Un tour à la plage

Même dans la réalité, le bord de mer se trouve juste à la sortie d'Amsterdam. Des trains vous conduiront à Zandvoort toutes les 15 minutes ; c'est si proche qu'on l'appelle souvent « la plage d'Amsterdam ». Imaginez des kilomètres et des kilomètres de plages spectaculaires. Respirez profondément. Vous sentez le bon air marin ?

Vous pouvez également admirer le magnifique IJsselmeer (ou lac de l'Yssel) et ses jolies petites villes. Il faisait autrefois partie de la mer du Nord et était beaucoup plus grand. Les Néerlandais ont simplement construit un barrage de 32 km de long et ont commencé à le vider. La superficie ainsi

obtenue est assez grande pour être devenue la 12e province des Pays-Bas : le Flevoland.



Peinture aquarelle de l'artiste local Wim Tromp.



## Faites confiance à Diapriva

Dès qu'il sera à nouveau possible de voyager, NephroCare sera là pour vous. Notre centre de dialyse d'Amsterdam offre des services de dialyse en vacances et il est très facile de s'inscrire en ligne. Comme la plupart des habitants, le personnel parle anglais, et l'atmosphère a été conçue pour se sentir le plus possible comme chez soi.

C'est un lieu calme dans la partie sud d'Amsterdam, à seulement 15 minutes en tramway du centre-ville. Il est situé à proximité du parc le plus grand et le plus pittoresque de la ville. La clinique collabore étroitement avec le centre médical de l'université d'Amsterdam.

Les 60 employés prennent soin de plus d'une centaine de patients chaque jour. Le centre NephroCare Amsterdam dispose de 15 chambres individuelles dédiées aux patients qui souhaitent bénéficier d'une dialyse de nuit. Il comporte également un service de soins autonomes qui a rédigé un manuel qui permet au personnel infirmier d'apprendre aux patients à gérer leur traitement.





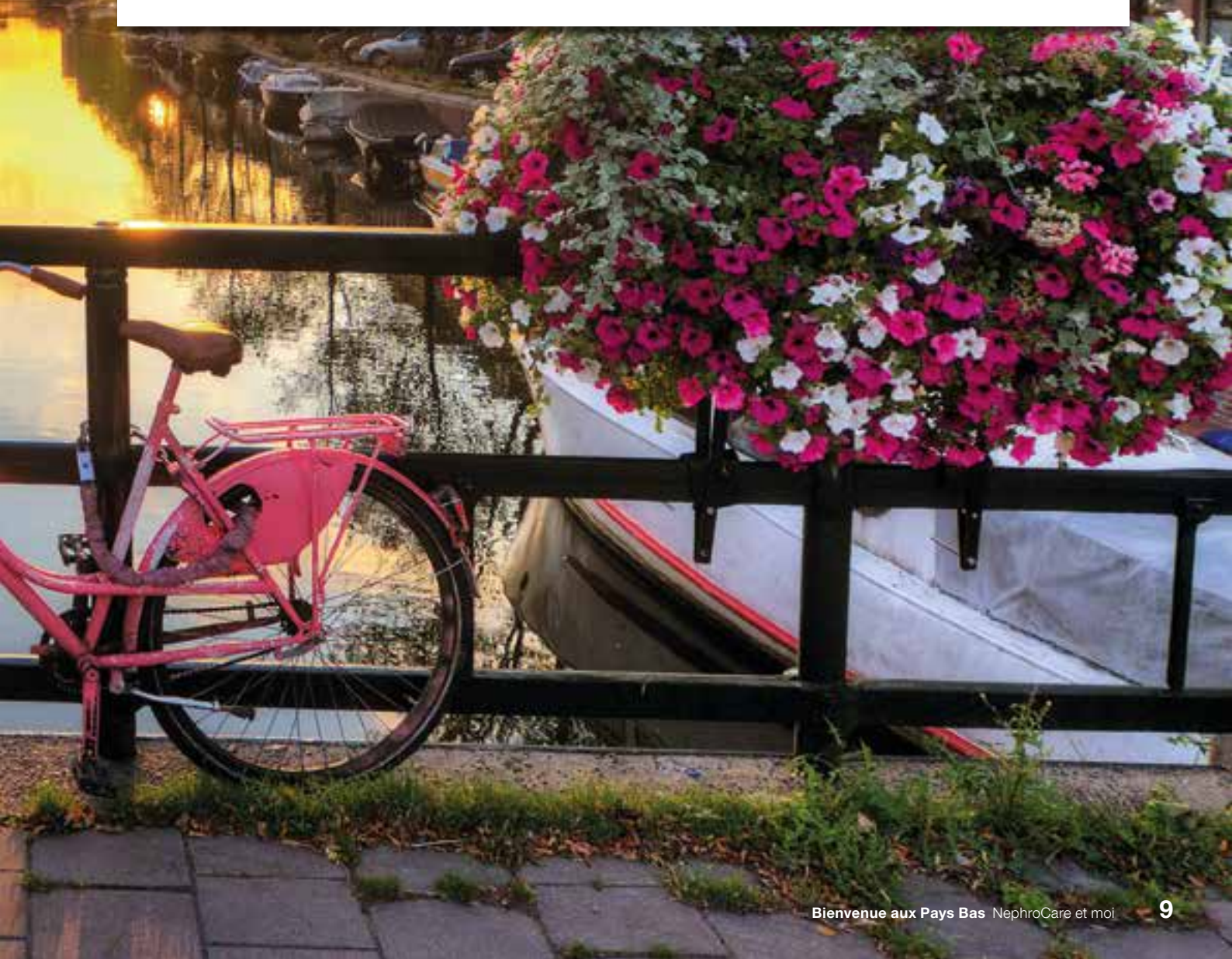
## Allons visiter

Vous vous imaginez sûrement déjà déambuler dans les jolies petites rues d'Amsterdam. Vous trouverez partout de petits magasins et des cafés à découvrir. Amsterdam dispose également d'un grand choix de restaurants, et ils sont bien connus pour deux choses : leur état d'esprit sans chichi et leur hospitalité.

De nombreuses petites galeries vendent des œuvres d'artistes locaux et de beaux objets artisanaux : ce sont des endroits parfaits pour trouver un beau souvenir pour ne pas oublier Amsterdam.

## À bientôt !

Vous avez aimé notre voyage imaginaire aux Pays-Bas ? Il faudra attendre encore un peu pour y aller en personne. C'est déjà agréable de s'y préparer ! Passez un bel été en bonne santé.



Nominé par un patient :

# Le centre de dialyse de Palma del Río reçoit une médaille d'honneur

**T**out le personnel Fresenius Medical Care est heureux et reconnaissant lorsque les patients nous indiquent que leurs traitements leur permettent de mener une vie plus heureuse. Pourtant, ce qui s'est passé récemment dans la ville de Palma del Río dans le sud de l'Espagne est vraiment unique.

C'est l'histoire d'Emilio Delgado Martos, un patient traité au centre de dialyse local Fresenius Medical Care depuis juillet 2018. Au fil des années, il y a passé beaucoup de temps, et il se souvient très bien de sa première visite au centre : « Lorsqu'on entre là-bas pour la première fois, on se sent effrayé et déstabilisé par un traitement inconnu. »

Pour lui, il était très important que ce sentiment initial d'insécurité soit reconnu et pris en charge, et d'être rassuré à l'égard du traitement. Le centre a dépassé ses attentes : « Leur organisation est excellente. La patience, le professionnalisme, l'humanité et les méthodes de traitement du personnel rendent le séjour au centre plus agréable. C'est très important pour ceux qui passent



M. Martos et le personnel de la clinique.

tant d'heures et de jours par semaine reliés à un moniteur. »

## Un patient reconnaissant

M. Martos est si reconnaissant de la façon dont il a été traité au centre qu'il a désigné l'établissement pour recevoir la Médaille d'honneur de la ville de Palma del Río. Le conseil municipal a accepté la nomination, puis a décidé de lui attribuer la médaille. Elle a été remise le 28 février lors des festivités de la Journée de l'Andalousie.

La directrice de l'institution, le Dr Isabel Berdud Godoy, a été ravie de recevoir la médaille au nom du centre de dialyse. « Nous sommes tous particulièrement





*... Cela nous rappelle que les personnes qui comptent le plus à nos yeux apprécient vraiment notre travail.*

Dr Isabel Berdud Godoy

reconnaisants et honorés. Après tout, cela a été proposé par l'un de nos patients. Cela nous rappelle que les personnes qui comptent le plus à nos yeux apprécient vraiment notre travail. »

Au centre de dialyse de Palma del Río, 11 professionnels de santé s'occupent de 25 patients, et tous les professionnels étaient à la cérémonie pour recevoir la médaille, accompagnés de leurs collègues non soignants. Pour le Dr Godoy, il est essentiel d'offrir le meilleur traitement possible et de toujours se concentrer sur les soins personnels et individuels pour réussir un traitement. « Il faut prendre soin de chaque patient individuellement, car ils passent de nombreuses heures de leur vie avec nous. »

## Un grand honneur

Emilio Delgado Martos a profité de l'occasion pour remercier personnellement le centre pour son travail : « Merci pour votre professionnalisme, votre humanité, votre patience, votre persévérance, pour votre travail si bien réalisé, pour rendre ces cinq heures plus supportables lorsque notre vie est entre vos mains. Les machines auxquelles vous nous reliez ne suffisent pas à nous traiter ; votre rôle est essentiel. Je vous remercie pour votre attitude envers nous, votre sourire, votre délicate attention, vos encouragements et votre aide. »

Des paroles émouvantes qui décrivent de manière poétique l'objectif de chaque professionnel de santé, et ce qui est le cœur de métier de Fresenius Medical Care.

**La récompense :** « Medalla de la Ciudad ».



# Nous sommes toujours là pour vous : Les lauréats du prix Corporate Value Award

Tout ce que nous faisons chez Fresenius Medical Care est guidé par des valeurs très importantes. Ces valeurs ne doivent pas être que des paroles, c'est pourquoi nous décernons chaque année un prix de l'entreprise qui reconnaît les performances exceptionnelles. Voici quelques gagnants de ce prix.

**T**ravailler dans le secteur de la santé est beaucoup plus qu'un travail ordinaire, et c'est très gratifiant.

Rien n'est plus gratifiant que le sourire reconnaissant d'un patient. C'est un métier à grandes responsabilités. Il exige des capacités spéciales de personnes très spéciales.

Il faut savoir **collaborer**. Prendre soin d'un patient est toujours un travail d'équipe. Il faut être **proactif**, toujours attentifs et agir le plus tôt possible. Nos employés doivent être très **fiables**. Le bien-être de nos patients

Lúcia Pedro est ravie de recevoir son prix « Proactivité » bien mérité.



en dépend. Bien sûr, ils doivent également **exceller**. Nous voulons travailler avec des soignants talentueux.

La collaboration, la proactivité, la fiabilité et l'excellence. C'est notre promesse à chaque patient, et ce sont les catégories de notre prix de l'entreprise pour les soins infirmiers. Tous les gagnants de ce prix sont nommés par leurs collègues et il y a des gagnants dans chaque clinique, chaque pays NephroCare, et des gagnants généraux.

Découvrez quatre de ces gagnants :

Des fleurs pour l'une de nos gagnantes : Yeliz Aydin a été récompensée dans la catégorie « Excellence ».





## Voici Lúcia

Avec 26 ans de carrière, Lúcia Pedro est une infirmière expérimentée. Elle aime profondément son travail. Elle aime prendre soin des autres. Elle nous raconte l'histoire d'un patient qui avait vraiment besoin d'aide. Il s'agit d'un ancien athlète de haut niveau et homme d'affaires qui a commencé à perdre espoir en attendant une greffe. Pour Lúcia, c'était impensable. Elle a parlé à la famille, mis en place un soutien psychologique, et en moins d'un an, son patient était suffisamment en forme pour recevoir sa greffe.

Ce qui fait de Lúcia une infirmière exceptionnelle, c'est sa volonté de toujours apprendre et de trouver des moyens d'améliorer la prise en charge des patients. Elle incite constamment ses patients à installer l'application « myCompanion » et leur explique comment l'utiliser. Elle a suivi une formation de spécialisation en santé mentale pour mieux soutenir ses patients.



Lúcia Pedro est l'une des infirmières de la Clinica de Diálise de Abrantes, au Portugal.

Lúcia est convaincue qu'une infirmière en néphrologie doit avoir d'excellentes compétences d'évaluation, porter une grande attention aux détails, et savoir travailler en équipe. Elle a toujours une attitude positive et un mot d'encouragement. « J'aime mes patients », nous dit-elle avec le sourire. Lúcia est l'une de nos gagnantes de la catégorie « Proactivité » de notre prix et nous sommes très heureux pour elle et ses patients.



## Voici Slavojka

L'intérêt de ce prix est que tous les candidats sont nommés par des collègues. La nomination de Slavojka Devic n'est donc pas surprenante. Elle sait qu'un travail d'équipe efficace est le seul moyen d'optimiser la prise en charge des patients. Avec plus de trente ans d'expérience, c'est elle qui prend soin de l'équipe.

Elle se dit ravie de pouvoir transmettre ses connaissances à ses collègues plus jeunes, et de voir que cela améliore l'équipe dans sa globalité. Pour elle, le secret d'un bon infirmier, ce n'est pas seulement de savoir

Slavojka Devic est un mentor et une enseignante hors pair pour les jeunes collègues.

## Personnes

écouter, c'est également comprendre ce que les patients veulent dire. Ses collègues ont déclaré : « Elle fait toujours de son mieux, toujours. »

Son attitude professionnelle est la preuve de sa grande expérience : pour elle, la patience et la collaboration sont absolument essentielles. Elle affirme que son tempérament même est l'un de ses atouts les plus précieux : « C'est pour cela que j'ai une bonne relation avec les patients, il s'agit d'un respect mutuel. » Slavojka est l'une de nos gagnantes de la catégorie « Collaboration ». Félicitations à elle et à son équipe.



Une gagnante de la catégorie « Collaboration » : Slavojka Devic de Banja Luka.



Dusica Sladoje est toujours prête à rendre service, même en cas d'inondation.

### Voici Dusica

Dusica Sladoje n'a même pas eu à réfléchir lorsqu'on lui a demandé ce que la fiabilité signifiait pour elle. À ses yeux, la fiabilité est indispensable à toute relation, qu'elle soit privée ou professionnelle. « La fiabilité crée la confiance », dit-elle, et personne ne la contredira.

Pour Dusica, il s'agit également d'un sens du devoir. Il y a quelques années, au cours d'une inondation majeure, Dusica est passée devant le centre de dialyse et a vu des personnes en train de sauver de l'équipement. Elle s'est jointe à eux immédiatement, et a travaillé jusqu'à tard dans la nuit. Le lendemain, toute la ville a été inondée et Dusica a dû être évacuée par bateau.

Pour elle, une infirmière doit comprendre les sentiments du patient dans certaines situations. Il faut faire preuve de maturité émotionnelle et de stabilité. Dusica est l'une de nos gagnantes de la catégorie « Fiabilité ». Nous sommes fiers de l'avoir dans notre équipe.



## Voici Yeliz

L'excellence a de nombreuses facettes et se manifeste de plusieurs façons. Ce qui est arrivé à Yeliz Aydın est très inhabituel, mais c'est une histoire qui mérite d'être racontée. Au début de l'année dernière, elle s'apprêtait à terminer sa journée de travail lorsqu'un tremblement de terre a frappé la région. Malheureusement, la dialyse d'un patient n'était pas terminée.

Au lieu de fuir, elle est restée avec le patient et l'a réconforté. Elle a mis fin à la dialyse dès que cela a été possible et a attendu que le patient puisse sortir en toute sécurité. Le plus étonnant, c'est qu'elle n'a même pas

---

Une heureuse gagnante sous le pont du Bosphore : Yeliz Aydın à Istanbul, en Turquie.



mentionné ce jour lorsque nous lui avons demandé de partager un moment vraiment mémorable de sa carrière.

Yeliz est convaincue qu'une infirmière en néphrologie doit toujours être prête à recevoir de nouvelles informations dans son domaine et à continuer d'apprendre et de se former. Elle est proche de ses patients : « Mes patients font partie de ma famille. Pour eux, je fais tout ce que je peux. » Yeliz est l'une de nos gagnantes de la catégorie « Excellence ».

### Proud of the NephroCare nurses


It's not always an earthquake or a flood that brings out the best of us. Sometimes it is just someone that needs to be comforted or supported. But it is always something that is coming from the heart and the spirit of the people. These are the ones that we celebrate. NephroCare nurses.

We are looking forward to introduce you to more winners of our Value Award in our next issue. So stay tuned for more stories. We are looking forward to introduce you to more winners of our Corporate Value Award in our next issue. So stay tuned for more stories.









# 25 ans de Fresenius Medical Care – Une célébration de l'ingéniosité

Fresenius est depuis toujours un leader dans le développement de technologies et de traitement qui aident les personnes atteintes d'insuffisance rénale chronique. Il y a 25 ans, le succès de la société a donné lieu à la fondation du groupe Fresenius Medical Care. C'était un grand moment pour nous, et nous sommes fiers de faire partie de la longue histoire de la dialyse. Remontons un peu dans le temps.

**O**n pense souvent que l'insuffisance rénale chronique est un problème médical assez moderne, mais elle est en fait très ancienne. Les patients de longue date sont parfois surpris d'apprendre que les Romains essayaient déjà de trouver des traitements et des remèdes.

Avant de pouvoir traiter un problème, il faut d'abord savoir de quoi il s'agit. Malgré des capacités médicales alors limitées, on avait déjà une idée de la nature du problème, il y a deux mille ans.

De nombreuses solutions ont été envisagées, dont certaines étaient assez drastiques. Les bains chauds, les thérapies par la transpiration, les lavements et même les saignées : au Moyen-âge, on avait déjà compris qu'il s'agissait d'un problème en lien avec les fluides corporels. Il restait encore un très long chemin à parcourir avant d'arriver aux premières méthodes de traitement efficaces.

## La solution

Il a fallu des siècles de recherche et de nombreuses générations d'inventeurs et de médecins pour trouver un moyen de traiter l'insuffisance rénale chronique. Le principe de l'osmose a inspiré la solution : l'échange de liquides par des membranes semi-perméables.

Peu après la Seconde Guerre mondiale, les premiers systèmes de traitement par dialyse ont été mis au point et Fresenius a contribué à leur développement. **À cette époque, Fresenius existait déjà depuis longtemps. La société a été fondée en 1912** par le Dr Eduard Fresenius, propriétaire de la pharmacie Hirsch à Francfort, en Allemagne.

Après son décès soudain en 1946, sa fille adoptive, Else Kröner, a pris le relai. Elle a suivi des études pharmaceutiques, afin d'être en mesure de diriger l'entreprise. Elle est devenue une femme d'affaires accomplie. La décision de fabriquer les

# Dates importantes



## 1966

### Les débuts de la dialyse

**Une nouvelle ère : Fresenius élargit sa gamme de produits** et commence à vendre des appareils pour la dialyse et des dialyseurs. L'entreprise gagne rapidement des parts de marché importantes.



## 1996

### Fresenius Medical Care

Notre société est née de la fusion entre l'**unité de dialyse de Fresenius et National Medical Care**, elle est en outre cotée aux bourses de Francfort et de New York



## 1912

### Création

Dr Eduard Fresenius, propriétaire de la pharmacie Hirsch à Francfort (Allemagne), crée la **société pharmaceutique Dr. E. Fresenius**.



## 1983

### Dialyseurs synthétiques en polysulfone

Nous continuons de produire des dialyseurs de référence en termes de qualité : les **dialyseurs synthétiques en polysulfone** ont été produits pour la première fois au début des années 1980.



## 1994

### NephroCare

Le premier centre NephroCare a ouvert deux ans avant la création de Fresenius Medical Care.





## 2012

### Record de production

Fresenius Medical Care produit son **500 000ème appareil de dialyse**



## 2019

### Acquisition de NxStage

**NxStage Medical, Inc.** est une entreprise intégrée qui se spécialise dans la production de dispositifs médicaux pour la dialyse à domicile et les soins intensifs.



## 2006

### Développement du réseau

**Acquisition** du fournisseur américain de produits de dialyse **Renal Care Group, Inc.**



## 2016

### Partenariats académiques-industriels

Fondation de la **filiale indépendante Unicyte AG**, spécialisée dans la médecine régénérative



Dr Eduard Fresenius, pharmacien et propriétaire de la pharmacie Hirsch, commence la production de produits pharmaceutiques.

produits nécessaires à la dialyse était son idée.

**En 1966**, les premiers produits ont été vendus, et en moins de deux décennies, Fresenius est devenu l'un des leaders de l'innovation dans ce domaine.

Le traitement par hémodialyse chronique était déjà possible, mais il s'agissait toujours d'un traitement très coûteux qui durait douze heures. Pourtant, cela représentait un espoir pour les patients qui avaient besoin d'un traitement à long terme. Au fur et à mesure, la mission de Fresenius s'est tournée vers l'amélioration du traitement.

### La dialyse au cœur de notre activité

C'est une chose de créer la méthode et la technologie qui permettent de soigner l'insuffisance rénale, mais c'en est une autre de les rendre disponibles pour les patients du monde entier. Fresenius a

progressivement développé sa gamme de produits et a créé le premier dialyseur synthétique en polysulfone en 1983. Il s'agit aujourd'hui encore d'un dialyseur de référence.

Nos produits ont rendu la dialyse plus efficace, moins fastidieuse, plus facile à mettre en œuvre et, surtout, moins coûteuse. Cette stratégie a connu un tel succès que Fresenius Medical Care a été fondée et transformée en société en 1996, et NephroCare est devenue un élément important de cette nouvelle société.

Il s'agit d'une évolution logique. Jusque-là, l'aspect technique de la dialyse était géré par Fresenius Dialysis Unit (l'unité de dialyse de Fresenius), tandis que National Medical Care gérait le traitement. Les deux entreprises ont réuni leurs forces, sous le nom de Fresenius Medical Care, une société cotée aux bourses de Francfort et de New York. Il s'agit aujourd'hui d'une véritable multinationale.



## Un succès continu

La stratégie consistant à regrouper les deux composantes de l'entreprise, le développement de produits et les prestations de soins, s'est avérée fructueuse au cours des années qui ont suivi.

Fresenius Medical Care a poursuivi le développement et l'amélioration des produits de dialyse. En 2012, la société a fêté la fabrication du 500 000ème appareil de dialyse. Aujourd'hui, un dialyseur sur deux est fabriqué par notre entreprise. La société a reçu une distinction spéciale en 2005, lorsque notre système de dialyse 5008 a remporté le prix de l'innovation de l'économie allemande.

Nous développons continuellement notre réseau pour vous aider, dans votre ville d'origine et dans les endroits que vous visitez. En 2006, la société américaine Renal Care Group nous a rejoints, ce qui nous a permis de proposer nos services à plus de patients. Plus récemment, Fresenius Medical Care a fait l'acquisition de NxStage Medical, une entreprise américaine qui se concentre sur les appareils de dialyse à domicile.

Cette année, nous célébrons les 25 ans de Fresenius Medical Care. NephroCare a fortement contribué à ce grand succès. En fait, notre premier centre de dialyse était déjà ouvert deux ans avant la création de l'entreprise, et beaucoup d'autres ont suivi.



## NephroCare pour vous

Aujourd'hui, Fresenius Medical Care est présent dans plus de 50 pays avec plus de 3 900 centres. NephroCare a des cliniques partout en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Notre mission est de fournir le meilleur traitement de dialyse possible.

Dans plus de 30 pays, plus de 20 000 employés vous accueillent dans plus de 800 centres. Cela représente 10 millions de dialyses chaque année ! Même pour nous, ce nombre est incroyable.

## Merci

Notre 25e anniversaire est le moment idéal pour remercier nos patients. Sans tous les commentaires que nous recevons, sans nos conversations avec des patients du monde entier, tout ceci serait impossible.

Vos commentaires nous aident beaucoup. Pour cette raison, nous vous invitons à participer à notre enquête sur l'expérience des patients. Vous pourrez lire une histoire à ce sujet dans ce numéro de NephroCare4me.



**Notre enquête :**

# **Aidez-nous à améliorer l'expérience de soins**

Être bon ne suffit pas, nous cherchons toujours à améliorer notre service. Mais comment ? Il s'agit d'identifier ce qui fonctionne bien et d'essayer de l'améliorer. Notre ambition est de fournir les meilleurs soins. Vous pouvez nous aider à y parvenir. Voici comment.



**C**haque fois que nous accueillons un patient dans l'un de nos centres de dialyse, nous souhaitons qu'il profite d'une expérience très agréable et que les soins et les traitements qu'il reçoit soient excellents.

Bien sûr, il y a toujours deux perspectives : celle du soignant et celle du patient. Même en faisant de notre mieux, il est presque impossible pour les soignants de comprendre complètement le point de vue du patient.

C'est pourquoi nous réalisons régulièrement une enquête sur l'expérience des patients. C'est pour nous le meilleur moyen de comprendre ce que vous pensez de nous.

### De quoi s'agit-il ?

Nous avons tous déjà effectué des enquêtes. Leur objectif est généralement d'évaluer la satisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit. Nous y avons recours, mais nous avons réalisé que les résultats reflètent généralement ce que l'on pense de nous et assez peu l'expérience des patients.

La différence peut sembler floue, mais elle est très importante. Imaginez qu'on vous demande si vous aimez aller à la plage ou non, ou qu'on vous demande comment se déroule votre après-midi à la plage, ce que vous aimez faire et comment votre expérience pourrait être améliorée.

Cela donne de meilleurs résultats. L'opinion que vous avez de notre société est importante, mais il est plus intéressant pour nous de savoir comment vous vous sentez, quels composants de votre séjour sont



**La clé de l'amélioration des soins :** votre participation à l'enquête.

agréables, et quels points peuvent être améliorés.

Cela nous donne l'opportunité de nous améliorer pour la prochaine fois.

### Votre avis compte

Cette enquête est l'occasion de participer à l'évolution des soins, et de nous dire ce que nous pouvons faire, en plus de fournir des soins de haute qualité. Vous vivez ces soins de l'intérieur, même si deux personnes reçoivent le même traitement, leur expérience ne sera pas forcément identique.

Avec cette enquête, vous pouvez donner votre avis sur le caractère respectueux des soins et s'ils sont adaptés à vos préférences,

besoins et valeurs. Vous pourrez nous dire dans quelle mesure votre expérience correspond à vos attentes.

Notre objectif, ce sont les soins axés sur le patient, et même si l'enquête est strictement anonyme, les résultats nous aideront à nous rapprocher de cet objectif.

### Fonctionnement

Chaque année, l'enquête est menée simultanément dans 15 des 30 pays où NephroCare est présent. En d'autres termes : chaque pays participe au moins tous les deux ans. Au cours de l'été, nous nous réunissons à notre siège social pour élaborer l'enquête avec les équipes de différents pays, pour que tout le monde puisse participer. Une campagne est créée

autour de l'enquête, avec des affiches et des dépliants ou des courriers.

Nos coordinateurs nationaux étudient ensuite le déploiement avec les équipes de la clinique, pour que le projet bénéficie du soutien et de l'attention nécessaires. À l'automne, nos cliniques ont trois à quatre semaines pour réaliser l'enquête.

Toutes les données anonymes sont recueillies à notre siège pour y être analysées. Cela nous permet de comprendre ce qui peut être amélioré, pour chaque pays et pour chaque clinique. Ces résultats nous permettent d'envisager les étapes possibles ou nécessaires. Il est important pour tout le monde que les améliorations puissent être mises en œuvre localement.

---

Notre objectif est de fournir des soins axés sur le patient.







## Des résultats concrets

En 2019, notre enquête a effectué plusieurs changements spécifiques. Nous avons réalisé que nous devons améliorer notre gestion des plaintes. Par conséquent, nous avons lancé une procédure opérationnelle standard de traitement des plaintes, et établi des canaux spécifiques pour que les patients puissent communiquer en cas de problème.

Nous avons également réalisé que nos patients avaient besoin de plus d'informations, de sensibilisation et de conseils. Nous avons lancé un programme pour améliorer cette situation pour tous les patients de notre réseau en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique.

## Entièrement anonyme

Il n'est possible d'obtenir des réponses fiables que si aucune des informations transmises n'est liée à des données

personnelles. Nous veillons à ce que nos patients puissent y répondre de façon confidentielle, à leur domicile et nous ne demandons jamais de données personnelles. Tous les liens sont anonymes et tous les codes de connexion ne peuvent être utilisés qu'une seule fois.

Pour une enquête mondiale comme celle-ci, il est important que le plus de patients possible y participent. Heureusement, environ 15 000 patients nous font part de leurs commentaires chaque année, et nous espérons que vous y participerez cette année.

N'oubliez pas de participer. Cela nous permettra d'améliorer encore vos soins.

## Nous vous invitons à participer :

Lorsque vos soignants vous en parleront à l'automne, n'hésitez pas à répondre à l'enquête. Cela ne prendra que quelques minutes. Merci.



# Des exercices pour se sentir mieux !

**L'**exercice physique est bénéfique pour votre santé. Ce n'est une surprise pour personne. Mais saviez-vous que faire de l'exercice permet de se sentir plus heureux ? C'est vrai. Des données scientifiques ont démontré une relation positive constante entre l'activité physique et le bonheur.\*

On n'a pas besoin d'un scientifique pour nous dire qu'on est plus heureux lorsqu'on se sent mieux physiquement, n'est-ce pas ? Essayons. Voici quelques exercices simples que tout le monde peut faire depuis son salon. Des exercices pour se sentir mieux. Cela fonctionne vraiment.

Chaque exercice comporte trois niveaux différents : choisissez celui qui correspond le mieux à vos capacités.

\* Zhanjia Zhang & Weiyun Chen: A Systematic Review of the Relationship Between Physical Activity and Happiness, Journal of Happiness Studies, 2018, <https://doi.org/10.1007/s10902-018-9976-0>



## Exercice 1 : les fentes statiques

Commençons par un exercice simple.

Les fentes sont vraiment faciles à faire, voici le **premier niveau** :



Commencez en position de marche. Les orteils sont tournés vers l'avant, la partie supérieure du corps est droite. Placez vos mains sur le dos d'une chaise pour vous stabiliser.



Ensuite, pliez les jambes jusqu'à ce que la cuisse avant soit parallèle au sol. Le genou avant reste au-dessus du talon lorsque vous descendez. Le haut du corps doit toujours rester stable et vertical.



Pliez les genoux pour que le bas du genou touche presque le sol, puis revenez à la position de départ.

Essayez de faire 2 à 3 séries de 12 répétitions et reposez-vous pendant 1 minute entre les séries.

**12 X**  **2-3**  **1 min**

**Niveau deux** : Si vous vous sentez stable et résistant, essayez de faire les fentes sans vous tenir à une chaise.

**Niveau trois** : Vous pensez pouvoir en faire plus ? Super ! Portez un sac à dos pendant que vous faites vos fentes. Ajoutez des éléments pour plus de poids.

## Exercice 2 : le développé épaules

Voici un autre exercice très simple.

Voici comment effectuer le **niveau 1** :



Tenez-vous droit, assis sur une chaise. Choisissez deux objets identiques **d'environ un demi-kilo** et tenez-les fermement dans vos mains.



Soulevez lentement les poids, en pliant vos bras vers l'extérieur jusqu'à ce que les poids soient environ à la hauteur de la tête et que les bras forment un angle droit. Tenez les poids dans les paumes de vos mains sans trop plier les poignets. **Il s'agit de la position de démarrage.**



Poussez ensuite vos bras vers le haut jusqu'à ce qu'ils soient tendus. Descendez lentement les bras pour revenir à la position de départ. C'est très simple.

Essayez de faire 2 à 3 séries de 12 répétitions et reposez-vous pendant 1 minute entre les séries.

**12 X**  **2-3**  **1 min**

**Niveau 2** : Si vous avez l'impression de pouvoir soulever des poids plus lourds, essayez avec deux objets de 1,5 kg.

**Niveau 3** : Vous pouvez faire encore mieux ? Super ! Essayez de faire cet exercice en vous tenant debout.



## Exercice 3 : pompes avec une table

Les pompes sont beaucoup plus faciles en se tenant debout.

Voici comment effectuer le **niveau 3** :



Placez-vous devant une table, à une distance d'environ un bras.



Penchez-vous avec précaution vers l'avant et placez vos mains sur la table. Commencez à plier les bras pour vous pencher vers la table, afin d'effectuer le mouvement de poussée.



Repoussez-vous vers l'arrière pour revenir à la position de départ.

Essayez de faire 2 à 3 séries de 12 répétitions et reposez-vous pendant 1 minute entre les séries.

**12 X**  **2-3**  **1 min**

**Niveau 2** : Si c'est un peu trop difficile pour vous, penchez-vous contre un mur au lieu d'une table. Placez-vous à une distance légèrement supérieure à la longueur des bras.

**Niveau 1** : C'est trop difficile ?  
Pas de problème. Rapprochez-vous simplement du mur, à la longueur du bras.



---

## **Vous y avez droit : des recettes végétariennes saines.**

La nutrition évolue. Manger végétarien et végétalien est de plus en plus populaire. Cette alimentation est perçue comme plus saine : manger moins de viande est bon pour la planète. Pour nous, c'est un peu délicat. Lorsque les reins obligent à faire attention à ce que l'on mange, et lorsque les légumes peuvent ne pas être adaptés à la santé, il peut sembler difficile d'adopter un régime végétarien. Certaines personnes pensent même que les plats végétariens ne sont pas bons. Aujourd'hui, nous allons vous prouver que vous pouvez manger des légumes et qu'ils peuvent être vraiment délicieux. Nous proposons même un savoureux burger sans viande. Essayez ! Vous serez surpris.



# Curry de tofu

## Ingrédients

1 paquet de crème végétale de riz ou de noix de coco (200 ml)  
Pois chiches (400 g)  
Dés de tofu (240 g)  
1 carotte coupée en dés (120 g)  
1 oignon haché (180 g)  
2 gousses d'ail hachées  
2 cuillères à soupe d'huile  
1 cuillère à café de curry  
1 cuillère à café de curcuma  
Poivre frais et gingembre à votre goût  
Persil pour servir

## Pour 4 personnes

### Informations nutritionnelles

(valeur par portion – 1 personne)

Énergie	472 kcal
Protéines	19 mg
Glucides	65 g
Lipides/grasses	15 g
Sodium	339 mg
Phosphore	315 mg
Potassium	584 mg

## Préparation

1. Commencez par faire tremper les pois chiches, idéalement 8 à 12 heures pendant la nuit. Jetez l'eau de trempage et faites cuire les pois chiches. Faites chauffer l'huile dans une poêle et faites revenir l'oignon, l'ail et le gingembre jusqu'à ce que le mélange commence à dorer.
2. Ajoutez la carotte en dés et suffisamment d'eau pour couvrir et cuisez à couvert pendant 3 à 4 minutes jusqu'à ce que les dés de carotte commencent à ramollir.
3. Ajoutez les pois chiches et le tofu et poivrez. Laissez cuire encore 3 à 4 minutes.
4. Pour finir, ajoutez la crème, le curry et le curcuma et remuez jusqu'à ébullition.
5. Vérifiez l'assaisonnement et servez avec du persil haché.
6. Servez avec du riz blanc (4 cuillères à soupe)



## Commencez une collection de recettes !

Il vous suffit de découper ces pages du magazine pour l'ajouter à votre collection de recettes. Cela vous donnera des idées de plats à préparer.



# Hamburger aux lentilles

## Ingrédients

350 g de lentilles vertes ou brunes  
1 gousse d'ail hachée  
1 oignon moyen, haché  
1 cuillère à soupe d'huile  
85 g de farine de riz brun  
8 cuillères à soupe de flocons d'avoine  
1 feuille de laurier  
Sauce épicée, à votre goût  
Cumin, à votre goût

## Pour 4 personnes

### Informations nutritionnelles

(valeur par portion – 1 personne)

Énergie	463 kcal
Protéines	20 mg
Glucides	80 g
Lipides/grasses	8 g
Sodium	154 mg
Phosphore	436 mg
Potassium	678 mg

## Préparation

1. Commencez par faire tremper les lentilles pendant deux à quatre heures. Jetez l'eau et faites-les cuire avec une feuille de laurier dans une casserole d'eau fraîche. Égouttez bien, rincez à l'eau froide et placez-les dans un bol.
2. Ajoutez l'ail, l'oignon, le persil et l'huile d'olive aux lentilles cuites, assaisonnez de cumin à votre goût et mélangez bien.
3. Ajoutez peu à peu les flocons d'avoine et la farine de riz, jusqu'à former une pâte facile à modeler.
4. Divisez la pâte en 4 parties égales et passez un trait d'huile d'olive ou de farine sur vos mains pour faciliter le façonnage des galettes.
5. Formez des galettes de l'épaisseur souhaitée.
6. Placez les galettes sur une plaque de cuisson couverte de papier sulfurisé et réfrigérez pendant 1 heure.
7. Sortez soigneusement les galettes du réfrigérateur et cuisez-les au four pendant environ 40 minutes à 180 °C. Retournez-les au bout de 20 minutes pour qu'elles cuisent des deux côtés.
8. Servez avec du quinoa cuit (4 à 5 cuillères à soupe).

# Entraînez votre cerveau

Répondre à des quiz et faire des puzzles de temps en temps est une bonne idée, pour plusieurs raisons. Bien sûr, cela permet d'entraîner son cerveau. Cela améliore la concentration, entraîne la mémoire, permet de continuer d'apprendre et donne un sentiment de réussite.

Mais la raison principale est qu'ils sont amusants à faire, bien sûr ! Oubliez vos tâches quotidiennes pendant un moment et essayez notre sudoku irrégulier ou recherchez des erreurs dans notre jeu des 8 différences. **Amusez-vous bien !**

## Sudoku irrégulier :

Les règles de cette version du casse-tête sont les mêmes : trouvez les cases correspondant aux nombres de 1 à 9 dans chaque colonne, ligne et zone. La seule différence c'est que les zones ne sont pas des carrés  $3 \times 3$ , mais des formes irrégulières. Parviendrez-vous à le résoudre ?

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1		1		4		2		5		1
2		9		8	1				2	2
3	2	7	9	3				1	8	3
4	1				9					4
5	8	5						9	1	5
6					6				4	6
7	7	2				3	9	4	5	7
8	9				2	8		7		8
9		8		7		9		2		9
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	



**Trouvez les erreurs :**

C'est reposant et simple. Ces deux images ont l'air identiques. Mais le sont-elles vraiment ?  
Trouvez les **huit erreurs** dans l'image du bas. Ce n'est pas si facile !



Trouvez les huit erreurs dans cette image



### Solution du sudoku irrégulier :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	6	1	8	4	7	2	3	5	9	1
2	3	9	5	8	1	4	7	6	2	2
3	2	7	9	3	4	6	5	1	8	3
4	1	4	2	6	9	5	8	3	7	4
5	8	5	4	2	3	7	6	9	1	5
6	5	3	7	9	6	1	2	8	4	6
7	7	2	6	1	8	3	9	4	5	7
8	9	6	1	5	2	8	4	7	3	8
9	4	8	3	7	5	9	1	2	6	9
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	

### Voici les huit erreurs :

