



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

EDITO



Madame, Monsieur,

Thème central de ce numéro d'avril de notre journal interne, l'hôpital la nuit est un sujet qui rappelle l'importance de la permanence et de la continuité des soins pour un établissement comme le nôtre. Le rôle des professionnels de nuit est dès lors essentiel et mérite d'être souligné. A ce titre, je suis très satisfait que La Lettre y contribue.

Comme vous l'avez sans nul doute entendu ou lu, le gouvernement a décidé dans le cadre d'une politique de redressement économique de fixer un nouvel objectif de 10 milliards d'euros d'économies à l'Assurance Maladie, principal financeur des établissements publics de santé. Il est donc certain que l'hôpital public et les hospitaliers vont devoir poursuivre les efforts initiés ces dernières années afin de respecter l'objectif d'économies supplémentaires qui a été arrêté.

Tel est déjà le sens du travail conduit en interne depuis plusieurs mois et qui vise à renforcer notre efficacité collective. A partir de la feuille de route issue de l'audit performantiel réalisé l'an dernier et sur la base des fiches actions du Contrat de Retour à l'Equilibre Financier signé avec l'ARS Paca en décembre 2013, la démarche se décline de façon concertée afin que l'établissement retrouve notamment une capacité d'investissement aujourd'hui fortement amoindrie.

Fort d'une activité plutôt en progression au cours du premier trimestre, le projet médical en cours d'élaboration doit aussi nous aider à nous projeter dans l'avenir. Un récent rapport des conférences hospitalières (présidents de CME et directeurs d'hôpitaux) remis à Madame la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé a par ailleurs conforté le principe du découpage en pôles des établissements de santé en insistant sur la valeur ajoutée de ceux-ci. Il nous appartient également de poursuivre dans cette voie.

Je terminerai cet éditorial en vous rappelant que la visite de certification conduite par les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé aura lieu le mois prochain. Au-delà du travail préparatoire considérable accompli, la mobilisation de tous est indispensable. Je vous invite à prendre connaissance du supplément Qualité et Sécurité joint à ce numéro et vous donne rendez-vous le jeudi 13 mai en début d'après-midi afin d'échanger avec vous sur cet important moment institutionnel qu'il convient de préparer au mieux.

Bien cordialement.

Le Directeur, Laurent DONADILLE

Bilan d'activité 2013 de la CRUOPEC

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients a rendu obligatoire la constitution d'une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUOPEC) dont les missions sont de veiller au respect des droits des patients et d'améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches. La CRUOPEC est ainsi informée des réclamations formulées par les usagers. Réunie 3 fois en 2013, son rapport annuel ainsi que ses propositions d'axes d'amélioration ont été présentés à l'ensemble des instances.

Le bilan 2013 fait état de 54 réclamations écrites (en baisse de 20% par rapport à 2012). Celles-ci portent pour l'essentiel sur l'hôtellerie, la facturation et, pour une minorité de cas, sur des questions d'ordre médical.

Les axes d'amélioration proposés par la CRUOPEC pour 2014 portent sur :

- la poursuite des réhabilitations de services déjà engagées,
- la mise en place d'une infirmière d'orientation et d'accueil (IOA) 24 heures sur 24, l'ouverture de lits d'UHCD et l'installation d'une maison médicale de garde à proximité des urgences,
- la simplification du questionnaire de sortie et la progression de son taux de retour,
- la mise en place d'une permanence mensuelle de la représentante des usagers au sein de l'établissement.

Mme Josiane DOMINI-JAUFFRET, représentante des usagers, membre du Conseil de surveillance et de la CRUOPEC assure désormais une permanence d'accueil des usagers chaque premier vendredi du mois de 9 h à 12 h (s'adresser au secrétariat de Direction)



**La plaquette
Chiffres Clés 2013
est disponible. Vous la
trouvez dans les diffé-
rents points d'accueil du
public ainsi qu'auprès de
la reprographie (poste 4592)**

SOMMAIRE :

La nuit à l'hôpital
Quelques brèves
Bienvenue à...

P 2-3
P
P 4



Le centre hospitalier, tout le monde le connaît... le jour ! Et pourtant, dès que les bureaux ferment, que la nuit tombe, que les halls et les couloirs se vident, tout comme sur un paquebot qui poursuit sa croisière, une équipe reste sur le pont et dans la salle des machines pour assurer le maintien du bon cap, celui de la permanence et de la continuité des soins que le service public hospitalier se doit d'assurer 24 heures sur 24 au service de la population.

La Lettre a voulu rendre hommage à ces agents, souvent méconnus, qui travaillent la nuit. Et à coup sûr, beaucoup vont découvrir un monde jusqu'alors ignoré.

La sécurité incendie au centre hospitalier d'Arles : une préoccupation de tous les instants



Le classement de l'établissement en immeuble de grande hauteur (IGH) impose en matière de prévention incendie, l'organisation et le déploiement de moyens humains et matériels considérables.

Avec un effectif de 31 agents hospitaliers qualifiés afin d'assurer la présence obligatoire de 5 agents présents 24 heures sur 24 toute l'année et des moyens techniques importants, l'équipe sécurité est placée sous la responsabilité d'un chef de service. Elle doit répondre à l'ensemble des obligations de sécurité : prévention des incendies, sauvegarde des personnes et protection des biens, formation du personnel, vérification et entretien des équipements, rondes, surveillance des locaux et des installations...

Numéros d'appel :

- PC sécurité : depuis un poste fixe le 18 (pour les demandes urgentes)
ou 2797
- Vigile : 06.51.15.82.79 ou via le PC sécurité
- Responsable sécurité : 2948



Le « 9 » : des oreilles qui veillent

Le standard fonctionne 24 heures sur 24.

«La nuit nous sommes le point de passage obligé de tous les appels entrants et sortants autres que ceux réalisés sur ligne directe. C'est donc par nous que transitent tous les appels aux personnels d'astreinte lorsqu'un besoin est identifié dans l'établissement. C'est aussi nous qui recevons les messages extérieurs, des plus banaux aux plus sérieux, notamment les alertes adressées par les services de l'Etat (cela peut aller jusqu'au déclenchement d'un plan ORSEC) ou par l'ARS (alerte sanitaire) que nous devons traiter sans délai et pour lesquels nous serons le relais vers les responsables concernés, le cadre de santé de nuit ou, pour les situations les plus critiques, l'administrateur de garde.»



Les astreintes

La plupart des acteurs de la nuit hospitalière sont présents sur place, en service de nuit le plus souvent (cas des personnels infirmiers et aides-soignants notamment), mais aussi en service continu (médecins des urgences, de réanimation et des soins intensifs de cardiologie) ou en garde sur place (anesthésie, obstétrique). Pourtant, des personnels médicaux et non médicaux ne sont pas sur place mais restent vigilants pour répondre à un appel éventuel dans le cadre d'une astreinte. Et chaque filière professionnelle est concernée.

Pour les professionnels de santé, des astreintes médicales sont susceptibles de répondre aux appels des urgences dans le cadre de la permanence des soins en établissement de santé ou à ceux des services dans celui de la continuité des soins. Ainsi sont systématiquement joignables en sus des médecins présents deux chirurgiens (un orthopédiste et un viscéral), un gastroentérologue, un pédiatre et un biologiste. Deux IBODE et deux IADE restent disponibles en cas d'ouverture du bloc pour une intervention très urgente.

Pour les autres catégories professionnelles, ce sont un électricien et un plombier qui sont joignables par le cadre de santé de nuit.

Enfin, un administrateur est lui aussi d'astreinte et joignable par le cadre de santé de nuit en cas de situation nécessitant une décision importante.

L'HOPITAL

Aux Urgences la nuit, tout est question de couleur

Les urgences ont pour mission d'accueillir sans sélection, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, toutes les personnes se présentant en situation de détresse ou non...

Le fonctionnement du service des urgences est toujours le même malgré une ambiance et un éclairage différent la nuit : noire et profonde, elle devient souvent blanche pour tout le personnel qui reste sur le pont :

- deux médecins séniors (urgence et SMUR) et deux internes
- un manipulateur radio prêt à réaliser les radios et scanners prescrits mais aussi à intervenir sur certaines interventions chirurgicales.
- le cadre de santé de nuit de garde pour tout l'hôpital
- deux IDE et trois AS, un IDE SMUR et un conducteur ambulancier,
- un vigile maître-chien jusqu'à 1h du matin dont la présence sert à anticiper les conflits (les violences survenant le plus souvent en début de nuit).

D'ailleurs, si la nuit, tous les chats sont gris, tout n'est pas forcément rose :

- surtout quand les âges et situations extrêmes de vie s'y côtoient,
- ou quand la fêria approche (et la sangria aidant), il faut compter sur les bleus qui sont trop rapidement noirs et voient rouge très vite.

Et même si on rit parfois jaune, l'ambiance y est plutôt chaleureuse du fait d'une bonne solidarité d'équipe qui n'aspire, la nuit finissant, qu'à se mettre au vert.



Le laboratoire de biologie médiale

Le laboratoire de Biologie Médicale fonctionne de 20h à 8h avec un technicien en garde sur place et un biologiste en astreinte.

«Nous recevons les prélèvements de l'ensemble de l'hôpital mais essentiellement des urgences, de la réanimation, de la maternité et de la cardiologie.

Nous traitons les prélèvements de 30 à 40 patients par nuit, soit une centaine de tubes ainsi que des analyses d'urines ou autres prélèvements microbiologiques. Nous réalisons les analyses par ordre de priorité en fonction du service ou de la nature de l'examen (priorité par exemple est donné à l'examen d'un liquide céphalo rachidien prioritaire), téléphonons les résultats anormaux au prescripteur et mettons en ligne les résultats des analyses afin qu'ils soient immédiatement consultables par les services sur le serveur de résultats de l'établissement.»



Cadre et soignants de nuit au grand jour

Un hôpital fonctionne 24 heures sur 24, en particulier pour assurer la prise en charge des patients hospitalisés qui nécessite une vigilance constante. Le travail de nuit est exigeant et repose sur une organisation rigoureuse pour limiter au mieux les répercussions négatives de cette activité sur les conditions de vie d'agents qui, pour la grande majorité d'entre eux le pratiquent par choix.

Dans ce mode d'exercice très spécifique au monde hospitalier, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle est facilité par la régularité des plannings qui s'accompagne d'un temps de travail réduit à 32h30 hebdomadaires et d'un salaire majoré par rapport au jour.

Les cadres de santé de nuit organisent la présence du personnel par unité, gèrent les lits et résolvent de nombreux problèmes de tous ordres (administratifs, familiaux, sociaux, matériels, violence...). Ils assurent aussi les relations avec les autres acteurs de nuit à l'hôpital mais aussi extérieurs (police par exemple). Chaque nuit, elles vont à la rencontre des binômes (infirmières et aides-soignantes) dans toutes les unités de soins du site hospitalier.

Les Cadres soulignent un certain isolement par rapport à la vie générale de l'établissement et une certaine solitude face aux difficultés. En contrepartie, elles bénéficient d'une très grande autonomie et peuvent faire appel, si nécessaire, à l'administrateur de garde. Elles mettent aussi en avant les points forts des équipes soignantes de nuit : le travail en binôme, le professionnalisme, l'expérience et l'esprit d'équipe qui se traduit par des éléments bien concrets et positifs : la solidarité, l'entraide et la convivialité.

Elles profitent de ce focus de La Lettre pour lancer un appel aux personnels, notamment infirmiers qui voudraient rejoindre les équipes de nuit et participer activement au maintien de la qualité des soins en continuité de ceux réalisés le jour.



Quelques brèves...



Les repas des familles des résidents des EHPAD Jeanne Calment et du Lac ont eu lieu les 8 et 10 Avril. Danses, chants et gourmandises ont mis de la joie au coeur de tous les participants.



Le chantier de construction du centre de dialyse DIAVERUM a débuté le 14 avril. L'accueil des patients devrait intervenir début 2015



L'association IN-EXTENSO composée de 21 étudiants infirmiers a réalisé 2 projets de santé publique de 5 semaines chacun. Le premier a eu lieu à Hanoï au Vietnam et le second à Pondichery en Inde. Le 10 avril, les étudiants-voyageurs ont exposé leurs périples à l'IFSI.

Forte de cette expérience, l'association IN-EXTENSO remercie le centre hospitalier d'Arles et l'IFSI. Une exposition de leurs photos aura lieu en Octobre.



Concours d'entrée 2014 à l'IFSI : record avec 843 candidats présents le 29 mars au Palais des Congrès.



Le 14 Avril, Madame PERETO, directrice des Ressources Humaines a restitué les résultats de l'enquête «Baromètre social» au personnel du centre hospitalier.

Bienvenue à...

Madame Gwendoline OLIVE a pris ses fonctions d'Ingénieure chargée des Achats au sein de la Direction des achats et des ressources matérielles le 8 avril 2014. Elle va notamment piloter la mise en oeuvre du Plan Actions Achats de l'établissement, élément figurant dans le contrat de retour à l'équilibre financier signé avec l'ARS.



Monsieur Joffrey PSYCHOPOULOS occupe les fonctions de responsable du service du garage depuis le 31 Mars 2014.

