



## Nous sommes unis face à cette crise

La pandémie de COVID-19 nous confronte à des difficultés sans précédent. Fresenius Medical Care met tout en œuvre, à l'échelle mondiale, pour continuer à prodiguer les meilleurs soins possible à ses patients. Cela passe par la poursuite de la production et de la distribution de produits vitaux. Dans cette crise, la santé et la sécurité des patients, du personnel infirmier et des employés constituent notre priorité.

L'épidémie de COVID-19 a touché certains pays plus que d'autres. Au fur et à mesure de l'évolution de la crise, les centres Fresenius Medical Care ont mis en commun, à l'échelle mondiale, leurs forces, leurs efforts et leur dévouement pour faire face à la situation et protéger autant que possible patients et employés. Dans ce type de situation de crise, Fresenius Medical Care met en œuvre son plan de gestion de crise. Grâce à des visioconférences hebdomadaires, coordonnées de façon centralisée, avec les équipes régionales dédiées en cas de crise, l'ensemble du réseau reste en contact, garantissant la mise en œuvre de mesures de sécurité dans tous les pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique (EMEA). Voici quelques mesures phares mises en œuvre dans certains pays de la zone EMEA, qui illustrent la réaction consciencieuse des équipes concernées.

### GROS PLAN SUR LA FRANCE :

#### L'initiative « Solidarité »

Nous faisons face à une crise sanitaire complexe et sans précédent. Le confinement qui nous a été imposé pendant plusieurs mois a limité les libertés individuelles. Non seulement nos patients avaient besoin de séances de dialyse régulières, mais ils faisaient également partie du groupe dit « à risque élevé » en raison de leur IRC. Face à toutes ces mesures préventives renforcées, nous avons pensé qu'ils ressentiraient peut-être plus intensément cette privation de liberté. Nous avons

donc jugé primordial de prendre des mesures. Par conséquent, nous avons décidé de téléphoner aux proches de nos patients et de leur fournir des informations complètes sur la COVID-19, les mesures préventives à mettre en œuvre et les signes d'alerte. Notre objectif était de sensibiliser leurs proches et de les aider à appréhender le retour des patients à domicile avec une plus grande sérénité. Nous avons nommé cette initiative proactive « Solidarité ».

**Bernard Thuillet**, directeur général de NephroCare Occitanie, a commenté cette idée originale et intéressante : « De grandes idées novatrices et décisives émergent souvent de crises comme celle que nous traversons. L'initiative Solidarité est l'une de ces idées, née de notre engagement sans faille envers nos patients. »

Entre le 7 et le 10 avril 2020, les équipes de Fresenius Medical Care France ont appelé 75 % des patients de NephroCare Occitanie pour leur rappeler, ainsi qu'à leurs familles, les mesures de protection à mettre en œuvre et leur donner des conseils essentiels en ces temps si difficiles. Le personnel des centres NephroCare n'étant pas en mesure d'assumer cette charge de travail supplémentaire, les équipes de vente et de marketing de la division « Dialyse Chronique » ont immédiatement proposé de contacter environ 2 500 familles de patients NephroCare. Découvrons

le témoignage de trois personnes ayant pris part à cette campagne téléphonique.



**Perrine Rapebach,**  
Responsable Régionale  
Thérapie :

« Les proches des patients sont tout à fait conscients de la gravité de cette situation sanitaire exceptionnelle, qui vient s'ajouter au

stress généré par la maladie chronique... Nous ressentons leurs inquiétudes vis-à-vis du virus et de leur statut de personnes vulnérables. Pendant les appels, nous les sentons soulagés de constater les mesures mises en place par les cliniques NephroCare. Ils ont également besoin d'être rassurés sur leurs pratiques à la maison.

La gentillesse et l'implication des familles m'ont touchée. J'ai constaté que nombre d'entre elles avaient déjà mis en place des mesures de protection, parfois même au-delà des recommandations.

*« Pendant les appels, nous les sentons soulagés de constater les mesures mises en place par les cliniques NephroCare. Ils ont également besoin d'être rassurés sur leurs pratiques à la maison. »*

Outre une maîtrise parfaite de ces recommandations, la plupart d'entre elles affichent, à l'instar du personnel de santé, une volonté inébranlable de bien faire. Au cours des conversations, nous devenons parfois les « confidents » de ces familles ; elles profitent de ce moment pour s'épancher sur leur histoire et leurs expériences, comme la maladie, le divorce ou la mort. Ma plus grande satisfaction ? La gratitude exprimée par les

personnes contactées et le respect suscité par cette initiative. »

*« Pour moi, apaiser les angoisses des familles et leur communiquer des informations importantes pour se protéger, elles et leurs proches, ont été de réelles sources de motivation. »*



**Annie Wawczak,**  
Responsable Régionale  
Thérapie :

« Au fil de nos conversations avec les familles, nous percevons la nécessité pour elles d'obtenir des réponses, et de bénéficier de

conseils, de soutien et d'une écoute attentive, du fait de cette situation si préoccupante. Elles savent que les patients en dialyse présentent plus de risques de développer la COVID-19 et expriment leurs craintes. Pour moi, apaiser leurs angoisses et leur communiquer des informations importantes pour se protéger, elles et leurs proches, ont été de réelles sources de motivation. L'accueil qui nous a été réservé et l'écoute attentive des personnes contactées ont dépassé toutes nos attentes. Je me suis sentie vraiment utile.

Certaines personnes, se sentant isolées, me demandent de continuer à les appeler. Nombre d'entre elles se confient... Nous devons continuer à les écouter et les conseiller sur la façon de s'adapter à leurs nouvelles conditions de vie. Chaque appel comporte son lot de surprises ; il faut s'adapter. Certaines personnes souhaitent également prolonger la conversation... Il n'est pas facile de leur dire au revoir. » ►



**Jules Pena,**  
Chef de produit  
Hémodialyse :

« J'ai trouvé notre mission extrêmement utile et j'ai reçu un accueil des plus chaleureux. Pendant cette période, les familles

de patients insuffisants rénaux ont peur pour leurs proches du fait de leur statut à risque. Au fil des appels, j'ai constaté que nous ne sommes pas tous égaux dans cette situation. Plus j'avanciais dans la liste de contacts, plus j'ai pris conscience de la diversité de leurs conditions sociales et économiques. Certains patients font du télétravail, d'autres sont au chômage, d'autres encore vivent dans une solitude extrême. Il existe également des familles soudées, qui vivent ensemble, qui prennent soin de leur proche malade, prenant en charge tous les aspects de sa pathologie et surveillant chaque mouvement de ce proche vulnérable.

*« Cette initiative a été salutaire pour moi. Elle m'a permis de relativiser pour gérer cet isolement et prendre conscience que nous sommes tous face au même obstacle... »*

*Nous nous rendons compte que nous sommes tous liés et que nous faisons partie de quelque chose de plus grand. »*

En fin de compte, au-delà de la mission professionnelle, ces conversations sont peu à peu devenues une obligation morale. Je me suis senti utile. Cette initiative a été salutaire pour moi. Elle m'a permis de relativiser pour gérer cet isolement et de prendre conscience que nous sommes tous face au même obstacle. Nous savons maintenant que la santé et la destinée d'autrui sont intrinsèquement

liées aux nôtres. Nous nous rendons compte que nous sommes tous liés et que nous faisons partie de quelque chose de plus grand. »

## **GROS PLAN SUR L'ESPAGNE : Des rumeurs à la réalité - Se préparer à la COVID-19**

Lorsque nous avons appris ce qui se passait à Wuhan et le nombre de personnes infectées par un nouveau virus, nous n'étions pas vraiment inquiets. « Il ne s'agit que d'une grippe, avec un taux de transmission toutefois plus élevé », pensions-nous... Puis, l'Italie a été touchée et la situation s'est rapidement aggravée. À ce moment-là, nous avons saisi toute la gravité de la situation, nettement supérieure à ce que nous avions cru.

### **Protéger nos patients et notre personnel**

Nous avons immédiatement essayé de déterminer comment protéger nos patients, nos employés, nous-mêmes, nos familles et notre entourage. Nous savons que nous devons agir rapidement, car la situation pouvait s'aggraver rapidement.

En collaboration avec l'équipe régionale d'intervention en cas de crise, nous avons commencé à élaborer des directives pour prévenir la transmission de la COVID-19. Nous avons également soutenu les cliniques dans la mise en œuvre de ces directives. En période de crise, la cohérence des processus est essentielle. Ces directives nous permettent de protéger au mieux nos patients et notre personnel, et de maîtriser davantage la situation.

Nous étions sûrs de pouvoir tout mettre en œuvre pour protéger nos patients et notre personnel dès leur arrivée dans nos cliniques. Lorsque les premiers cas de COVID-19 se sont manifestés, tout s'est accéléré, jusqu'au 30 mars, jour où le gouvernement espagnol a décrété un confinement total. S'en sont alors suivis de nombreux moments de stress, de tristesse et d'impuissance. Malgré

une grande capacité d'anticipation, nous n'avons pas toujours été en mesure de nous préparer à l'ensemble des événements. Face à la pénurie de masques, de blouses et de tests, nos équipes médicales ont demandé de l'aide, que nous n'avons pas toujours été en mesure de leur apporter, mais nous avons continué à travailler. Quand nous avons accueilli les deux premiers patients atteints de la COVID-19 pour les dialyser dans nos cliniques, nous avons fait face. Solidaires et animés par notre vocation, nous avons tout mis en œuvre pour affronter cette situation et faire avancer les choses. Après tout, personnel et patients des centres NephroCare formons une grande famille. Ensemble, nous sommes plus forts.

### **Une lueur d'espoir**

Au bout de quelques semaines, nous avons commencé à apercevoir la lumière au bout du tunnel. Non seulement le taux de nouveaux cas dans nos cliniques s'est stabilisé, mais nous avons également constaté une baisse du taux de croissance des nouveaux cas. Nos patients ont commencé à se rétablir. Nous continuerons à nous battre, car nous savons, en notre for intérieur, que, ensemble, nous surmonterons tous les obstacles.

### **GROS PLAN SUR LA SERBIE :**

#### **Une salle d'attente devenue centre de dialyse en seulement quatre jours !**

Pendant la crise de la COVID-19, l'équipe serbe a dû relever un défi sans précédent : transformer la salle d'attente des patients en centre de dialyse de 24 places dans un délai extrêmement court. À cette fin et en l'espace de quatre jours (et quatre nuits), les équipes ont accompli un travail considérable.

Le 15 mars 2020, en raison de l'évolution de la pandémie de COVID-19, la Serbie est passée en état d'alerte. Le pays a dû accomplir la tâche colossale d'organiser le traitement, dans les meilleures conditions de sécurité, de milliers de patients dialysés. Pour ce faire, il a fallu réorganiser



En l'espace de quatre jours, l'équipe serbe a transformé une salle d'attente de patients en centre de dialyse.

le système de santé et les services de dialyse disponibles. Dans une structure clinique existante, un centre de dialyse temporaire a dû être créé pour répondre aux besoins des patients hémodialysés de l'hôpital de Zvezdara.

Fresenius Medical Care Serbie a été informé de ces besoins le 25 mars. Ainsi, après inspection des équipements le 27 mars, l'équipe a commencé à préparer un service de dialyse ►



L'équipe du Royaume-Uni pendant la pandémie de COVID-19.

entièrement fonctionnel, doté de 24 postes, et permettant d'effectuer 4 sessions de dialyse par jour. Avec une échéance fixée à 6 heures du matin le 1<sup>er</sup> avril, l'équipe ne disposait que de quatre jours pour achever les préparatifs.

L'équipe pluridisciplinaire a été plus qu'à la hauteur en relevant ce défi incroyable. L'équipe serbe de NephroCare est reconnaissante de toute l'aide, ainsi que des efforts et du dévouement dont elle a bénéficié pour mettre en œuvre ce centre de dialyse. Grâce à ce travail acharné, l'équipe a pu commencer les traitements et accompagner au mieux ses patients.

### **GROS PLAN SUR LE ROYAUME-UNI : Collaboration et travail d'équipe au service d'une prise en charge et d'une protection maximales des patients**

Si la pandémie de COVID-19 continue de véhiculer malaise et incertitude à travers le globe, une constante se dégage cependant : les membres de notre personnel, qui se montrent largement à la hauteur de la tâche. Si, dans le secteur dans lequel

nous évoluons, notre personnel a le privilège de contribuer à sauver des vies et à les améliorer au quotidien, nous sommes toutefois conscients que ce n'est pas une mince affaire. Au Royaume-Uni et en Irlande, des centaines d'employés démontrent un courage, une force et une ténacité à toute épreuve.

Au Royaume-Uni et en Irlande, le respect des directives strictes du gouvernement en matière de distanciation sociale a impliqué, pour tous les membres de l'équipe, une adaptation rapide aux nouvelles méthodes de travail et le maintien d'une continuité dans nos habitudes de travail. Les employés dont la présence sur site n'était pas jugée essentielle du point de vue opérationnel ont été immédiatement renvoyés chez eux et ont été invités à adopter une nouvelle organisation, en travaillant de manière productive, mais à distance. Nous avons également élaboré une liste de vérification complète de critères à destination de nos équipes. L'objectif était de déterminer l'éligibilité de chaque clinique au regroupement en cohortes de patients et de personnel. L'adaptation

de nos méthodes et habitudes de travail à cette situation difficile a instillé parmi notre personnel un formidable esprit d'équipe et nous a permis de clarifier nos processus de prise de décision et de traitement. Nous avons ainsi pu nous concentrer davantage sur nos patients.

### **GROS PLAN SUR L'ITALIE :** **Activités locales pendant l'épidémie de COVID-19**

L'Italie a été particulièrement touchée par la première vague de la pandémie de COVID-19. La vie privée, les habitudes sociales et le mode de travail des membres de notre personnel s'en sont grandement ressentis. Malgré les difficultés, l'équipe italienne est restée soudée et positive. Les quelque 4 000 centres de dialyse à travers le monde ont renforcé les réglementations en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène.

*« Les quelque 4 000 centres de dialyse à travers le monde ont renforcé les réglementations en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène. Partout sur la planète, cliniques et hôpitaux ont fait de même. En raison du renforcement des mesures d'hygiène, les besoins en équipements se sont accrus.*

Partout sur la planète, cliniques et hôpitaux ont fait de même.

Les besoins en termes d'isolement et l'incidence de l'insuffisance rénale ont augmenté en raison de la COVID-19. Conséquence directe de la crise, la demande mondiale en dialyseurs d'urgence (en cas d'IR aiguë) s'est accrue. Nous avons pu répondre à ce besoin grâce aux efforts concertés de tous les membres de l'équipe, qui ont pris les mesures nécessaires, de l'organisation de l'approvisionnement d'urgence à l'installation et à la validation des machines. Par exemple, l'équipe

s'est rassemblée pour aider l'un des principaux hôpitaux de Milan à installer, en une semaine seulement, une toute nouvelle unité de soins intensifs COVID-19 d'urgence en dialyseurs.

Notre capacité à œuvrer, ensemble, à améliorer les choses, non seulement pour nos patients atteints d'insuffisance rénale chronique, mais également pour d'autres patients directement affectés par la COVID-19, nous inspire une grande fierté. Pour manifester notre soutien au niveau local, notre usine de production italienne et Fresenius Medical Care Italie ont fait un don important à l'hôpital local de Crema.

Dès le début de la crise, nous avons immédiatement mis en place un système de coordination quotidien avec les autorités locales afin d'harmoniser les mesures visant à contenir et à prévenir la propagation du virus. Ainsi, l'usine n'a accusé aucun retard de production. Elle a poursuivi ses activités de fabrication tout en appliquant les mesures de protection et de sécurité les plus strictes. En maintenant notre production, nous avons pu assurer le traitement des patients dans les cliniques et contribuer au bon déroulement des séances de dialyse, même dans cette situation extraordinaire.

Et comme nous le disons tous, ces temps-ci, en Italie,

**ANDRÀ  
TUTTO  
BENE!**

(tout ira bien!) ●