

LA LETTRE DE MONTPERRIN

N°117- Janvier 2015

EDITORIAL

L'année 2014 qui vient de s'achever a été une année de transition, mais transition ne veut pas dire pour autant immobilisme bien au contraire.

Au titre des événements marquants nous avons procédé au renouvellement des membres du Conseil de Surveillance. Cette nouvelle assemblée a déjà témoigné de son profond intérêt pour l'institution et j'ai la certitude que cet engagement collectif sera un facteur de réussite pour mener à bien les différents projets de notre établissement.

2014 aura été l'année de la recomposition de l'équipe de direction. Dépassant certains antagonismes antérieurs nous avons retrouvé la voie d'un dialogue constructif avec l'ensemble des forces vives de l'établissement, dans cet environnement qui lui reste très contraint. Sachons collectivement cultiver et entretenir cet esprit afin de valoriser au mieux les atouts indéniables qui composent notre établissement.

L'année 2014 restera surtout celle de notre nouveau projet médical. Cet acte fondateur du projet d'établissement s'est déroulé dans un esprit constructif avec une volonté affichée de ses acteurs d'entamer une réforme structurelle très importante. Ainsi, la nouvelle configuration polaire est plus resserrée ce qui doit nous permettre de concentrer nos forces et moyens sur les soins que nous devons prodiguer à l'ensemble de la population inscrite sur notre territoire de santé. Ce nouveau découpage polaire doit également être le vecteur d'une nouvelle dynamique plus collégiale tout en donnant plus d'espace à la gouvernance managériale du pôle. Enfin, cette organisation inscrit formellement l'activité de recherche qui, sous l'égide du Dr COMBES, doit conforter la position du Centre Hospitalier Montperrin au sein de cette pépinière de talents que constitue le pôle universitaire d'Aix en Provence.

Un grand merci à toutes celles et ceux, médecins et personnel soignant qui se sont mobilisés autour de cette question.

Malgré tout le travail accompli nous ne sommes aujourd'hui qu'au milieu du gué et notre calendrier 2015 est d'ores et déjà bien rempli.

Il nous faut maintenant décliner les objectifs du projet médical et en parallèle compléter notre projet d'établissement. avec le projet de soins, projet social, projet qualité, projet hôtelier, projet informatique et projet de gestion. Ces différents projets associeront bien entendu les personnels administratifs, logistiques et techniques qui concourent également de manière importante à la prise en charge des patients. Le calendrier est toujours fixé pour le mois d'avril. Si la temporalité est resserrée, je sais d'ores et déjà que je peux compter sur votre engagement et sur la qualité de vos réflexions et de vos propositions.

Le second grand chantier est celui de l'informatisation du dossier patient qui a débuté avec les formations utilisateurs et dont le déploiement de la première phase est prévu sur ce premier semestre. Au-delà de l'outil informatique, il s'agit pour la communauté médicale et soignante d'allier leurs compétences et les soins au profit d'une meilleure prise en charge.

L'année 2015, décidément très chargée sera aussi celle de la certification avec la venue des experts visiteurs prévue au mois de novembre.

Si la tâche qui nous attend est ardue, les objectifs sont atteignables et à portée de main, je compte sur chacun d'entre vous pour mener à bien ce challenge.

Vous remerciant de votre engagement et de votre participation, Je vous souhaite pour vous et pour vos proches, une excellente année 2015.

Pascal RIO
Directeur

FEUILLE DE ROUTE QUALITE



NOTRE GESTION DOCUMENTAIRE : UNE NÉCESSITÉ D'HARMONISER NOS PRATIQUES

Une enquête de satisfaction sur la gestion du système documentaire de l'établissement a été menée en octobre 2014 auprès du personnel. Nous vous remercions pour votre contribution à l'amélioration du dispositif.

Les résultats de cette évaluation ont montré que l'utilisation de l'outil de gestion documentaire sur l'intranet est largement passée dans les pratiques des professionnels.

Toutefois, l'enquête a fait ressortir une connaissance inégale des règles institutionnelles de gestion des documents, la nécessité de structurer le dispositif, une difficulté dans la recherche des documents sur la base intranet à partir du moteur de recherche par les mots clés.

L'objectif de cette évolution du dispositif est de permettre à la Direction Qualité d'avoir une vision transversale des documents existants dans l'établissement, d'harmoniser les pratiques, d'organiser une gestion documentaire par processus en référence aux exigences de la procédure de certification V2014 de la Haute Autorité de Santé.

Nous nous engageons à communiquer en 2015 sur la procédure de gestion documentaire au travers des instances et lors de formations spécifiques.

Nous vous invitons à consulter la procédure de gestion des documents qualité, disponible sur intranet et restons à votre disposition pour toute demande d'information complémentaire.

ACTIONS D'AMÉLIORATION



- La procédure de gestion des documents qualité de l'établissement vient d'être mise en jour en intégrant de nouvelles modalités d'organisation.
- De plus, comme cela nous a été suggéré, un sommaire sera prochainement mis en place en 2015 au niveau de la gestion documentaire sur intranet. Il permettra de faciliter l'accès aux documents et d'organiser leur classement.

Audrey GRESSIER

Gestionnaire des risques et qualité



NOUVEAUX QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS EN 2015

Un nouveau questionnaire de satisfaction du patient hospitalisé, remplaçant le précédent, a été mis en place dans l'établissement en 2015.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, seule cette nouvelle version fait l'objet d'une exploitation statistique menée par la Direction Qualité.

Chaque service concerné a reçu en décembre 2014 un lot de 100 questionnaires accompagnés d'enveloppes pour le retour. Les services d'hospitalisation sont invités à ne plus utiliser les anciens modèles en leur possession, à les détruire ou à les retourner à la Direction Qualité.

Nous ne manquerons pas de vous communiquer prochainement les résultats de l'année 2014 ainsi que les actions d'amélioration définies avec la CRUQPC.

Nous souhaitons également poursuivre cette dynamique d'évaluation en étendant la mesure de la satisfaction des patients aux structures ambulatoires. A ce titre, un questionnaire sera prochainement élaboré en associant les professionnels concernés afin de l'adapter aux spécificités de la prise en charge des patients suivis en CMP, CATTP et hôpitaux de jour.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration dans l'évaluation (obligatoire) de la satisfaction des patients.

Jean-Paul SIGAUD

Assistant qualité



VERS UNE APPROPRIATION DE LA GESTION DES RISQUES PAR LES SERVICES

Le signalement d'un événement indésirable permet, à partir d'une réalité et grâce aux analyses de causes qui sont menées, de réfléchir et de travailler ensemble à l'amélioration de nos organisations et de nos pratiques.

Après plus d'un an d'informatisation du dispositif de déclarations d'événements indésirables, notre établissement reste stable dans la démarche de signalement :

En 2012 => 346 événements indésirables déclarés sur papier

En 2013 => 309 déclarations en ligne

Les risques encourus ou les dommages subis directement par le personnel représentent encore plus de la moitié des signalements, avec un focus sur les faits de violence.

Par ailleurs, **les événements indésirables associés aux soins* demeurent sous déclarés.**

* Evénements Indésirables Associés aux Soins : tout incident préjudiciable à un patient hospitalisé survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement (décret n° 2010-1408)

Les exigences en matière de gestion des risques ont été notablement renforcées à travers la réglementation par :

- Le Décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 qui impose à chaque établissement de santé d'assurer une organisation fiable et maîtrisée de la lutte contre les événements indésirables associés aux soins
- L'instruction du 28 septembre 2012 qui se rapporte à l'organisation de retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé

En 2014, la Direction Qualité s'est attachée à :

- Rendre plus accessible le système de déclaration intranet en simplifiant la classification des risques
 - Réviser le système documentaire en ligne, avec notamment l'élaboration du « guide du déclarant », du « guide du référent » et l'actualisation de la procédure de gestion des événements indésirables
 - Favoriser la déclaration des événements indésirables associés aux soins en contribuant à la mise en place d'un environnement favorable au signalement et en élaborant la charte de la qualité et de la sécurité des soins signée par le Directeur et la présidente de la CME.
 - Mettre en place un Comité de Retour d'Expérience (CREX) : il s'agit d'une instance composée de professionnels médicaux, soignants et administratifs, représentés par les différents responsables des domaines de risques associés aux soins de l'établissement.
- Ce comité est animé par le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins, assisté par le Gestionnaire des Risques de l'Etablissement et le Cadre Supérieur de Santé référent des événements indésirables.

Il assure une revue des événements indésirables associés aux soins avec ou sans conséquences graves pour le patient, y compris les événements précurseurs*, sur une période donnée, puis sélectionne un cas à traiter en vue de comprendre ce qui s'est passé et d'éviter de reproduire une situation comportant un risque.

* Evénements précurseurs

Les écarts ou anomalies produisant les accidents ont généralement été décelés lors d'incidents antérieurs, parfois sans gravité. Les « presque accidents » sont des événements précurseurs.



En 2015, nous poursuivrons notre démarche dans le développement de la culture de la qualité et la sécurité des soins, en sensibilisant les professionnels de l'établissement via la réalisation d'une campagne d'affichage et d'information dans tous les services et la mise en place de formations spécifiques sur la qualité /gestion des risques.

Nous avons besoin de vous pour nous aider à améliorer la sécurité des soins au bénéfice des patients.

Jean-Pierre VIDAL, Directeur adjoint du Pôle Patients des Affaires
Générales et de la Qualité
Francine RAJCAK, Cadre Supérieur de Santé
Audrey GRESSIER, Gestionnaire des risques et qualité

NOEL À LA SOCIOTHÉRAPIE...

Le 18 décembre dernier nous fêtions une fois de plus Noël à la Sociothérapie, nous avons cependant envie de changer un peu l'organisation. D'habitude ce sont nos deux musiciens préférés Cédric et Christian qui ouvrent le bal, cette année n'est pas coutume, nous avons accueilli Claude, DJ pour l'occasion, technicien son dans la vie !

Gros, gros matériel pour la cafétéria, Claude jovial et bon enfant avait préparé une play liste impressionnante, de quoi danser...toute la nuit ! Mais nous n'en voulions pas tant !

Les patients impatientes de danser se pressent à l'entrée...le son ne vient pas !! L'inquiétude se lit dans nos visages, il en faut peu pour que tout tombe à l'eau, nous avons un public exigeant ! Puis tout semble rentrer dans l'ordre (parce que tout de même avec tout ce matériel !!) Une chanson, deux, l'ambiance commence à s'installer, la salle est remplie, puis tout d'un coup tout s'arrête à nouveau : problème technique !!! Impossible !!! Quelques patients commencent à partir, nous craignons l'hémorragie, tout va si vite !!! Claude après quelques essais, raccords etc ...arrive à reprogrammer sa play-liste, la salle se remplit à nouveau, le son est sur la terrasse, accompagne les fumeurs, la fête est bien là, ouf !

Les visages s'éclairent, des corps au début très timides, se mettent en mouvement, des sourires s'affichent. ..Voilà nous sommes récompensés, et tellement bien, nous savons pourquoi nous sommes là, mille mercis ! car l'énergie il en faut à toute l'équipe pour préparer les fêtes à la socio : tout d'abord, la décoration qui commence bien en amont avec les patients

dans le cadre de l'atelier pèle mèle, et parfois en dehors des heures de l'atelier car il faut finir à temps, puis tout installer, un weekend, parfois deux...faire les courses pour le gouter en ces temps de fêtes il y a beaucoup de monde et peu de personne en service et puis temps qu'à faire, l'idée est aussi de faire participer les patients ce qui parfois n'est pas rien...ensuite programmer la communication, mails et remails, fax et refax, en parler en reparler, informer...Mais on sait pour quoi cette énergie, cette volonté, le sens de notre travail : dans la rencontre avec les patients, avec l'Autre, dans la danse pour peut être espérer que pour un petit temps un petit temps seulement la maladie sera un peu oubliée un peu derrière soi...peut être comme pour O. qui ne peut jamais regarder l'autre en face, la tête toujours tournée de côté, et puis danser avec elle devient magique ! Elle est là bien présente face à l'Autre, les yeux dans les yeux, un sourire s'esquisse pour devenir tout à franc, merci mademoiselle !

Et V. qui malgré son corps imposant se balance aux rythmes du son, devient d'un coup presque léger, et T. qui nous fait une magnifique démonstration de rap, bravo l'artiste !

Nous n'avons pas envie de quitter les lieux en ce soir du 18 décembre, l'hôpital avait revêtu un peu de couleurs...Merci mille fois à tous, à l'équipe de la Socio, on recommencera bien vite c'est sur....

Elisabeth DEGEMONT

SEMAINES D'INFORMATION SUR LA SANTÉ MENTALE

ETRE ADOLESCENT AUJOURD'HUI

JEUDI 19 MARS 2015 - CH MONTPERRIN – AMPHITHÉÂTRE VALLADE

8 h 30 - 9 h 00 : Accueil des participants

9 h 00 : Ouverture de la journée :

- Monsieur Pascal RIO, Directeur du CH Montperrin
- Docteur Monique D'AMORE, Présidente de la CME

9 h 15 – 12 h 00 : **Accueil des adolescents en crise**

Modérateur : Docteur Valérie GARSON, Chef de Pôle Infanto-Juvenile

Interventions des équipes de pédopsychiatrie

- Secteur I08 – CMP Ado : « La dent de lait », Docteur Julien GUIDI, Pédopsychiatre

- Secteur I09 : « Vécu traumatique : comment l'adolescent utilise l'institution Hôpital de Jour dans son remaniement identitaire ? », Marie BOUSSICHAS, Infirmière, Claire VELA, éducatrice, Pascale FONTAINE, Psychologue, Docteur Véronique Rivière, Pédopsychiatre

- Secteur I08 – OXALIS : « Hospitalisation Ado : une rupture pour recréer du lien », Docteur Axelle LAFAILLE, Docteur Elisabeth IJAOUANE, Pédopsychiatres

Mal-être ado ou prémisses de troubles psychiques ? Que font les parents ?

Madame Marie-Françoise PILLARD – UNAFAM – Aix-en-Provence

Présentation du dispositif de Thérapie Familiale

Madame Nicole TALIANA, Cadre de santé, Thérapeute familiale

Possibilité de visite du Centre de Thérapie Familiale du CH Montperrin

12 h - 13 h 45 Pause déjeuner libre

14 h 00 : **Tables rondes : Adolescence, crises, ruptures, parcours**

Modérateurs : Docteur Jean-François AMPELAS, Psychiatre

Monsieur Jean-Marie CARLIER, Formateur

1^{ère} partie :

- Docteur Catherine GALLEGOS, Médecin scolaire, Responsable de la santé scolaire en Pays d'Aix ;
- Monsieur Carmelo FRANCHINA, Directeur de la Maison des Adolescents de Salon ;
- Madame Brigitte BUFFARD, Association TREMPIN (sous réserve) ;
- Madame Muriel VO-VAN – Inspectrice Aide Sociale à l'Enfance

15 h 30 - Rencontre avec Florie ADDA,

écrivain, auteur de « Etats mixtes sur papier » Edition Bleu Pétrole - Mai 2012

2^{ème} Partie :

- Monsieur Alain BIEHLY, Responsable de la Protection Judiciaire de la Jeunesse d'Aix-en-Provence en milieu ouvert ;
- Madame Caroline SAIZ, Directrice de RESADOS ;
- Madame COHEN-BACRI, Assistante Sociale, Chef de service – Service éducatif auprès du Tribunal pour enfants ;
- Madame Valérie LACOUR, Madame Paule DUBOIS - Juges des enfants ;
- Monsieur Pierre GAILLET, Capitaine - Brigade des mineurs

A partir de 17 h 00 : Visite, Rencontre Exposition réalisée par des Lycéens et Plasticiens au 3 Bis F suivi d'un moment de convivialité

MOUVEMENT DU PERSONNEL DU 1^{ER} DECEMBRE 2014 AU 31 JANVIER 2015

Au Revoir

Aide Soignante : Laurence Gamet
Agent Entretien Qualifié : Odette Yeyaore
Assistante Médico-Administrative : Florence Bobi
Auxiliaire de puériculture : Brigitte Briche
Directeur Adjoint : Franck Pouilly
Cadre de santé : Claude Chanteteaux,
Cadres Supérieurs de Santé : Jacqueline Lillaz, Jean-Pierre Rongiconi
Infirmières : Christiane Marsaud, Yvette Godinat, Marie-Agnès Coquin
Médecins Attachés : Djemaa Madaoui, Pierre-Antoine Moulin, Marielle Julou, Pascal Briselboul
Praticien Hospitalier : Jamila Touba
Psychologues : Adrienne Marchesi, Bernadette Jullien, Marie-Estelle Doehr

Bonjour

Assistante Médico-Administrative : Nathalie Gallerand
Assistant Spécialiste : Axelle Laffaille
Infirmier(e)s : Pauline Degouey, Gaëlle Cladiere, Caroline Neri, Julien Piot
Ingénieur : Nicolas Druart
FFI : Nadine Maptue Tedom