



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

Présentation des vœux 2018

Lundi 29 janvier a eu lieu la présentation des vœux par M. Laurent DONADILLE, Directeur et le Dr Sylvie MICHEL, présidente de la CME en présence de Mme Monica MICHEL, Députée de la 16ème circonscription des Bouches du Rhône et de M. David GRZYB, Conseiller municipal d'Arles et Vice-Président de l'ACCM.

Cette manifestation a été l'occasion de revenir sur les principaux temps forts de l'année 2017, notamment l'extension de la filière gériatrique, le remplacement de l'IRM, le renforcement de la chirurgie ambulatoire ou encore le développement d'activités telles que l'urologie, l'orthopédie, le plateau technique de rééducation, l'imagerie en coupe et bien d'autres. L'occasion aussi de revenir sur les évolutions importantes intervenues dans un contexte financier toujours très contraint.

En contre-partie des efforts d'efficience réalisés par l'établissement, plusieurs projets d'envergure seront financés par l'ARS, en 2018 : le regroupement des unités du pôle de médecine, une première tranche de réhabilitation des locaux de l'unité Jean Gérardin ainsi que le début du regroupement à Arles avec de nouveaux matériels performants, de la blanchisserie de Beaucaire ce qui portera la production journalière de linge de 3,3 à 5 tonnes.

Cette manifestation fut aussi l'occasion de remettre les médailles d'honneur du Travail Vermeil (30 ans de service) à Mmes AIT IDIR Laurence, ALARCON Nelly, ALMELA Marie-Hélène, ALOGNA Chantal, ANDREANI Marie-José, BORNE Sylvie, CUER Mireille, GRANDGIRARD Monique, GUILLAUME Corinne, JAUFFRET Ana, JOUVIN Régine, LONG Marie-France, MICHON Christiane, PENIN Carine, PRIEUR DE LA COMBLE Catherine, SALLAZ Florence, SPIGA Marie-José, TRESSE Annie, VERGEL Chantal, TROMPETTE Anne, WESCHLER Brigitte et MM CHÂTEAU Luc, FERRY Frédéric, JOUNOT Pascal, MANES Philippe, MARTIN Robert, ROSEAU Pascal et TISSIER Pascal.

Ont également été honorés par la médaille d'Or (35 ans de service) Mmes BICHERON Claudine, CHIARIELLO Nadine, LEFEL Noëlla et MM. BARROSO François, GILLET Bernard et OLIVE Marc.



Remise des Diplômes d'Etat aux nouveaux infirmiers et aides-soignants

Le 12 janvier a eu lieu la remise des diplômes d'Etat aux 45 étudiants infirmiers et aux 44 élèves aides-soignants ayant validé leur cursus fin 2017. Le précieux sésame permettant d'accéder à



des métiers très recherchés tant en institutions de soins qu'en structures médico-sociales ou à domicile leur a été remis par Monsieur Laurent DONADILLE, Directeur du centre hospitalier, Madame Monica MICHEL, députée de la 16ème circonscription des Bouches du Rhône, Madame Florence RIVAS, adjointe au Maire d'Arles chargée de l'enseignement supérieur, Monsieur Cyril JUGLARET, Conseiller régional représentant le Président du Conseil régional Sud Paca, le Dr Sylvie MICHEL, présidente de la CME, Mme Christine DALY, Directrice de l'IFSI et de l'IFAS et Mme Josiane DOMINI-JAUFFRET représentante des usagers au sein du conseil de surveillance.

La cérémonie s'est déroulée dans une ambiance festive aidée en cela par les partenaires qui œuvrent auprès de l'association des étudiants/élèves « In Extenso », supports opérationnels des stages à l'étranger qu'autorise le cursus universitaire.

A noter, tous les candidats présentés aux épreuves les ont réussi ce qui confirme le niveau d'excellence du centre de formation et, à travers lui, de l'ensemble des équipes qui encadrent les étudiants tant au sein des instituts que sur les terrains de stages.

Sommaire

De nouveaux lits dits « Alzheimer » pour le pôle de Gériatrie	P.2
Deuxième journée d'intégration des nouveaux agents	P.2
Bio-nettoyage : vers une pratique renouvelée	P.2
Gestionnaire de lits et de parcours patients	P.3
Épisode Hôpital en Tension de début janvier	P.3
La prise de rendez-vous en ligne et les rappels de rendez-vous par SMS afin de simplifier le parcours des patients	P.4
Deux nouveaux trimestriels sont désormais diffusés par l'établissement	P.4
Mise en œuvre d'un serveur vocal interactif	P.4
Mouvements du personnel	P.4

De nouveaux lits dits « Alzheimer » pour le pôle de Gériatrie



Le 23 janvier 2018 a débuté l'opération de remplacement des lits du pôle gériatrie par des lits médicalisés dits « Alzheimer » permettant la prise en charge facilitée des patients atteints de cette pathologie et une amélioration notable du confort pour les autres et dont le financement a été accordé par l'ARS PACA.

La première phase a consisté par le remplacement de l'intégralité des lits de l'EHPAD J. CALMENT soit 56 lits

Ces lits répondent aux besoins des personnes âgées dépendantes. La possibilité de les surbaissier optimise la prévention du risque de chute et autorise les résidents à dormir sans barrière. Par ailleurs, ces lits jouent un rôle important dans la prévention des troubles musculo-squelettiques en s'adaptant à une hauteur qui évite les efforts physiques trop importants aux soignants.

La deuxième phase de cette opération permettra d'installer 12 lits « Alzheimer » au sein de l'EHPAD du LAC.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre du projet médical territorial partagé entre le CH d'Arles et les HPC et le redimensionnement capacitaire du Court séjour gériatrique, l'établissement a également bénéficié d'aides à l'investissement pour le remplacement des 28 lits du 3ème Nord. Leur installation aura lieu à partir du 5 février 2018.

Au total c'est donc une aide à l'investissement de plus de 180 K€ accordée par l'ARS qui a permis d'acquérir ces 96 lits et d'améliorer à la fois les conditions de prise en charge des patients et des résidents mais aussi les conditions de travail des soignants.

Deuxième journée d'intégration des nouveaux agents

Le 18 janvier s'est tenue à l'initiative de la DRH la deuxième journée d'intégration des nouveaux agents.

Ainsi, une quarantaine de professionnels, toutes catégories confondues, ont assisté à une matinée de présentation de l'établissement, de son fonctionnement complexe et de son environnement. Les nouveaux agents ont aussi été informés de leurs droits et obligations attachés à leurs fonctions d'agents publics et les partenaires sociaux ainsi que l'amicale ont pu se présenter.

Après le partage d'un buffet, l'après-midi a été consacré à une visite générale de l'établissement et de ses installations soignantes, médico-techniques et techniques avec une approche pratique des nombreux métiers de l'hôpital.

Une journée très appréciée par les participants et qui sera renouvelée régulièrement.



Bio-nettoyage : vers une pratique renouvelée

L'établissement a acheté quatre chariots de nettoyage de la marque FILMOP. Le modèle est identique à celui déjà présent dans plusieurs services comme la pneumologie, mais cette fois les chariots ont été équipés de nouvelles franges qui présentent un double intérêt.

Moins de pénibilité

Partiellement financé par le FIPHFP, cet investissement a pour objectif de réduire la pénibilité de l'activité de bionettoyage. Pour cela, les nouveaux chariots ont été équipés de franges en microfibre et non plus en coton. Une fois mouillées, les franges microfibre n'ont pas besoin d'être essorées et évitent donc le geste répété de torsion. Elles s'adaptent au balai et s'en décrochent sans que l'utilisateur n'ait besoin de se baisser. Les microfibres permettent donc une économie posturale tout en optimisant le nettoyage grâce une action mécanique renforcée.

Plus d'efficacité

Les microfibres possèdent une densité et une capillarité textile permettant un nettoyage en profondeur. Elles s'utilisent dans le cadre d'une méthode dite « par imprégnation » (voir encadré). Celle-ci n'utilise qu'une quantité de produit réduite correspondant à la capacité d'absorption des franges. Pas de gaspillage donc, ni de rejet dans l'environnement, l'imprégnation se définissant comme une méthode économique et écologique qui a vocation à être déployée. Destinées pour cette première fois à des postes adaptés, les microfibres remplaceront donc progressivement les franges coton.



Les microfibres sont placées verticalement, serrées les unes contre les autres dans le premier tiroir du chariot et imprégnées par 4 litres d'eau froide additionnés de 10ml de solution détergente et/ou désinfectante (ou dilution faite par la centrale de dilution pour les services qui en disposent). Le temps d'imprégnation est de **10 minutes minimum**.

Le lavage s'effectue après un balayage avec une gaze pré-imprégnée. Les franges sont ensuite réceptionnées dans un filet blanc (10 microfibres maximum par filet), qui est mis dans un sac rayé puis traité en blanchisserie.

La fonction transversale de gestionnaire de lits et de parcours patients vise à améliorer la fluidité du séjour patient, de l'entrée à la préparation de la sortie en lien avec les structures extérieures. Elle recherche aussi l'optimisation des durées de séjour au sein de l'établissement. Ses interventions se situent donc en amont du séjour quand cela est possible, pendant le séjour ainsi que sur l'aval de l'hospitalisation dans l'objectif d'avoir le « bon patient » au « bon endroit » pour une « juste durée ». La coordination des différents acteurs est donc centrale dans cette mission désormais bien identifiée dans les hôpitaux.



Les actions déjà menées ont notamment porté sur l'organisation des sorties le matin dont l'objectif est fixé à 30%. Cette organisation sur laquelle l'établissement travaille en continu permet de fluidifier l'entrée des patients hospitalisés via les urgences, de diminuer le temps d'attente et d'améliorer le confort des usagers. La mise en place de la durée prévisionnelle de séjour renseignée par les médecins permet et permettra aussi de mieux prévoir la sortie du patient.

De même, la visualisation des disponibilités en lits en temps réel via un tableur Excel partagé offre désormais une meilleure lisibilité des disponibilités sur les différents services pour les urgences. Directement alimenté, notamment pour la prévision de sortie par Actipidos, ce tableau est actualisé en quasi temps réel. La mise en place d'actions de communication auprès de tous les soignants a permis d'en améliorer la fiabilité. Cet outil va s'étendre progressivement à la visualisation en temps réel des besoins en lits pour chaque service et devrait faciliter la mise en œuvre des plans « Hôpital en tension ».

Enfin, l'optimisation de filières spécifiques (UHCD, CSG...) de prise en charge ainsi que le développement des entrées directes en évitant le recours aux urgences et la structuration de parcours spécifiques intra-hospitaliers autour des parcours patient type en lien avec les structures d'aval (Hôpitaux des Portes de Camargue, SSR, HAD,...) sont également des projets en cours qui nécessitent d'améliorer les interfaces existantes.

En termes d'efficacité médico-économique, la fluidification des parcours patient devrait permettre l'amélioration des durées de séjour parfois trop longues et qui induisent un coût accru tout en altérant la qualité du séjour des patients. Cette organisation nouvelle devrait donc se traduire par une amélioration des conditions de séjour au sein du centre hospitalier d'Arles, amélioration qui donnera lieu à évaluation.

En parallèle, une commission des séjours complexes coordonnée par la direction des soins sera également mise en place et visera la gestion des situations sanitaires ou sociales difficiles.

Nadine Golion - Cadre de santé

Episode Hôpital en Tension de début janvier



A partir du 1er janvier, le service des urgences a constaté un afflux anormalement élevé de patients avec pour le seul 1er janvier près de 150 passages (la fréquentation habituelle les jours fériés est de l'ordre de 110 patients). Cette situation a été concomitante avec la progression des épidémies de grippe et de gastroentérite et a concerné, sur la première semaine de janvier, tous les hôpitaux du département ainsi que des départements limitrophes en période de congés scolaires et donc avec une présence médicale réduite en ville.

Au-delà de ce phénomène quantitatif, il a été observé des tableaux cliniques graves chez des patients jeunes qui ont nécessité plusieurs fois des séjours en réanimation du fait de la grippe.

Pour faire face à cette situation critique le plan Hôpital en Tension (HET) a été déclenché dans la nuit du 1er au 2 janvier. Il s'est notamment traduit par l'extension à 16 lits du 8ème sud (+2 lits).

Une cellule de crise autour de l'administrateur de garde et du chef du service des urgences s'est réunie très régulièrement en lien avec l'encadrement et la gestionnaire des lits pour anticiper les difficultés. Des contacts quotidiens ont eu lieu avec le cadre de permanence de l'ARS.

Dans ce contexte d'hôpital plein toute la semaine et avec l'arrivée du week-end des 6 et 7 janvier, la décision a été prise le 5 janvier de rouvrir par anticipation le 5ème nord le dimanche 7 janvier à 13 heures au lieu du lundi 8 janvier à 7 heures. Cette action a permis à l'établissement de franchir une étape importante, ces lits ayant été très rapidement occupés.

L'activité est ensuite progressivement revenue à la normale sur la semaine 2/2018 et le plan HET a pu être levé le samedi 13 janvier.

La Lettre remercie tous les personnels médicaux et non médicaux, ceux des urgences mais aussi ceux des services d'hospitalisation qui ont fait face à de nombreux hébergements sans oublier les services médicotechniques, logistiques et techniques qui ont accompagné cet accroissement d'activité. Tous se sont mobilisés pour faire face à une situation où, comme souvent, l'hôpital reste le seul recours possible pour les patients.

La prise de rendez-vous en ligne et les rappels de rendez-vous par SMS afin de simplifier le parcours des patients



Accessible à toute heure, depuis n'importe quel ordinateur connecté à internet ou Smartphone, rapide et sécurisé, le patient peut désormais accéder directement à l'agenda du médecin hospitalier pour prendre un RdV à sa convenance.

Disponible pour l'instant en chirurgie orthopédique et traumatologique, urologie, gastro-entérologie, Oto-Rhino-Laryngologie (ORL) et ophtalmologie, ce service sera progressivement étendu dans les prochains mois.

De trop nombreux rendez-vous sont annulés ou oubliés par les patients... parfois parce que celui-ci est pris très longtemps à l'avance. Les impacts sont importants : pour les secrétaires d'une part, qui perdent du temps pour reprogrammer les rendez-vous, et pour les médecins d'autre part, qui auraient pu prendre en charge d'autres patients.

Les patients reçoivent désormais un SMS de confirmation dès la prise de RdV et un SMS de rappel la veille de leur consultation.

Cette évolution vers un hôpital communicant est une étape fondamentale de la stratégie visant à améliorer l'accessibilité pour les usagers au plateau de consultations médicales. Elle permet aussi d'améliorer les conditions de travail des secrétariats en remplaçant les agendas papiers par un outil électronique mutualisé.

Deux nouveaux trimestriels sont désormais diffusés par l'établissement

Le premier, « Le Journal du Centre Hospitalier d'Arles » s'adresse aux médecins libéraux du Pays d'Arles, adresseurs potentiels de patients pour des consultations spécialisées ou des hospitalisations. Il les informera de l'actualité des équipes médicales et des services. Ainsi, le premier numéro adressé en début de mois présente les 4 nouveaux chirurgiens qui ont rejoint récemment l'établissement et apporte également des informations sur la filière gériatrique, ses évolutions récentes et les modalités pratiques pour joindre un gériatre afin d'éviter un passage par les urgences s'il n'est pas nécessaire. Le système de prise de RDV par ailleurs présenté par ce numéro de La Lettre est également mis en avant.

Le second, « Le Petit Journal des EHPAD », est dédié au secteur médico-social de l'établissement et fête sa première année d'existence. Très attendu par les résidents des EHPAD et leurs familles, il permet de revenir sur les temps forts des résidences, d'informer sur les projets de la filière gériatrique tout en maintenant le lien entre les résidents et des familles parfois géographiquement éloignées.



Mise en œuvre d'un serveur vocal interactif

« Pour joindre une personne hospitalisée, dites « Patient ». C'est aujourd'hui par ses mots que l'ensemble des usagers du centre hospitalier d'Arles sont désormais accueillis par le standard à reconnaissance vocale en fonction de l'heure depuis le 4 décembre 2017 après quasiment une année de travaux préparatoires des équipes techniques, logistiques et informatiques. L'investissement de plus de 40 000 € permet de traiter à ce jour 83% des appels entrants et soulage largement le travail des agents du standard dont la réorganisation est en cours.

Cette automatisation permet en outre une traçabilité de l'ensemble des appels entrants qui permettra d'adapter l'offre au besoin de contact téléphonique que feraient apparaître les statistiques.

La modernisation des moyens de communication devant par ailleurs se poursuivre en 2018 avec le remplacement de l'ensemble de l'infrastructure DECT qui permettra, entre autre, de rediriger les appels malades vers les DECT des soignants afin de permettre des temps de réponse raccourcis.

La Lettre souhaite la bienvenue aux agents recrutés pendant la période du 11 décembre 2017 au 10 janvier 2018 :
 Mmes Amina AFFANE, Houria NOUAR, Fatiha RABIH et M. Jérôme THIBAUT (ASH qualifiés), Mmes Alizée CAMPANA, Laura KORALEWSKI, Maurane MARQUIS et Kilici VAN DAC (aides-soignantes), Mme Célia PEREZ (technicienne de laboratoire), Mme Mailys RESSOUCHE (psychomotricienne), Mmes Mandy BERTIN, Ophélie PERNY et M. Emilien GROS (IDE), M. Kader BOUMEDINE (ingénieur biomédical) et Mmes Mélanie BON et Natalia JUNQUEIRA DE MATTOS (psychologues).

Sur la même période, ont quitté l'établissement :
 Mmes Jennifer CANET, Ilhame CHANTAH et Marie-Laure MIGNONAT (aides-soignantes), Mme Marie-José ANDREANI (technicienne de laboratoire), Mme Michèle RICHARD (assistante médico-administrative), Mme Liza AYVASSIAN (psychomotricienne), Mmes Lucie MACE, Axelle MIRAGLIO, Christiane POLANA et M. Clément CASANOVA (IDE).