



Dans cette édition :

Diaverum facilite la dialyse de vacances grâce aux plateformes en ligne d.HOLIDAY et Bookdialysis.com

Et aussi :

Des sondes pour contrôler en temps réel la température et l'hygrométrie des réfrigérateurs

Diaverum France ouvre une nouvelle clinique à Saint-Denis en Ile-de-France

Comité de rédaction :

Fanny Tilliez, Chargée de Communication
Charles-Alexandre Thevenin, Directeur de la Communication
Toon Keupink, Directeur Général France/Maroc
Valérie Boireau, Directrice Qualité et des Soins
Marc Baby, Directeur des Opérations
Paul Stroumza, Directeur Médical

Page 1 Edito

Page 1-2 Diaverum facilite la dialyse de vacances grâce aux plateformes en ligne d.HOLIDAY et Bookdialysis.com

Page 3 Des sondes pour contrôler en temps réel la température et l'hygrométrie

Page 4 Diaverum France ouvre une nouvelle clinique à Saint-Denis en Ile-de-France

Page 5 Résultats de l'enquête annuelle sur la perception des soins par les patients

Page 6 Actualités

Edito

Toon KEUPINK

Directeur Général
France/Maroc



Chères toutes & tous,

C'est avec un très grand plaisir que je vous présente tous mes vœux pour cette nouvelle année au travers de ce premier numéro de notre nouvelle newsletter. Nous souhaitons par ce document informer tant nos patients que nos collaborateurs de notre offre de prise en charge, de nos projets et challenges, de nos réussites grâce à l'engagement de nos équipes.

A ce titre, l'année 2022 a été (j'allais dire comme chaque année) riche en projets. En France, nous avons ouvert un nouvel établissement à Saint-Denis afin d'agrandir notre offre de soins dans une région dynamique. Nous avons retravaillé dans certaines régions nos organisations vers toujours

plus d'autonomie. Nous avons également revisité nos outils de communication en lien avec nos besoins en recrutement infirmiers notamment. Plus généralement, nous continuons de mettre en place des outils accélérant notre transformation digitale pour améliorer le suivi de prise en charge de nos patients et de nos services comme dans le cadre du programme d.HOLIDAY, affiner l'analyse de nos résultats et permettre un gain de temps pour tous.

Au Maroc, nous avons poursuivi notre développement avec l'acquisition de deux nouveaux établissements à Meknès (après Marrakech et Agadir) et ainsi pérennisé notre activité dans ce pays en pleine réforme de santé.

2023 annonce également un nouveau projet d'ouverture d'établissement en région Ile-de-France.

Je vous souhaite une bonne lecture de cette newsletter qui sortira trois fois par an en complément de nos notes d'informations habituelles.

Je vous souhaite à toutes et tous ainsi qu'à vos proches une belle année qui j'espère sera marquée par beaucoup de sérénité et de succès. ■

Diaverum facilite la dialyse de vacances grâce aux plateformes en ligne d.HOLIDAY et Bookdialysis.com



En 2022, Diaverum a lancé sa propre plateforme de réservation de dialyse en ligne, **d.HOLIDAY**. Celle-ci offre aux patients dialysés vacanciers une expérience considérablement améliorée. Ils peuvent sélectionner facilement une clinique en appliquant différents filtres de recherche, comme la modalité de prise en charge ou le mode de paiement, et avoir une visibilité en temps réel des séances disponibles. Ils peuvent ainsi accéder à notre réseau de plus de 440 cliniques dans 23 pays à travers le monde.

Deux ans après que la pandémie ait amorcé un changement important dans nos modes de vie, nous commençons tout juste à repenser à voyager. Si le fait de voyager a été compliqué pour tout le monde, il l'a été d'autant plus pour les patients dialysés, compte tenu de la complexité de leur prise

en charge et de leur fragilité liée aux complications sévères de la Covid-19. Pour permettre à nouveau à nos patients de voyager, notre plateforme de réservation en ligne va simplifier et accélérer le processus de réservation.

Ainsi, cette nouvelle plateforme représente une étape supplémentaire dans la stratégie de digitalisation de Diaverum. Sa mise en œuvre fait suite au lancement en juillet de l'année dernière du Guide de Dialyse de Voyages de Diaverum, qui promeut quelques-unes des destinations de vacances les plus populaires au monde.

Elle fait surtout suite à l'acquisition en 2021 par Diaverum de Booknowmed, devenu aujourd'hui **Bookdialysis.com**, une plateforme de réservation ouverte au référencement de tous les centres de dialyse à travers le monde, et bien entendu ceux du groupe Diaverum.

La plateforme d.HOLIDAY propose également aux patients vacanciers :

- Des informations sur les destinations, via notamment le Guide de Dialyse de Voyage Diaverum ;
- Des astuces sur la manière de préparer leur séjour autour de leur prise en charge ;
- Des conseils concernant la documentation et la médication.

La nouvelle plateforme Diaverum a été officiellement lancée mardi 3 mai 2022, à l'occasion de la conférence annuelle d.HOLIDAY qui s'est tenue à Rome, en Italie, en présence notamment d'associations de patients.

En France et au Maroc, les cadres de santé et certaines personnes correspondantes « Holiday » de

leurs centres, ont été sensibilisés à l'utilisation de ces nouveaux outils.

L'acquisition par Diaverum d'une plateforme spécialisée et la création du portail d. HOLIDAY, illustrent notre souci constant de faciliter la vie des patients. Les patients apprécient beaucoup la réactivité de nos équipes à apporter une réponse rapide de prise en considération de leurs demandes, que ce soit par les canaux habituels (mails, téléphones etc) que maintenant via ses plateformes.

Nous devons faciliter les envies de voyages des patients, que ce soit pour un court séjour, ou une aventure plus exotique à l'autre bout du monde. Ils doivent se sentir sécuriser dans leur prise en charge afin de profiter au mieux de leurs vacances en sécurité et sérénité. ■



Comment ça marche ?

Ces deux plateformes permettent aux patients et leurs aidants d'explorer les options de traitement et de réserver leurs séances en **3 étapes** :

1

Location

Check In - Check Out

Entrez votre destination et sélectionnez les dates de votre voyage

2

Filters

Dialysis HFD

Dialysis HD

Facilities ^

Refreshments

Free WiFi

Free transfer

Appliquez des filtres de recherche, tels que les options de traitement, les spécificités médicales et les services souhaités

3

Select Treatment

Dialysis HD

Dialysis HFD

Check In - Check Out

23.09.2022 - 4.10.2022

Book

Sélectionnez la clinique, enregistrez-vous et réservez votre séance (disponibilité validée dans les 72h ouvrées)

Des sondes pour contrôler en temps réel la température et l'hygrométrie des réfrigérateurs

Avec notre fournisseur et partenaire Dickson (Oceasoft), nous avons mis en place un projet d'envergure de remplacement et d'uniformisation des équipes de contrôle de température et d'hygrométrie dans tous nos établissements en France.



Le contrôle systématique de la température et de l'hygrométrie (degré d'humidité) des réfrigérateurs est essentiel dans notre activité. Alors que celui-ci était majoritairement effectué manuellement dans nos cliniques, et que chaque établissement avait son propre protocole, les équipes Opérations, Qualité et Technique ont mené une réflexion afin d'optimiser et d'uniformiser les pratiques dans nos cliniques.

Le projet de remplacement des sondes visait à trouver un système fiable et simple d'utilisation de contrôle de la température et de l'hygrométrie des médicaments thermosensibles, des zones de stockage des dispositifs médico-stériles, mais aussi des réfrigérateurs alimentaires

contenant les repas froids des patients. Le choix s'est dirigé vers le système de contrôle automatique proposé par la société Dickson (Oceasoft). Le déploiement des nouvelles sondes électroniques s'est fait par étapes, et aujourd'hui tous nos établissements en France sont équipés.

Après plusieurs mois d'utilisation, nous constatons que la mise en place de sondes électroniques présente plusieurs avantages. Tout d'abord, là où le système manuel comportait des risques car le contrôle n'était pas effectué en continu, les nouvelles sondes permettent un enregistrement en temps réel des températures et de l'hygrométrie de nos équipements. De plus, le système

sélectionné va de pair avec un logiciel d'alertes perfectionné. En effet, les équipes techniques ont été formées par notre partenaire Dickson sur cet outil, afin de définir des seuils d'alerte minimaux et maximaux pour les réfrigérateurs. Ainsi, dès qu'un équipement est en-dessous ou dépasse les seuils d'alerte définis, les techniciens sont automatiquement contactés, d'abord par SMS et email pour le premier seuil d'alerte, puis par des renvois d'appel à intervalle de 5 minutes pour le deuxième seuil d'alerte. Enfin, ce nouveau système a permis l'éradication complète des problèmes de radio transmission. Même s'il y a pu avoir des cas, les systèmes d'alerte des sondes ont permis une intervention très rapide des techniciens, évitant ainsi de devoir jeter les médicaments concernés.

Ce nouveau système, grâce à sa facilité d'utilisation, sa fiabilité, et à la qualité du matériel, est donc une réussite, et nous continuerons à le déployer dans nos nouveaux centres à l'avenir. ■

Pour en savoir plus sur la mise en place du projet et les avantages de ce dispositif, regardez l'interview de **Valérie Boireau**, Directrice Qualité et des Soins Infirmiers, **Laëtitia Barbier**, Chargée d'Affaires Opérations, et **Morjiane Hachemi**, Technicien, réalisée par Dickson, en scannant le QR code ci-contre ou en [clicquant ici](#).



Diaverum France ouvre une nouvelle clinique à Saint-Denis en Ile-de-France

En septembre dernier, Diaverum France a renforcé son offre de services de soins, avec l'ouverture d'un **nouveau centre de néphrologie et de dialyse**, intégré au Centre Cardiologique du Nord (CCN), à Saint-Denis en Ile-de-France.



L'ouverture de notre nouvelle clinique marque une évolution significative des services du CCN, qui a ouvert ses portes en 1973 en tant que centre de cardiologie et a ensuite élargi son éventail de spécialités, ce qui en fait l'une des cliniques de santé les plus prestigieuses en région parisienne. Notre centre de néphrologie et de dialyse occupe dans le CCN un espace de plus de 600m², avec 24 postes de travail. Notre objectif est de proposer des soins néphrologiques qui améliorent la qualité de vie, à un maximum de 120 patients.

Cette ouverture permet de consolider notre position de leader dans les soins néphrologiques à Paris, et plus globalement en région Ile-de-France, qui compte sept autres établissements Diaverum (Paris Mont-Louis et Paris Saint Maur dans le 11e arrondissement, Saint-Denis, Pantin et Epinay au nord de Paris, et Montereau et Avon au sud de la région). Cette position sera encore plus consolidée en Ile-de-France, avec l'ouverture en 2023 d'une nouvelle clinique Diaverum dans le 19e arrondissement de Paris.

Pour rappel, l'équipe médicale néphrologique est composée des **Docteurs Caroline MAGNE, Catherine MONGE, Claire BERROU et Svetlana**

KARIE GUIGUES, qui exercent également dans les centres Diaverum Saint-Denis et Pantin.

Commentant le projet, **Toon Keupink**, Directeur Général de Diaverum France, a déclaré : « Nous avons effectué un long travail en amont pour soigneusement préparer notre partenariat avec le CCN, et nous continuons ce travail aujourd'hui pour démontrer notre valeur en tant que partenaire de confiance. Nous sommes ravis d'offrir désormais des soins néphrologiques qui améliorent la qualité de vie des patients de ce nouveau centre et nous avons hâte de partager notre fierté lors de notre inauguration officielle en 2023 ».



Merci à toutes les équipes en particulier Marie-Alice Hourson et Anne-Marie Lhote, nos cadres de santé, Maya Mallet et Brigitte Charpentier, nos pharmaciennes, Youness Abaragh, notre technicien, ainsi que notre équipe Opérations, et notamment Laëtitia Barbier.

Avec l'ouverture de ce nouveau centre, Diaverum France compte désormais **17 établissements** à travers le pays, qui prennent en charge plus de **1 850 patients**. ■



Résultats de l'enquête annuelle sur la perception des soins par les patients

Comme chaque année, vous avez participé à nos enquêtes annuelles, sur la Perception des Soins par les Patients, si vous êtes patient, et Mon Opinion Compte, si vous êtes collaborateur Diaverum. Découvrez les points clés en France de l'enquête sur la perception des soins par les patients.

1136 patients ont participé à notre enquête annuelle concernant leur perception de nos soins.

Un grand merci à toutes et tous pour vos réponses, qui nous servent chaque jour pour améliorer votre expérience au sein de nos établissements. Nous allons tenir des comptes de ces résultats et mettre en place des plans d'améliorations pour améliorer encore ces résultats.

En 2022, nos cliniques ont eu une moyenne de **5,859** points sur un maximum de 7, score en légère hausse par rapport à l'année précédente.

Le **Net Promoter Score (NPS)** mesure et suit la façon dont l'entreprise est perçue par les patients. Le NPS

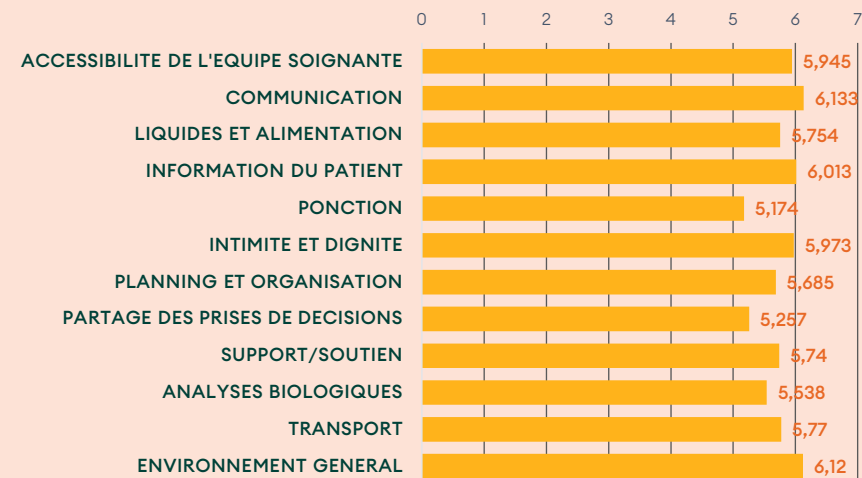
est mesuré avec une enquête à une seule question et rapporté avec un nombre compris entre -100 et +100.

Un score plus élevé représente une plus grande satisfaction à l'égard de l'entreprise. Les répondants donnent une note comprise entre 0 (pas du tout satisfait) et 10 (extrêmement satisfait) et, selon leur réponse, les répondants se répartissent en 3 catégories pour établir un NPS :

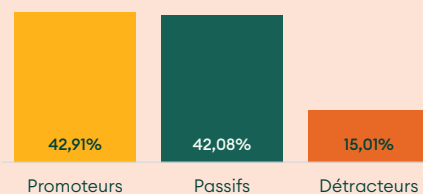
- **Promoteurs** : note de 9 ou 10, sont généralement fidèles et enthousiastes ;
- **Passifs** : note de 7 ou 8, sont satisfaits de nos services mais pas assez pour être considérés comme des promoteurs ;
- **Détracteurs** : note de 0 à 6, répondants mécontents et peu susceptibles d'utiliser à nouveau nos services.

Retrouvez ci-dessous le détail des scores de l'enquête par thématique ainsi que le **Net Promoter Score**.

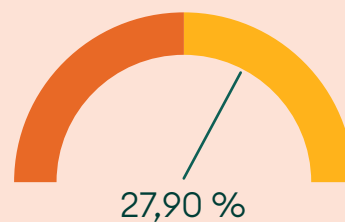
Enquête PPC 2022 : Score par thématique



Catégories de répondants



Net Promoter Score



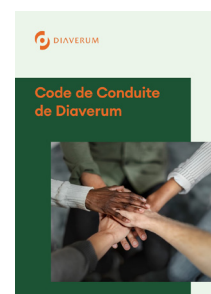
Formations relatives à la Compliance

Un programme de formation « **Compliance** » (ou Conformité Réglementaire) a été mis en place pour les fonctions d'encadrement et les fonctions administratives.

Ce programme permet d'appréhender les questions telles que les avantages et cadeaux d'affaires, les conflits d'intérêt, la lutte contre l'évasion fiscale, le référencement des patients, ou encore déclarer un incident ou une situation complexe via notre portail Speak Up! Cette démarche de formation est indispensable afin de garantir que les collaborateurs

connaissent et respectent les normes juridiques et éthiques qui s'appliquent à notre activité, ainsi que les comportements à avoir dans les relations d'affaires en lien avec nos valeurs d'entreprise.

Tous ces comportements sont regroupés dans notre Code de Conduite, pour lequel un programme de formation en ligne dédié est ouvert pour chaque nouveau collaborateur de Diaverum. ■



Actualités

Diaverum consolide son développement au Maroc

En 2022, Diaverum a poursuivi le développement de son activité au Maroc, avec l'acquisition en juin dernier de deux établissements de dialyse à Meknès : le Centre de Néphrologie et d'Hémodialyse de Meknès (C.N.H.M), et le centre d'hémodialyse El Basma. Diaverum renforce ainsi son positionnement dans le pays avec 4 établissements et va continuer son développement en 2023. Le Maroc, au-delà de l'accueil et de la gentillesse des Marocains, est une formidable destination de vacances par la variété de ces paysages et l'ambiance si particulier qu'il propose.



El Basma



C.N.H.M



Les cadeaux de fin d'année des patients ont été distribués

Comme chaque année, les patients ont reçu un présent de fin d'année. Compte tenu des consignes gouvernementales concernant les économies d'énergie, notre priorité était de favoriser le bien-être de nos patients. C'est pourquoi notre choix s'est porté sur une veste polaire sans manche.

Grande réflexion autour de l'Expérience Patient

Fin 2021, le Groupe Diaverum a initié une grande réflexion autour de l'expérience des patients au sein de nos cliniques à travers le monde. Dans ce cadre, des ateliers sont déployés auprès des équipes médicales et soins de nos centres depuis un an, afin de réfléchir sur notre prise en charge des patients et comment leur garantir la meilleure expérience dans nos cliniques.

A ce jour, le projet a été déployé dans les cliniques de Paris Mont Louis, Salon-de-Provence et

Mulhouse, et de nouveaux ateliers seront organisés en ce début d'année à Montereau, Draguignan et Marignane. L'objectif est de déployer le projet dans tous nos centres d'ici fin 2023. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés des réflexions et décisions prises dans le cadre de ses ateliers.

Evolution des équipes néphrologiques de nos cliniques en 2022

Paris : Deux nouvelles néphrologues ont rejoint Diaverum Paris en février de l'année dernière : le Dr Karine DAHAN et le Dr Fanny LEPEYTRE. Elles prennent en charge, avec le Dr Mirela DIACONITA, les patients des cliniques de Mont-Louis et Saint Maur, et prochainement de notre futur établissement situé à dans le quartier Jaurès, qui ouvrira courant 2023.

Angers : Le Docteur Michiel MASSAD a rejoint l'équipe néphrologique de nos centres d'Angers et Château-Gontier en septembre 2022. Il succède ainsi au Dr Aurélie PAJOT.

Suivez-nous sur LinkedIn !

Rejoignez la communauté Diaverum sur LinkedIn et suivez nos actualités locales et internationales ! Scannez le QR code ci-contre pour accéder à la page. ■





Diaverum dispense des soins néphrologiques qui améliorent la qualité de vie des patients atteints d'Insuffisance Rénale Chronique (IRC), en leur permettant de vivre pleinement. Diaverum fait partie des leaders mondiaux du secteur, et est le plus grand prestataire indépendant de soins néphrologiques en Europe, avec plus de 38 000 patients, et 6,2 millions de traitements réalisés chaque année. Notre vision est de transformer le domaine des soins néphrologiques, pour offrir la meilleure qualité de soins aux patients tout en réduisant les coûts pour les autorités de santé.

Notre coeur de métier est la prise en charge individualisée en hémodialyse par une équipe pluridisciplinaire. Notre offre de soins intègre également la prévention par nos équipes néphrologiques, la coordination des comorbidités des patients, la dialyse à domicile, la préparation des dossiers de transplantation, ainsi qu'un réseau mondial permettant d'accueillir en vacances les patients dialysés (d.HOLIDAY). Diaverum emploie environ 11 000 personnes, dans plus de 440 cliniques situées dans 23 pays à travers le monde. Son siège social est situé à Malmö, en Suède.

En France, Diaverum exploite 17 centres de dialyse principalement en région Ile-de-France et Provence-Alpes-Côte-d'Azur, mais aussi à Angers et à Mulhouse. Le siège administratif Diaverum France se situe à Lyon.

Diaverum France
6, rue Béranger
69006 LYON
+33 4 37 37 23 00
france@diaverum.com
www.diaverum.fr

