INSOLITE

UN LAPIN MALIN
S'INVITE DANS LE JARDIN

MÉTIER

LES INFIRMIERS
AU CŒUR DES SOINS [p. 6]

TRAVAUX

UN BÂTIMENT ADMINISTRATIF
FLAMBANT NEUF [p. 2]

QUADRIMESTRIEL • **OCTOBRE 2015**

N° 4

Le Babillard

LE JOURNAL INTERNE DU CENTRE HOSPITALIER D'ALLAUCH

Centre Hospitalier d'Allauch

Chemin des Mille Écus - BP 28
13178 ALLAUCH cedex
Tél. 04 91 10 46 46
Fax 04 91 10 46 01
E-mail : direction@ch-allauch.fr
Site : www.ch-allauch.fr

À la une !

À TABLE ! LES "CHEFS" DE LA HAS VOUS PROPOSENT...

La venue des experts-visiteurs est prévue en avril prochain.
Le rendez-vous de l'année pour l'hôpital.

- Privilégier une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins
- Centrer cette démarche sur les réalités du quotidien
- Placer la prise en charge du patient au cœur de l'évaluation
- Maîtriser les risques
- Valoriser le travail des équipes

Voici les cinq idées fortes véhiculées par la Haute autorité de santé (HAS), notamment dans le cadre de la certification désormais bien installée dans le paysage sanitaire français.

Une visite obligatoire est programmée tous les quatre ans. Un travail de chaque instant et une remise en question permanente. Pour l'hôpital, le rendez-vous majeur est fixé en avril 2016. Il consistera en une appréciation globale de l'établissement par des experts-visiteurs, professionnels de santé indépendants. Il s'agira de la quatrième visite après celles de 2003, 2007 et 2011. Après avoir affiché sa volonté à identifier et à maîtriser ses risques, l'hôpital se veut confiant. A ce jour, de nombreuses thématiques ont été analysées en prévision de l'envoi du compte qualité à la HAS, prévu le 1er octobre 2015. Cette V 2014, qui a donc vocation à favoriser l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients, est bien l'affaire de tous !

En pages centrales, le Babillard dévoile les saveurs de cette nouvelle formule V 2014 autour de nouveautés comme le compte qualité, le patient traceur...

p. 4-5 DOSSIER — *Les petits secrets de la V 2014 !*

p. 7 ÇA M'INTÉRESSE — *Prévention des risques Attention ! Ça glisse...*

p. 7 LOISIRS — *Une envie, un plaisir... L'Amicale*

p. 8 PASSION — *Christine Plouseau, entre musique et tradition*

EDITO :

BON VENT... ET BIENVENUE !

Mesdames, Messieurs,

Lorsque vous lirez ces lignes, le profil de l'équipe de Direction aura bien changé.

Entrée en 2012, Nathalie Jaffres, qui exerçait les fonctions d'Adjoint au directeur et qui a réussi le concours de directeur d'hôpital par le tour extérieur, devait impérativement nous quitter durant l'année 2015 afin de ne pas perdre la possibilité d'être nommée dans son nouveau grade.

C'est chose faite depuis le 1er septembre dernier où elle a été nommée Directeur adjoint au Centre hospitalier de Martigues.

Pour sa part, Sophie Léon, Coordinatrice des soins, a été amenée à se rapprocher de son conjoint, Directeur d'hôpital, à compter de la fin octobre pour exercer de nouvelles fonctions au Centre hospitalier universitaire de Bordeaux.

Enfin, à la même période, c'est notre Ingénieur informaticien, Stéphane Papadakis, qui, après presque 20 ans de bons et loyaux services à l'hôpital d'Allauch, s'en sera allé prendre l'air... marin, à l'hôpital de la Ciotat.

Nous les remercions tous les trois pour l'engagement qui a été le leur et la qualité de leur travail au service de notre hôpital, et leur souhaitons bon vent...

Dans le prochain numéro du Babillard, nous aurons l'occasion de vous présenter de manière plus étayée les nouveaux venus en octobre : Marie-Josée Verdier qui nous vient du Centre hospitalier de Valvert et qui occupera les fonctions d'Adjoint au directeur ainsi que Paul-Fabrice Le Goff, qui après avoir exercé à l'Hôpital Européen, sera notre nouveau Coordinateur des soins.

Nous leur souhaitons la bienvenue et nous ne doutons pas qu'ils contribueront, à l'image de leurs prédécesseurs, à écrire une nouvelle page déterminante dans l'histoire de notre hôpital.

Bon vent à ceux qui partent, bienvenue à ceux qui arrivent !

Le Directeur
Robert SARIAN

UN BÂTIMENT ADMINISTRATIF MODERNE ET RÉSOLUMENT INNOVANT !

Si ces derniers temps vous cherchiez le responsable technique de l'établissement, inutile de venir vous perdre à son bureau. Homme de terrain par excellence, Serge Imbert a, pour à peine exagérer, dû payer son loyer dans les locaux du nouveau bâtiment administratif. Huit mois plutôt bien employés pour mener à bien un projet d'envergure. Et il fallait bien cela pour repenser les 355 m² de l'ancien refuge du SSIAD, du Clic, de l'internat, du service technique, de l'informatique, du service d'entretien des locaux et des chauffeurs. Des chauffeurs pas mécontents du tout de remiser au rebus le seau d'eau trop longtemps préposé aux fuites. *"Les locaux de la Direction devaient être refaits et dans un même temps, il était essentiel d'optimiser la surface inexploitée dans l'aile nord de l'établissement"*, explique Serge Imbert. 34 semaines auront donc suffi au maître d'œuvre et son équipe pour donner une âme résolument moderne à une structure spacieuse et adaptée.

UNE ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DE L'ORDRE DE 30 %

Aux oubliettes les boiseries des fenêtres usées par le temps jusqu'à la fibre. Place nette a été faite à un dépoussiérage en règle, et pas seulement. *"Ce nouveau bâtiment présente de nombreuses innovations qui collent parfaitement à l'image écorresponsable de l'hôpital*, souligne Serge Imbert. *"Eclairage LED au plafond, isolation par l'extérieur, chauffage fourni par une pompe à chaleur et arrosage des 250 m² de jardin par forage"*. Par ailleurs, la délocalisation des services administratifs, initialement installés dans la moyenne aile du rez-de-chaussée, a permis de libérer un nouvel espace utile au développement du service d'addictologie avec l'installation de 11 lits supplémentaires. *"Les travaux sont déjà en cours"* précise, à ce titre, le responsable technique. Bonus exquis, *"Ces innovations qui permettent aujourd'hui de réaliser une économie d'énergie de l'ordre de 30 %, déboucheront à terme sur un remboursement qui oscillera entre 15 et 20 000 € de la part de l'EDF dans le cadre du contrat CEE (Contrat d'économie d'énergie)"*, conclut l'intéressé. Une superbe réussite qui en appellera certainement d'autres.

ET AUSSI...

Le Centre hospitalier tient à souligner les soutiens financiers du Conseil Général 13, de la CNSA et de la Carsat Sud-Est dans le cadre de l'humanisation de l'USLD et l'extension de l'EHPAD ainsi que de la construction de la Maison d'accueil spécialisée.
Nos remerciements vont également aux organismes suivants : AG2R, KLESIA, RÉUNICA et le RSI.

LE MOT DU DIRECTEUR

La rénovation de ce bâtiment pour y contenir les services administratifs n'est pas une fin en soi. Elle s'inscrit dans un plan d'ensemble visant à développer les services de soins, et plus précisément à créer une unité d'hospitalisation en addictologie en lieu et place des anciens bureaux. Cette nouvelle unité d'hospitalisation a vocation à mieux accueillir les patients, mais également à développer les recettes d'activité de l'hôpital. C'est une dépense initiale d'investissement qui ne grève pas les dépenses courantes de fonctionnement qu'il nous faudra réduire (voir ci-après).

PLAN TRIENNAL

par Ariane DEMANT

Notre défi d'ici 2017 : 900 000 € d'économies de gestion !

Ces économies qui nous sont demandées s'intègrent dans un vaste plan national de 3 milliards d'euros, lancé par le ministère de la Santé en février dernier.

Concrètement, ce plan se décline en plusieurs axes définis à travers une feuille de route que s'engage à suivre l'établissement. A ce titre, des actions d'amélioration devront être proposées. Outre les axes représentés ci-contre, un des forts leviers d'économies correspond au développement de l'ambulatoire dans lequel notre établissement s'inscrit avec le projet de création d'un hôpital de jour SSR.

Un groupe de travail s'est déjà mis en place à l'initiative du CLAN pour travailler sur l'amélioration de la qualité nutritionnelle des repas et la réduction des gaspillages alimentaires.

D'autres groupes de travail suivront pour aborder d'autres thèmes : les médicaments, les transports, les autres achats...

Le Babillard

FÉLICIA FERRERA-BIBAS : "Répondre aux besoins physiques, moraux et sociaux de la personne âgée"

Propos recueillis par Romuald VINACE

Dispositif médico-social, l'association de coordination de santé du Canton Vert facilite l'accompagnement de la personne âgée de plus de 75 ans. Tour d'horizon des missions et projets de la structure avec la secrétaire générale et coordinatrice des programmes de prévention et d'éducation en santé, Félicia Ferrera-Bibas.

Quel constat a présidé à la création de l'association de coordination de santé du Canton vert ?

Créée en 2006 à l'initiative du directeur du Centre hospitalier d'Allauch, Robert Sarian, elle avait pour objectif de rassembler les professionnels de santé, libéraux, hospitaliers, institutionnels, autour de la mise en œuvre de parcours de soins coordonnés. Cette démarche était très innovante à l'époque. L'idée était de coordonner des professionnels de santé de divers horizons autour de problématiques qui posaient des difficultés particulières comme le handicap, l'addiction et la gérontologie. Cette association a été missionnée par l'Agence régionale de santé (ARS) pour coordonner le maintien à domicile de personnes vulnérables.

Après avoir connu une mise en sommeil, comment expliquez-vous la façon dont l'association est parvenue à se redynamiser ?

En 2013, nous avons redéfini les orientations dans une optique de parcours de santé coordonné de la personne âgée qui répondait aux ambitions du PAERPA (Personnes âgées en risque de perte d'autonomie) la volonté est de proposer une offre de soins qui réponde aux besoins physiques, moraux et sociaux. Il était essentiel pour nous de répondre à ces problématiques, quel que soit l'état de la personne. Le programme Ac' Santé Allauch, qui s'oriente sur la prévention pour le maintien de l'autonomie, a ainsi relancé le réseau. Toujours en place, les interventions se déroulent sur le Centre hospitalier au rythme de deux sessions par mois. Cette action concerne aujourd'hui près de 80 patients et une trentaine de professionnels.

DES PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE EN GESTATION

Quelles offres sont proposées à la personne âgée ?

Un parcours de soins coordonné qui va de la prévention à l'accompagnement pour les maladies chroniques existe déjà : aide à l'observance des traitements, indication des bons gestes à la santé... Par ailleurs, l'infirmière coordinatrice, Agnès Avinsac, soutenue par l'assistante coordinatrice, Virginie Morelli, a mis en place et suivi des plans de soins personnalisés qui ont profité à près de 200 personnes depuis janvier 2014. L'association est aussi un centre-ressource de santé. En effet, nous mettons en relation les ressources de santé du secteur Allauch-Plan-de-Cuques (associations de patients, réseaux de santé spécialisés, CCAS...). Outre le programme de prévention pour le maintien de l'autonomie à domicile, nous proposons un programme d'éducation thérapeutique (ETP) sur l'insuffisance cardiaque et sur les douleurs chroniques. Un programme d'activités physiques adaptées est également disponible. Ce dernier favorise la prévention des chutes, l'assouplissement articulaire et l'entraînement cardio-respiratoire. Une centaine de personnes prend part à ces activités.

Qu'en est-il des aidants ?

Ils sont mis en relation avec diverses associations et ils accompagnent les personnes âgées sur des ateliers d'éducation thérapeutique et ateliers d'activités physiques adaptées. Toutes ces activités se déroulent notamment grâce à l'intervention d'une dizaine de bénévoles.

Des projets sont-ils aujourd'hui à l'étude ?

Nous avons dans l'idée de mettre en place des programmes d'éducation thérapeutique pour soutenir et accompagner les patients âgés atteints de cancer. Objectif à tenir : les aider notamment à mieux vivre les traitements par la relaxation ou encore la prévention des effets secondaires. Enfin, nous tentons aujourd'hui de trouver un moyen d'accompagnement qui permette aux personnes âgées qui le souhaitent, de rompre avec l'isolement et d'accéder physiquement au Centre hospitalier et à l'association de coordination de santé du Canton Vert.

ASSOCIATION DE COORDINATION DE SANTÉ DU CANTON VERT
TÉL. : 06 48 38 86 20

LE PÔLE INFOS SENIORS GARLABAN-CALANQUES JOUE LA CARTE DE LA PROXIMITÉ

Installée à son bureau, dans l'aile Nord de l'hôpital, téléphone à l'oreille, plaquettes et flyers sous les yeux, Alexa De Balmann distille des informations précises, claires et concises. Informer sur les différents aspects de la vie quotidienne comme l'accès aux droits, les loisirs, l'accueil en structure ou encore le maintien à domicile, pour la coordinatrice du Pôle infos seniors Garlaban-Calanques, qui gère le secteur Allauch-Plan-de-Cuques, l'éventail des missions est très élargi. Avec méthode, elle procède alors à une analyse globale de la situation et des besoins de son interlocuteur.

"L'objectif reste de répondre aux attentes des personnes de plus de 60 ans, de leur entourage, des aidants et des professionnels, explique l'intéressée, qui doit parfois faire face à des problématiques complexes. *"Nous tentons de répondre à toute demande des seniors par téléphone ou sur place. Cela peut passer par des besoins en terme de loisirs (randonnées, cours de yoga...) mais aussi par des besoins liés à la dépendance, la maltraitance, à l'isolement ou encore à une forte précarité. Dans ces cas précis, nous avons d'ailleurs la possibilité de nous rendre au domicile"*, explique Alexa De Balmann *"Outre ce volet d'information, d'évaluation et d'orientation, le Pôle infos seniors Garlaban-Calanques met en place des actions collectives partenariales en faveur des seniors et acteurs médico-sociaux du secteur.*

"Des comités techniques seront d'ailleurs prochainement organisés avec les professionnels dans le but de favoriser l'échange et le travail en concertation sur certaines situations individuelles, et d'apporter des informations sur des thématiques émergentes", précise Alexa, sans oublier de rappeler le rôle prépondérant de la structure. *"Le Pôle infos seniors joue le rôle d'observatoire gérontologique local. Il recense ainsi l'offre et analyse les évolutions territoriales. Cette analyse ne pourrait se faire sans une réelle connaissance du réseau de partenaires"*, conclut Alexa De Balmann, déjà penchée sur l'organisation des prochaines actions collectives et individuelles de la rentrée.

PÔLE INFOS SENIORS GARLABAN-CALANQUES
TÉL. : 04 91 10 46 83

LE DICAdd 13 S'ÉTOFFE !

par Anne-Gaëlle PERRAÏS

Le Dispositif d'Information et de Coordination en Addictologie des Bouches-du-Rhône a vu le jour à l'hôpital d'Allauch en décembre 2014. Il fait suite à la sélection par l'ARS PACA du dossier de l'hôpital déposé en réponse à l'appel à projet spécifique.

Le DICAdd 13 est un outil à disposition de tous les professionnels confrontés aux conduites addictives de leurs patients (alcool, tabac, médicaments psychotropes, produits illicites, addictions comportementales), afin de garantir un e prise en charge globale adaptée à chaque personne et de prévenir les complications liées à une prise en charge trop tardive ou inadaptée. *"La structure, portée par l'hôpital, se déploie sur toutes les Bouches-du-Rhône, en priorité auprès des professionnels de santé libéraux : médecins généralistes, médecins spécialistes, infirmiers libéraux, pharmaciens, travailleurs sociaux. L'objectif étant de leur proposer un appui pour la prise en charge de ces patients dont les besoins vont souvent bien au-delà de la prise en charge sanitaire"*, explique la coordinatrice générale, Anne-Gaëlle Perraïs.

Pour assurer cette mission, le DICAdd 13 s'est doté d'une équipe pluridisciplinaire qui compte des équipes mobiles composées de psychologues et d'assistants-sociaux. Ces derniers interviennent auprès des patients sur sollicitation des professionnels de santé. La cellule de coordination s'emploie à mettre en lien les différents professionnels qui interviennent dans le parcours de soin de la personne, et à assurer l'information et la formation des professionnels à cette thématique bien spécifique.

Et la structure, hébergée à "la villa", s'étoffe de semaine en semaine. Anne-Gaëlle Perraïs, arrivée en décembre pour mettre en place et coordonner le dispositif, a rapidement été rejointe par Béatrice Bessou, chargée d'information, en charge de la diffusion d'une newsletter auprès des professionnels, de la constitution d'une base de données bibliographique et de la gestion d'un fond "plaquettes" prévues à la distribution ; et Virginie Morelli, secrétaire. Les premières équipes mobiles ont vu le jour dernièrement avec les psychologues Audrey Riera et Laurence Finizio, et une assistante de service social, Sophie Armagnac. Ces équipes devraient encore s'agrandir dès la rentrée, et être complétée par un médecin addictologue, dès le mois d'octobre.

DICAdd 13
TÉL. : 07 61 68 34 26

CUISSON DE DÉCEMBRE 2011 : RÉSULTATS GRATINÉS !!!

par Virginie BASTIDE & Christine BROUSSE

Le rapport de certification émis en février 2012 a conclu à une certification avec 5 recommandations et 2 réserves, devant donner lieu à un rapport de suivi.

Nous avons fourni des preuves d'engagement sur les critères mis en cause en février 2013. Après analyse, la HAS a levé l'ensemble des recommandations, mais **a maintenu 1 réserve sur les EPP et une recommandation sur l'évaluation des risques a priori.**

	NIVEAU DE DÉCISION EN FÉVRIER 2012	CONCLUSIONS APRÈS ANALYSE RAPPORT DE SUIVI DE 2013
Politique et organisation de l'évaluation des pratiques professionnelles	RÉSERVE	RÉSERVE
Gestion du dossier du Patient pour le SSR	RECOMMANDATION	DÉCISION LEVÉE
Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge Médecine, SSR et USLD	RECOMMANDATION	DÉCISION LEVÉE
Démarches EPP liées aux indicateurs de pratique clinique	RECOMMANDATION	DÉCISION LEVÉE
Programme d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins	RECOMMANDATION	DÉCISION LEVÉE
Evaluation des risques à priori	RÉSERVE	RECOMMANDATION
Gestion des évènements indésirables	RECOMMANDATION	DÉCISION LEVÉE

MILLESIME 2016 ! UNE EXPLOSION DE NOUVELLES SAVEURS

Sara, compte qualité, patient traceur, audit processus… Voici les nouvelles saveurs de la saison entre les notes gourmandes de nos cartographies des risques et le bouquet subtil des EPP (évaluations des pratiques professionnelles), le cru semble prometteur ! Le Babillard et sa brigade, à l'image des *"Petits plats"* de Laurent Mariotte, vous livre ses secrets d'une certification équilibrée.

La certification vise à mesurer et à attester l'engagement d'un établissement de santé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques, mobilisant l'ensemble des équipes. La certification n'établit pas un palmarès des hôpitaux ou cliniques. Elle ne note pas les professionnels de santé.

Le rapport de certification est transmis à l'autorité de tutelle (Agence régionale de santé), puis est rendu public sur Internet.

LA SURPRISE DU CHEF HAS…

Outil de pilotage de la démarche de certification de chaque établissement, le compte qualité, intégralement informatisé, propose une nouvelle approche de l'auto-évaluation tournée vers l'action et a vocation à traduire les engagements prioritaires de l'établissement concernant la maîtrise de ses risques.

Chaque établissement doit saisir pour chacune de ses thématiques : l'identification des risques, leur analyse, et les moyens de maîtrise existants.

Les priorités d'action sont ensuite définies et l'établissement doit s'engager dans l'amélioration continue des sujets retenus.

Il a l'ambition de rendre le programme qualité et sécurité des soins, lisible et mobilisateur pour tous les professionnels de santé de l'établissement.

Chaque établissement devra l'adresser à la HAS tous les 24 mois pour le suivi des actions et des résultats ; étant rappelé que le premier compte qualité est à adresser à la HAS 6 mois avant la visite de certification.

LES DATES CLÉS

DE JANVIER À SEPTEMBRE 2014	OCTOBRE 2015	NOVEMBRE 2015 À MARS 2016	AVRIL 2016	APRÈS AVRIL 2016
Réalisation de l'**auto-diagnostic** (anciennement auto-évaluation) par des groupes créés sur une thématique donnée ou par des instances / structures déjà en place dans l'établissement.	Envoi du **compte qualité** HAS	**Déploiement du compte qualité**, tenant compte de l'évaluation de nos risques, des audits et des autres démarches qualité en cours dans l'établissement.	Visite de **certification** HAS	Poursuite de la démarche qualité avec actualisation du compte qualité. Transmission à la HAS tous les 24 mois

Le compte qualité sera donc transmis en **octobre 2015** à la HAS, ce qui lui permettra de définir le périmètre de la visite, c'est-à-dire les points et les domaines investigués par les experts-visiteurs lors de leur venue en **AVRIL 2016**.

AU MENU DE LA V 2014

La HAS souhaite recentrer l'évaluation des établissements sur l'identification des risques, sur la qualité réelle de prise en charge des patients et sur l'appréciation du travail en équipe.

Dans sa préparation, la V 2014 attend de l'établissement, au travers d'une approche orientée gestion des risques, qu'il démontre que son système de pilotage de la qualité et des risques est suffisamment vivant, écrit et déployé sur le terrain par les professionnels.

Ingrédient essentiel à cette approche : le compte qualité. Un nouvel outil d'échange et de dialogue avec la HAS (voir ci-contre).

NOS THÉMATIQUES OBLIGATOIRES

- ✓ Management de la qualité et des risques
- ✓ Gestion du risque infectieux
- ✓ Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- ✓ Parcours du patient en Médecine, SSR, Addictologie (hospitalisation complète et hospitalisation de jour) et SLD
- ✓ Droits des patients
- ✓ Prise en charge de la douleur
- ✓ Dossier patient
- ✓ Management de la prise en charge médicamenteuse du patient
- ✓ Prise en charge et droits des patients en fin de vie
- ✓ Santé, sécurité et qualité de vie au travail

COMMENT SUBLIMER LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE ?

Connaissez-vous les IPAQSS de votre établissement ? Cette question pourrait être posée à quelques soignants par les experts HAS lors de la prochaine visite…

Voilà plusieurs années que la Haute autorité de santé travaille sur ce dossier en partenariat avec le ministère de la Santé. Et chaque année, le mois de novembre est celui de la diffusion publique des résultats annuels des différents indicateurs sur le site d'information des usagers, Scope Santé. Depuis 2009, chaque établissement de santé – public et privé – a l'obligation de publier ses résultats individuels.

LES INGRÉDIENTS

Tenue du dossier patient

La tenue du dossier patient est un élément important de la qualité et de la coordination pluridisciplinaire des soins. L'ensemble des critères (adaptés aux différents secteurs) pris en compte dans cet indicateur contribue au partage de l'information entre les différents intervenants, et ce, à chaque étape de la prise en charge.

Le score est calculé à partir de plusieurs critères : présence du document médical d'admission, prescriptions médicamenteuses, compte(s) rendu(s) opératoire(s), rédaction du traitement de sortie, compte rendu d'hospitalisation, dossier organisé et classé…..

Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Le courrier de fin d'hospitalisation est un élément clé de la communication des éléments d'information nécessaires à la continuité des soins, afin d'assurer une bonne coordination hôpital/ville ou hôpital/structure de transfert. Signé par le médecin de l'établissement, il est adressé au médecin de ville, à la structure de transfert ou est remis au patient le jour de sa sortie. Réglementairement, ce courrier doit être envoyé dans un délai de 8 jours suivant la sortie du patient.

Le dépistage des troubles nutritionnels

Le dépistage des troubles nutritionnels s'inscrit dans les priorités de santé publique : il fait partie du programme national nutrition santé (PNNS) qui préconise notamment de peser le patient hospitalisé et d'évaluer une éventuelle perte de poids et de calculer son indice de masse corporelle (IMC).

L'évaluation de la douleur

La douleur doit être systématiquement évaluée auprès du patient et « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur ». Afin de mieux dépister, évaluer et suivre l'évolution de la douleur ressentie, il est nécessaire d'utiliser des échelles validées (ECPA ou EVA) de l'évaluation de la douleur et de tracer le résultat sur le Dossier patient informatisé (DPI).

L'évaluation du risque d'escarre

Celle-ci s'effectue dans les 7 jours suivant l'admission au moyen du jugement clinique associé à l'utilisation d'une échelle validée: l'échelle Braden.

COMMENT LES RÉSULTATS DE CES INDICATEURS SONT-ILS RECUEILLIS ?

Une fois tous les 2 ans, les séjours des patients à analyser sont tirés au sort à partir d'une plateforme informatique. Le Département d'information médicale (DIM) représenté par Dr Bazin et Christine Di Méo, se charge de vérifier la présence ou non des données dans le DPI, et ce, au regard des critères prédéfinis par la HAS.

A QUOI SERVENT-ILS ?

En quelques années, ces indicateurs sont devenus un outil de pilotage de la qualité et de la sécurité des soins, essentiel pour les différents acteurs.

Ces résultats sont :

- diffusés auprès des usagers (affichage interne, Internet)
- des leviers d'amélioration des pratiques pour les professionnels de santé
- des moyens de dialogue avec l'Agence régionale de santé
- décisifs dans le cadre de la certification HAS.

Cette dynamique est positive pour notre système de santé et notre établissement. Pour autant, il reste des marges de progression très importantes pour certains indicateurs.

Les soignants, les paramédicaux divers et le corps médical sont directement concernés. Leur travail au quotidien permet de faire progresser l'évolution de ces indicateurs. Il est important pour chacun d'entre eux d'avoir connaissance de ce suivi d'indicateurs et de prendre en compte l'importance de la traçabilité des données dans le DPI.

ENCORE QUELQUES EFFORTS POUR VISER LES 100 !

Coup d'œil sur certains critères évalués dans les dossiers de 2013….

BON À SAVOIR !
Les résultats des indicateurs IPAQSS sont consultables sur Internet, Intranet, et les panneaux d'affichage de l'établissement.

LE PATIENT TRACEUR ET SES PETITS SECRETS

C'est une méthode d'investigation dans laquelle les experts-visiteurs explorent le « parcours » de soins et la démarche au contact des équipes. Le patient traceur permet d'évaluer les modalités de prise en charge d'un patient au travers de son vécu, les processus de soins et les organisations qui s'y rattachent : **le dossier du patient constituant le fil conducteur.**

L'expert-visiteur choisit le patient traceur en concertation avec l'équipe en charge du patient (médecin, cadre, soignants…) et en accord avec le patient lui-même. La durée moyenne d'un parcours «patient traceur» est d'environ 2 heures.

Cette visite qui débute dans l'unité où le patient est hospitalisé implique l'analyse de son dossier, la présentation de son parcours par l'équipe et l'analyse de l'atteinte des exigences du manuel de certification. Lors de cette visite, l'expert peut être conduit à dialoguer avec plusieurs équipes concernées par la prise en charge dudit patient.

Un entretien de l'expert avec le patient, et éventuellement son entourage, si celui-ci est d'accord, est également programmé. Des sujets comme le respect de son intimité, la qualité des informations qui lui sont données, la prise en charge de sa douleur, les conseils de bonne observance de son traitement ou l'information sur les risques d'effets secondaires sont alors évoqués.

A aucun moment, il ne s'agit de questionner la pertinence des choix médicaux faits dans le cadre de la prise en charge.

Un avant-goût des festivités à suivre : formation des médecins et des cadres à l'approche "Patient traceur", tests "parcours patient"…..

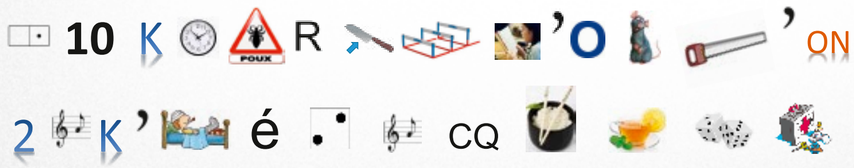
AUTRES NOUVEAUTÉS À LA CARTE

La HAS poursuit et concrétise son souhait d'apprécier au plus près du terrain la qualité de prise en charge des patients, les attentes des professionnels et le parcours de soins, au travers du **patient traceur et de l'audit de processus**.

En utilisant la méthode du « patient traceur », les experts apprécieront l'intégralité de la prise en charge du patient de son entrée à sa sortie. L'appréciation portera sur le parcours du patient, sur les interfaces entre les secteurs et sur la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire. Elle intègre l'expérience du patient qui est interrogé, ainsi que celle de ses proches (familles, accompagnants) et celle des professionnels qui sont également rencontrés. Les experts visiteurs s'appuieront sur une grille "patient traceur".

En ce qui concerne l'audit de processus, l'objectif est d'investiguer l'intégralité d'un processus (exemple : la prise en charge médicamenteuse, prise en charge de la douleur, …) pour s'assurer de sa maîtrise. Là encore, une décomposition du processus (politique écrite, organisation, moyens mis en oeuvre, évaluation et suivi) est définie avec la réalisation d'une vérification systématique sur le terrain. Ces deux méthodes seront croisées.

MÉGA RÉBUS… À VOUS DE JOUER !



Réponse : indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (Ipaqss)

CONCLUSION…
Rassurez-vous, après avis médical, cette dégustation est prescrite sans modération !

L'INFIRMIER, UNE ÉPAULE SOLIDE ET FRAGILE À LA FOIS

Confortablement installée dans son lit, la patiente ne dit pas un mot. Le regard ailleurs, c'est en toute confiance qu'elle reste entre les mains de l'infirmier. Le geste se veut précis, délicat. Le verbe est rassurant. Penché sur la blessure, Benjamin Antetomaso pose délicatement le pansement et goûte à cette proximité avec la personne accueillie. Le soin à peine terminé, sa collègue quitte la chambre pour s'atteler au changement d'une sonde urinaire. Le rythme est soutenu et entre deux couloirs, l'aide-soignant ne manque pas d'alerter l'infirmière, Emmanuelle Homs, sur l'état d'un patient diabétique. C'est en équipe, tout en solidarité, que le service SSR s'organise. La journée de 12 heures promet d'être longue, bien longue. Pourtant la détermination et l'engagement, restent intacts.

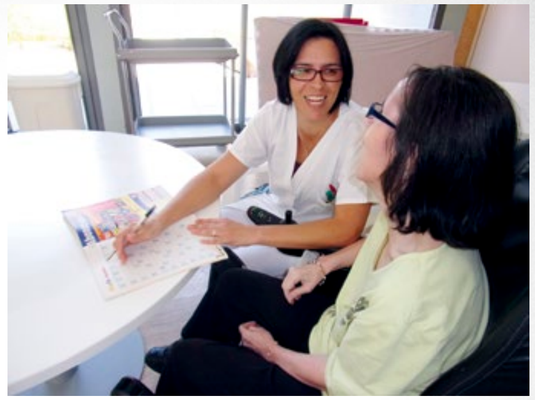
"Il est gratifiant de savoir que par notre travail, en collaboration avec les médecins et les kinésithérapeutes notamment, nous allons rendre une grande partie de son autonomie au patient et ainsi favoriser son retour au domicile", se félicite Benjamin. Entre actes préventifs, curatifs et palliatifs, la débauche d'énergie est réelle. *"Un refus du patient dans la participation aux soins, et l'investissement redouble invariablement"*, souligne Yvonne Happy Deukou. En poste depuis une vingtaine d'années à l'USLD, Fabienne Cuny, concentrée, prend connaissance de la prescription médicale. A quelques pas, les résidents guettent sa silhouette connue. Une main se lève soudain pour attirer son regard et le sourire se dessine comme par magie.

"Le relationnel revêt une part importante. La communication fait naître un attachement naturel, instinctif, inévitable", explique l'infirmière qui n'élude pas le volet soins, indissociable du métier. *"Les soins sont nombreux, car les pathologies sont très variées. Des diabétiques, des grabataires, des déments composent le service. Ces pathologies sont très lourdes et réclament une prise en charge plus que globale"*.

QUAND LE RYTHME S'ACCÉLÈRE...

Pansements, GPE, perfusions... Là encore, l'exigence est forte et les sonnettes résonnent inlassablement. Un investissement total. Trois entrées sont annoncées : un accident vasculaire cérébral, un patient attendu en addictologie et une chute. En Médecine, le rythme s'accélère. Pas de quoi perturber Valérie Assante. La force de l'habitude. *"Le rythme reste très élevé. C'est une constante"*, prévient l'intéressée. *"Mais quelle richesse*, rebondit Aurélie Fillion. *"Cette diversité est très formatrice"*. De son côté, Audrey Martel apprécie *"la rencontre avec de nouveaux patients chaque jour"*. Urologie, cardiologie, neurologie, soins palliatifs... Oisifs, passez votre chemin ! Appelée en accueil de jour Addictologie, Florence Menestrello ajuste avec le patient son accompagnement. *"Nous sommes là dans une approche qui se situe entre le médico-social et l'éducatif, pas dans le curatif"*, précise-t-elle. *"Nous travaillons en fonction de sa demande et le patient est acteur de son projet"*. Un exercice difficile qui s'opère en étroite collaboration avec les médecins et Isabelle Imbert, l'IDE présente en accueil de jour.

Penchée sur une grille de mots fléchés, Lynda Bourrelly partage un rare moment de détente avec une résidente de la Maison d'accueil spécialisée. Une attention toute particulière guidée par les exigences pointues de résidents touchés par la sclérose en plaques ou la maladie de Huntington. *"L'approche psychologique prend ici tout son sens. Beaucoup de résidents sont dans la demande immédiate, c'est l'une des particularités de la maladie de Huntington. A nous d'empêcher la frustration qui engendre des cris, voire des pleurs. La prise en charge se veut sociale et psychologique. Elle nécessite une réelle cohésion entre les agents des services hospitaliers, les aides-soignants et les infirmiers"*.



Injections, pansements, sondages, toilettes. L'activité bat son plein. *"Les toilettes restent des moments particuliers entremêlés de ressentis. Pas vraiment de communication orale*, prévient Lynda. *Ne jamais bousculer leurs habitudes, sans cesse améliorer leur confort pour limiter les douleurs sont autant de leitmotivs. Il faut garder à l'esprit que la Maison d'Accueil Spécialisée est leur maison. Ils sont chez eux"*, insiste l'IDE.

"ET MOI ! VOUS NE ME PRENEZ PAS LA TENSION ?"

Une relation particulière qui se crée aussi à l'USA. *"A mon arrivée dans le service j'ai été prise d'une peur effroyable*, se souvient Cécile Destenave. *"La peur de ne pas parvenir à communiquer avec les résidents atteints de démence. Il me fallait façonner ce relationnel. Mais comment ?"* Au toucher, au regard, le lien se noue de lui-même. *"Ayant travaillé aux urgences et en réanimation, j'apprécie aujourd'hui de pouvoir parfois me poser pour être plus proche du résident. Il est essentiel de prendre le temps"*, souligne Cécile, qui met en exergue une découverte de chaque jour auprès du Dr Marsoubian, *"très à l'écoute, nous échangeons en permanence"*, assure-t-elle. A la Maison de Retraite, les résidents sont aussi en demande. Une douleur à oreille et le prétexte est tout trouvé pour rendre une petite visite de courtoisie à l'infirmière occupée à l'office. *"Et moi ? Vous ne me prenez pas la tension ? C'est bientôt mon tour, je crois ?"*

"Taquins, attachants, les résidents ne manquent pas

d'entrain", ajoute Cécile. Et le service se mue alors dans une agréable agitation motivée par le service animation. Comme à l'USA, les 25 résidents exigent de l'attention. L'infirmière est là, omniprésente. Elle qui encaisse sans broncher la fatigue, le stress, la douleur des patients et des familles et s'accommode du manque de temps. Une véritable vocation. Ici, pas de place pour l'improvisation. Entre affection et nécessaire empathie, l'infirmière se préserve aussi. Invariablement. *"L'empathie, au même titre que la diplomatie, est indispensable dans notre relation avec le patient. Les soins ne sont pas toujours acceptés de bon cœur et les exigences de l'entourage sont aussi à prendre en considération. Sans oublier nos prises de repères dans un nouvel environnement"*, explique Serge Vogelin, infirmier au SSIAD tout juste arrivé de sa tournée. *"La tenue que je porte, celle du soignant, est ma carapace face aux comportements difficiles"*. Au domicile, l'urgence frappe parfois à la porte et une prise de décision rapide s'impose. *"Un grand moment de solitude"*, plaisante à peine l'intéressé, qui loue la forte complicité que l'IDE entretient avec l'aide-soignant. Une infirmière qui, pour paraphraser l'écrivain portugais Fernando Pessoa, doit bien mettre tout ce qu'elle est dans le moindre de ses actes

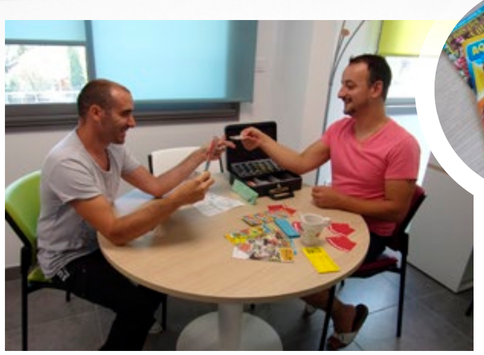
CALMER LES ANGOISSES DE LA NUIT

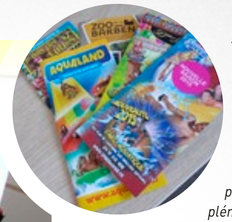
Seul un filet de lumière s'insinue dans l'infirmerie de Médecine. Un calme tout apparent règne dans le service. Sans un bruit « pour préserver l'intimité des patients », l'IDE s'affaire, ne perd pas un instant. La relève à peine terminée, Muriel Adantonon imprime les examens et prépare les injectables pour le lendemain, puis les deux chariots de médicaments. Viendra après le temps de prévenir les patients contraints de rester à jeun pour leur rendez-vous matinal avec le médecin. Entre deux passages en chambre, un patient d'addictologie réclame son traitement. L'angoisse se lit sur son visage. La demande se fait insistante. Une demande courante, quasi quotidienne comme en SSR. *"La nuit, nous sommes confrontés aux crises d'angoisse vespérale que nous retrouvons notamment chez le patient atteint de troubles cognitifs. Au coucher du soleil, certains comportements changent et la prise en charge est différente"*, souligne Nassuriat Moegne. Rassurer et calmer par le dialogue, l'infirmière prend alors le temps, au cours d'une nuit qui s'annonce une nouvelle fois bien longue.

Le Babillard

L'AMICALE OU LES PORTES OUVERTES AUX LOISIRS ET À LA DÉTENTE

La bonne affaire est faite, en toute convivialité. Envie d'une sortie au cinéma, d'une escapade au "Bois des lutins" pour faire rêver les plus petits, de sensations fortes à Aqualand, d'un retour à la mode Far West sur les traces de Billy le Kid à Ok Corral... N'hésitez plus ! L'Amicale (ancien Gaeph) ne manque pas de ressources pour vous offrir de nombreux avantages comme l'explique le président, Antony Collu. *"Cet espace est destiné à vous informer des différentes prestations : billetterie, prix négociés auprès des commerçants et autres, afin que les agents puissent profiter pleinement de tarifs avantageux. Pour ce faire, une faible cotisation à l'année vous est demandée en échange d'une carte nominative à présenter aux commerçants participants à l'opération"*. Un bouquet de fleurs, un parfum pour votre dulcinée ? Un contrôle technique pour... votre voiture ? *"L'Amicale apporte à ses membres actifs ou retraités toute l'aide matérielle et morale possible. Néanmoins, sa mission ne s'arrête pas là*, poursuit l'intéressé. *"Entretenir des liens forts d'amitié et de solidarité avec le personnel est une autre priorité. Un buffet champêtre s'est organisé à l'occasion de la Fête de la musique et des sorties à thèmes, des visites culturelles, des lotos en soirée et des voyages, sont déjà à l'étude"*. L'Amicale voit grand pour les agents ! Une certitude : la demande s'intensifie au sein de l'établissement et la structure, soutenue financièrement par la Direction, ne manque pas d'attrait.





"La billetterie mise en place à l'Amicale reste un avantage certain et j'apprécie sa proximité, souligne un agent. *"Cette vente directe présente un bon complément des avantages proposés par le CGOS"*. Et Antony Collu de monopoliser toutes les forces vives de l'hôpital. *"Encore en phase de pérennisation, l'Amicale, qui s'appuie sur cinq personnes, a encore besoin de se renforcer et tous les agents ont un rôle à jouer au sein de la structure. Nos portes sont grandes ouvertes à l'échange idées et aux propositions"*, conclut le président.

EN PRATIQUE

L'Amicale est joignable au **06 19 70 53 23** et par mail : **amicale@ch-allauch.fr**

PRÉVENTION DES RISQUES

par Kévin CHAMBERT - Illustrations : Didier Canezza

ÉVÉNEMENTS

> LE 28 AVRIL
TOUS SUR LE PONT POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La Journée mondiale de la santé et de la sécurité au travail a connu une bonne fréquentation sur les différents ateliers proposés (relaxation, secourisme, sophrologie, massage, prévention du dos...). Mention particulière pour la boîte à coucou mise en place par l'IDE Hygiéniste, Dominique Mondoloni et "Le Jeu des 7 terreurs" du Dr Monon. Le personnel a pu profiter de documents d'informations remis par les membres du CSHCT et les services ont montré beaucoup d'entrain au quizz mis en place par le service des ressources humaines. Et à ce petit jeu, le service SSR s'est montré le plus pertinent pour empocher les 2 000 € à valoir sur du matériel ergonomique. D'autres heureux gagnants ont pu se consoler avec les différents lots de la tombola.

> LE 28 MAI
QUAND LE CENTRE HOSPITALIER D'ALLAUCH SE DÉPASSE

En partenariat avec des étudiants en Apas (Activité physique adaptée et santé) de Luminy et de l'association « Provence Addicto », neuf patients de l'hôpital de jour de l'Unité d'Addictologie du Centre hospitalier d'Allauch ont récemment participé au projet « Apas, on se dépasse ! ». Au programme dans l'écrin du parc Borély : une course d'orientation et des initiations au football, au flag rugby, à l'ultimate, à la boxe et au golf. Des ateliers très appréciés au cours d'une journée placée sous le signe du dépassement de soi, du partage, de l'accompagnement et marquée par un engagement total des participants. Avec un saut à l'élastique, des places pour assister à un match de l'Olympique de Marseille et une semaine d'essai pour tous dans une salle de sport, le jeu en valait vraiment la chandelle.

> DU 29 MAI AU 5 JUIN
PRISE DE CONSCIENCE ET EXPO PHOTOS POUR LA SEDD

La grande menace du dérèglement climatique et la nécessité de la transition énergétique, principaux enjeux de la scène mondiale aujourd'hui, ont été au cœur de la Semaine européenne du développement durable (SEDD) qui s'est déroulée du 30 mai au 5 juin derniers. Inscrit dans une démarche écoresponsable, l'hôpital a profité de l'occasion pour présenter une exposition photographique sur ces thèmes à laquelle ont assisté des élus de la commune. Toujours dans le cadre de la SEDD 2015, un stand d'information sur la transition énergétique

a été organisé avec la collaboration de l'intervenant EDF, Maurice Desmero. A destination des agents et du public, le stand a été mis en place le mardi 2 juin. L'objectif à tenir était de sensibiliser le public et les agents sur les enjeux de la transition énergétique.

> LE 4 JUIN
QUAND PETITS ET GRANDS SE RETROUVENT EN CHANSONS

Ils n'étaient pas peu fiers les « pitchounes » de la maternelle Simone Charlet. Venus rendre une visite de courtoisie aux résidents de la MAS, de l'USA et de l'USLD, c'est en chansons qu'ils ont rendu hommage à leurs ainés. Pas vraiment intimidés par cette rencontre intergénérationnelle, les jeunes pousses ont plutôt épaté la galerie par leur aplomb. Un rendez-vous rafraîchissant qui s'est terminé, bien sûr, par une salve d'applaudissements.

> LE 19 JUIN
BANQUET CHAMPÊTRE

Pour fêter l'arrivée de l'été, la Direction de l'hôpital a offert le banquet champêtre avec le concours de l'Amicale du Personnel. Grillades et bonne humeur étaient au menu de ce moment de détente où une large place a été donnée aux anecdotes propices aux fous rires. Un beau succès populaire. A refaire avec plaisir !

CHRISTINE PLOUSEAU, CHANT ET MUSIQUE AU CŒUR

Elle travaille sans relâche. Caresse la lyre presque maladroitement. Les débuts sont hésitants, empruntés, mais ne gâchent en rien son envie. Femme de challenge, Christine Plouseau est bien décidée à apprivoiser la partenaire de cœur du cher Assurancetourix.

"Pas vraiment évident !", lance d'emblée l'animatrice de l'USLD, qui depuis un an martyrise également son accordéon diatonique. Un défi qu'elle souhaitait relever. Mais encore ! Le djembé ? *"Cet instrument me livre peu à peu ses secrets. Il me donne le sens du rythme de la musique africaine que j'apprécie dans tous ses contours. Bien loin de la percussion primaire que beaucoup lui confère, le djembé répond à des codes, à un langage précis où les instruments sont voués à se répondre"*, explique l'intéressée, férue de musique traditionnelle. Du tambour à friction aux percussions en bois en passant par le tambourin, Christine Plouseau témoigne un intérêt très marqué pour l'adaptation des objets de la vie de tous les jours à la musique du moyen-âge notamment. Un éclectisme qu'elle retrouve aussi dans le chant. *"Le travail de la voix reste une véritable passion"*, lance-telle. Et là encore, Christine Plouseau sort des sentiers battus. Membre de la chorale Gospel depuis une dizaine d'années, elle s'impose depuis octobre dernier au sein du groupe instrumental et voix, "Avec des si". Une vraie découverte. *"La recherche de l'harmonie des voix suscite ma curiosité. Avec quatre autres membres nous abordons là encore le moyen-âge mais aussi la Renaissance pour y mêler des incursions dans les cantigas, ces chants d'agréments qui accompagnaient les pèlerins vers Saint-Jacques de Compostelle et un retour à l'époque des troubadours d'un certain "Barbe Bleue" et ses poèmes d'amour"*.

Au rythme de cinq concerts par an, "la troupe" se livre sur scène à l'interprétation de chants traditionnels tels "J'ai vu le loup, le renard et la belette", popularisé par Tri Yann dans les années 70 ou encore "Jean Petit qui danse". Pour une passionnée qui concède ne pas savoir lire la musique, Christine, véritable inconditionnelle de jazz, fait montre de belles ressources. *"C'est avant tout beaucoup de travail qui m'aura d'ailleurs permis de me pencher avec plus de force sur le Provençal, le latin, le vieux français et le vieil anglais"*. Vous avez dit éclectisme ?

RECETTE

par Jocelin SIMON-VERMOT

Pintade aux raisins blancs

INGRÉDIENTS POUR 4 PERSONNES

- ✓ 1 pintade
- ✓ 1 grappe de raisins de 500 g
- ✓ 1 carotte
- ✓ 1 poireau
- ✓ 2 échalotes
- ✓ 4 gousses d'ail
- ✓ 4 cuillères à soupe d'huile d'olive
- ✓ 20 cl de vin blanc sec
- ✓ Sel, poivre, thym, une feuille de laurier

Saler et poivrer la volaille coupée en huit et colorer les morceaux dans l'huile d'olive chaude côté peau en premier.

Une fois colorée, ajouter l'ail entier et deux échalotes coupées, le vert du poireau ciselé et la carotte coupée en rondelles puis faire revenir le tout.

Débarrasser la viande et les condiments dans un plat afin de jeter l'excédent de gras.

Remettre la sauteuse sur le feu vif puis déglacer au vin blanc sec.

Gratter le fond de la sauteuse à l'aide d'une spatule en bois pour récupérer les sucs et laisser réduire 2 minutes à feu modéré.

Remettre les morceaux de pintade dans la sauteuse et ajouter les grains de raisins.

Couvrir et laisser cuire environ 15 minutes à feu doux.

Accompagner avec des pommes de terre douces bouillies.

CONCEPTION

Comité de rédaction : Virginie BASTIDE, Nathalie JAFFRES, Dr ICARD, Sophie LEON, Dr MARSOUBIAN, Sandrine OLK, Robert SARIAN, Joëlle UGONA, Romuald VINACE.

Collaborateurs ayant participé à la réalisation de ce numéro : Virginie BASTIDE, Christine BROUSSE, Kévin CHAMBERT, Ariane DEMANT, Anne-Gaëlle PERRAÏS, Robert SARIAN, Jocelin SIMON-VERMOT, Romuald VINACE.

Illustrations : Didier CANEZZA.

Maquette & impression :
IMPRIMERIE SOULIÉ
Parc de Aygalades - Bât. 5F
35, bd Capitaine Gèze
13014 Marseille
04 91 37 14 75
www.soulie.fr

Imprimé sur papier recyclé

IMPRIM'VERT