



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

Premier retour sur la visite de certification

La semaine du 19 au 23 mai 2014 est à présent derrière nous mais elle restera dans la mémoire des professionnels de l'établissement.

Le programme de cette visite a été en effet particulièrement dense et à la fois riche d'enseignements car les 5 experts-visiteurs ont su à travers leurs auditions et leurs visites fournir des conseils et des pistes d'améliorations. Pour tous ceux qui n'ont pu se rendre à la séance de restitution du vendredi 23 mai après-midi, il est intéressant de dresser un premier bilan officiel sur la manière dont a été évalué l'établissement 6 mois après l'envoi de notre rapport d'autoévaluation à la Haute Autorité de Santé.

Le tableau ci-dessous retrace les évolutions de cotations des différents critères examinés. A noter que le nombre de critères A et de B sur les 91 critères évalués a légèrement augmenté.



Cotations	Rapport auto-évaluation Novembre 2013	Evaluation des EV après visite Mai 2014	Ecart
Nombre de A	20	9	-11
Nombre de B	47	63	+16
Nombre de C	24	19	-5
Nombre de D	0	0	0
Total	91	91	

Ce bilan provisoire, dans l'attente de la réception du rapport définitif des experts visiteurs début juillet, apparaît plutôt rassurant et démontre que la mobilisation et le travail fourni avant la visite de certification ont été positifs.

Il convient de remercier l'ensemble des professionnels qui ont contribué à ce premier résultat qui permet aussi de prendre la mesure des améliorations à apporter dans la traçabilité, la protocolisation et l'évaluation de nos pratiques professionnelles.

En supplément de la Lettre ce mois-ci, vous trouverez un résumé de la Journée inter-professionnelle qui s'est tenue le 3 juin 2014.

SOMMAIRE :

Service Admission-Facturation	P 2-3
Quelques brèves	P 4
Bonne route à...	P 4

La journée de l'encadrement : Construire une communauté de cadre pour une gestion efficiente

Les cadres de l'établissement se sont retrouvés pour une rencontre pluridisciplinaire au cours de laquelle ils ont pu réfléchir et échanger sur trois thèmes principaux :

- Créer une dynamique de motivation au sein des équipes,
- Manager dans la sérénité et développer le management relationnel,
- Cadre d'aujourd'hui et de demain, d'ici ou d'ailleurs.

La journée s'est déroulée dans un esprit de convivialité et a permis de remercier les cadres du centre hospitalier pour leur investissement et leur précieuse contribution dans la conduite des projets institutionnels.

Un plan d'actions a été élaboré afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration du fonctionnement de la prise de décision et de la collaboration inter-cadres.



Objets trouvés à la blanchisserie

Il ne se passe pas un jour sans que le personnel de la blanchisserie ne découvre dans les sacs de linge sale toutes sortes d'objets, parfois surprenants (téléphones portables, paires de lunettes, appareils dentaires) et souvent dangereux (aiguilles, pinces, ciseaux) pour le personnel qui remplit une mission importante pour l'établissement et que La Lettre soulignera dans un de ses prochains numéros.

Dans tous les cas, ces objets emportés avec le linge pénalisent les patients et l'établissement qui doit procéder à l'indemnisation de l'objet perdu et génèrent un risque important d'accident du travail pour les blanchisseurs.

Une attention particulière est donc demandée à tous dans ce domaine.



DE L'ANCIEN « BUREAU DES ENTREES » A

Si l'on s'en tient à la définition trouvée sur Hopital.fr de l'«admissionniste» (terme utilisé dans le jargon spécialisé pour définir le personnel des bureaux des entrées) qui est «personnel de l'accueil du bureau des entrées chargé de rassembler et de traiter les documents nécessaires au bon déroulement des séjours et venues externes des patients», la tâche semble facile.

Elle l'était relativement tant que les hôpitaux étaient financés en dotation globale. Depuis la mise en place de la T2A, les fonctions du service vont bien au-delà de cette définition, puisqu'il s'agit d'une mission complète allant de l'accueil physique et admission du patient jusqu'à la facturation du dossier et son suivi jusqu'au paiement par les débiteurs identifiés.

Le service, réparti sur trois sites, fonctionne avec une équipe de 24 agents : agents d'accueil, gestionnaires, statisticienne. Une hôtesse, située dans le hall d'entrée, est chargée de l'accueil et de l'orientation dans l'établissement. L'encadrement est assuré par Madame Eliane Galetto, attachée d'administration hospitalière.

Des délégations sont données aux secrétariats dans les centres médico-psychologiques (CMP), à la pharmacie pour la rétrocession des médicaments, aux soignants pour l'admission aux urgences la nuit et en obstétrique. Les modalités d'admission diffèrent selon que la venue est programmée (chirurgie ambulatoire, consultations, séjours programmés) ou inopinée mais les mêmes règles sont appliquées pour garantir la vérification de l'identité. Point de départ de l'identito-vigilance, le dossier administratif PASTEL est le support de tous les dossiers présents dans les logiciels de l'établissement.



Merci, Monsieur, il me faudrait également le justificatif de votre domicile, le nom et l'adresse de votre médecin traitant, s'il vous plaît.

Je vous ai apporté mon passeport, ma carte identité, ma carte vitale, ma mutuelle, ma CMU, mon AME, ma carte de séjour, ma carte européenne, mon ALD, mon AT.....

Accueil des patients aux Urgences, création du dossier.

Pour son séjour ou sa consultation externe, le patient est reçu par un gestionnaire chargé de créer son dossier. Il recueille les pièces administratives pour l'identification du patient et ses droits en matière de couverture sociale. Ecoute, rapidité, rigueur sont des qualités indispensables pour faire face à l'affluence des consultants (300 venues/jour) et traiter des dossiers parfois complexes en toute confidentialité.

L'admission aux urgences (100 personnes /jour) est parfois plus difficile en raison du lieu d'accueil, de l'état de stress des consultants et de la présence de nombreux intervenants (accompagnants, pompiers, SMUR, ambulanciers, police,.....). Dans tous les cas, il est important de savoir garder son calme face à un public souvent exigeant.

Horaires d'ouverture

☞ bureau des admissions en hospitalisation, situé dans le hall, 8h30 à 17h30, tous les jours ouvrés

☞ bureau des consultations externes situé dans le hall, de 7h55 à 17h et 18h les mardis et jeudis, tous les jours ouvrés

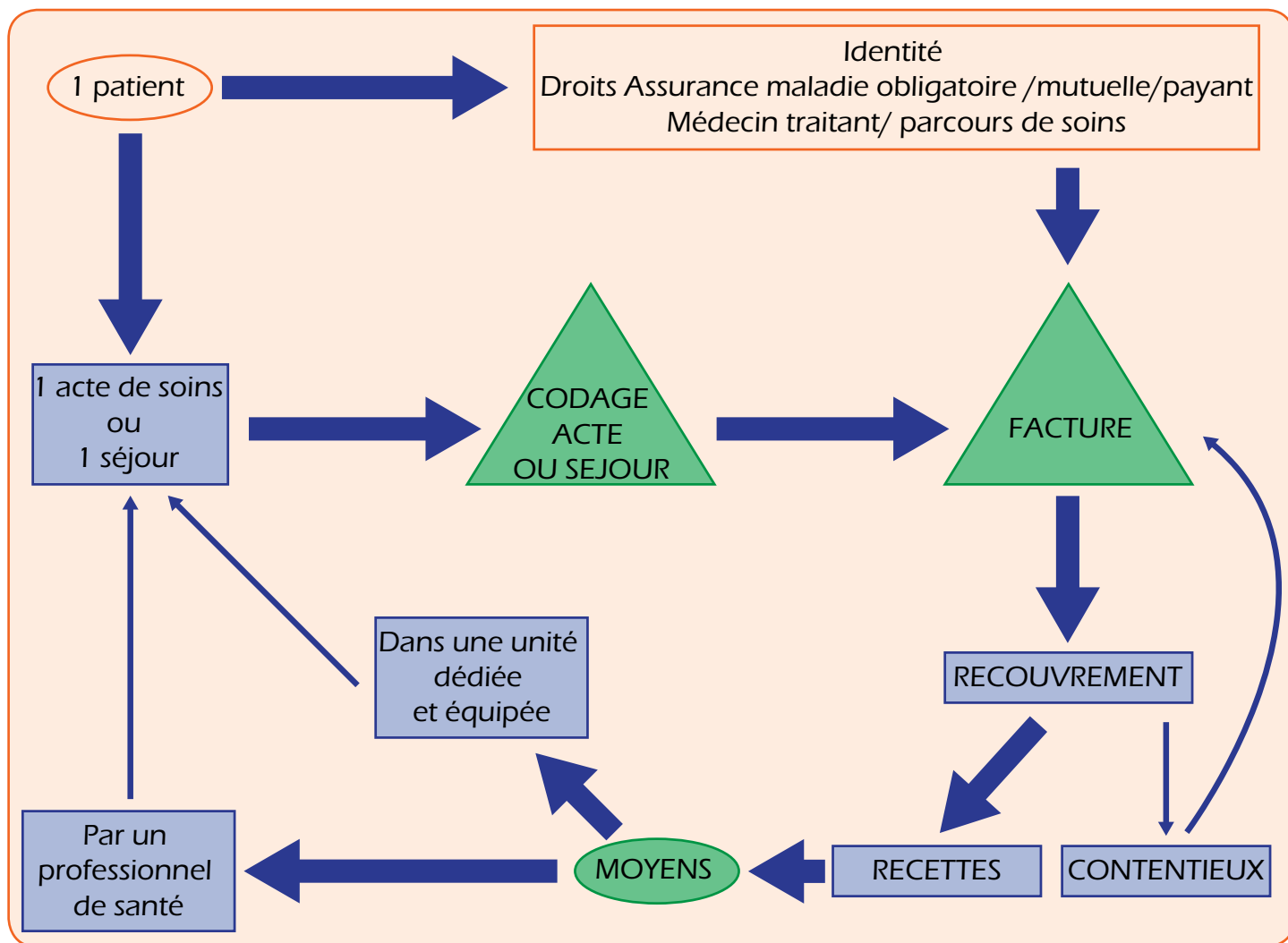
☞ accueil administratif aux Urgences : 7 jours /7 par les agents administratifs de 7h à 21 h

«Au bureau des entrées, on ne fait pas que des étiquettes et des fiches de circulation.»

Après l'admission et lorsque les actes ont été effectués, qu'ils sont correctement codés et que les cotations sont saisies, le service est chargé d'appliquer les règles complexes de facturation (régimes d'assurance maladie, réglementation de la facturation, caisse d'affiliation, contrôles actes/exécutant, contrôles coefficients modificateurs,.....). Les dossiers peuvent alors être envoyés en facturation auprès des divers organismes d'assurance maladie, des mutuelles ou des patients payants. Les gestionnaires sont aussi habilités à encaisser immédiatement les actes de consultations externes ou les séjours en régie pour les personnes payantes en tout ou partie.

Les missions du service nécessitent une bonne coordination avec les secrétariats médicaux, les services de soins, le service social qui permet de gérer les situations complexes (précarité, patients âgés, mineurs,.....), mais aussi le DIM, les services financiers, le contrôle de gestion,.....sur l'aspect financier et activité.

U « SERVICE ADMISSION-FACTURATION »



Chiffres d'activité 2013 :

- ☞ 17 415 entrées en hospitalisation
- ☞ près de 133 000 venues externes

Les principaux partenaires extérieurs sont le Trésor Public, le Conseil Général, les caisses de sécurité sociale, les mutuelles, les cabinets libéraux de radiologie, le GIE IRM,.....

Le service assure également le suivi des mesures en soins psychiatriques et gère les dossiers administratifs des résidents en EHPAD.

L'établissement se prépare aux nouveaux enjeux réglementaires du passage à la Facturation Individuelle des Etablissements de Santé (FIDES ou « facturation au fil de l'eau ») en activité externe avant le 1er janvier 2015. Cette nouvelle norme, qui bouleverse les habitudes de tous les hôpitaux de France, exige plus de rigueur et de technicité dans le traitement des dossiers pour une facturation optimale. Par la suite, les séjours d'hospitalisation seront également concernés par la FIDES.

« L'hôpital n'est pas gratuit, les urgences non plus ! »

Les recettes de l'établissement, et donc le niveau de ses moyens, sont impactées par la qualité de la gestion du cycle admission-facturation qui concerne l'ensemble de l'établissement, mais débute et finit dans ce service.



L'équipe des Admissions hospitalières

Quelques brèves...



Récemment la Lettre vous informait du chiffre record des inscriptions au concours d'accès à l'IFSI : 850. Et bien 260 candidats viennent de passer les oraux pour 50 places. Une logistique énorme pour l'équipe de l'institut.



Les sages femmes de la maternité ont organisé une soirée de formation pour leurs collègues libérales ou salariées d'autres institutions le 17 juin 2014. Une façon positive de consolider le réseau périnatal arlésien.



Le 20 juin les membres du secteur sud de l'association française des ingénieurs biomédicaux (AFIB) se sont réunis dans les locaux de l'IFSI pour une journée de travail au cours de laquelle ont pu être évoqués des sujets aussi variés que les implants oculaires ou le recours à la location des équipements biomédicaux.



Les Résidents des Ehpad du CH d'Arles participent pour la première fois à la sortie départementale organisée par l'APMESS, une occasion d'échanges et d'animations dans le cadre d'une journée festive.



Le 20 juin, Stéfano PAVIA et Michel SOLEILHAC, brancardiers au bloc opératoire et salariés de l'établissement depuis 40 années fêtaient leur départ en retraite entourés de tous leurs amis. La Lettre leur souhaite une retraite longue et heureuse.



Une cellule mobile de formation peu ordinaire pour l'entraînement des agents de sécurité au port des appareils respiratoires isolants et aux techniques de lutte contre le feu en milieu confiné est venu former les agents du service sécurité le 4 juin dernier.

Bonne route à...

Monsieur André LUBATTI, Directeur des achats et des ressources matérielles et Monsieur le Dr Yves DELPORT, ancien Chef de service d'anesthésie qui font valoir leurs droits à la retraite au 30 juin 2014.

JOURNÉE INTERPROFESSIONNELLE DU 3 JUIN 2014



Le centre hospitalier d'Arles a organisé, pour la deuxième année consécutive, une rencontre interprofessionnelle à l'attention des professionnels libéraux, médicaux et paramédicaux du pays d'Arles ainsi que de ses propres personnels.

Souhaitant renforcer ses relations avec les professionnels de santé, partenaires essentiels de l'hôpital sur le bassin arlésien, l'établissement les a invités le mercredi 3 juin à 17 heures pour une soirée de travail. Ont été présentées les activités de soins développées par

les équipes hospitalières médicales et soignantes afin d'une part d'améliorer la réponse aux besoins de santé de la population et d'autre part de développer la coopération avec les professionnels du secteur libéral.

Neuf conférences ont abordé un large panel d'activités et d'organisations ayant pour objectif d'améliorer le parcours hospitalier du patient tant en soins externes qu'en hospitalisation. Ce complément à la Lettre reprend quelques éléments des présentations réalisées.

Etude sur l'amélioration de la gestion des lits au centre hospitalier en lien avec l'ANAP (Agence nationale d'appui à la performance), quel impact sur le partenariat externe ?

**Docteur Jean-Marie PIALA,
chef du service de médecine
et Madame Christine BERNARD,
cadre du pôle Médecine et Spécialités Médicales**

L'optimisation de la gestion des lits vise l'amélioration du service rendu au patient grâce à une fluidification des parcours en hospitalisation programmée et non programmée (notamment depuis les urgences) et la réalisation d'une hospitalisation « au bon endroit » et pour « une juste durée ». Le centre hospitalier a été retenu par l'ARS Paca pour être accompagné par l'ANAP dans ce projet novateur susceptible de renforcer l'adéquation des capacités en lits à l'activité avec prise en compte des alternatives aux hospitalisations conventionnelles et une gestion anticipée des variations prévisibles d'activité.



Mise en œuvre du Plan cancer au centre hospitalier d'Arles



Docteur Malika CHAUCHE,
oncologue médical,
responsable de
l'hôpital de jour de
médecine

Membre actif du 3C Vaucluse – Pays d'Arles, le centre hospitalier d'Arles est titulaire de quatre autorisations d'activités délivrées par l'Agence Régionale de Santé Paca. Elles concernent le traitement chirurgical des cancers du sein, des cancers gynécologiques et des cancers digestifs ainsi que la pratique des chimiothérapies et consacrent à la fois le haut niveau d'expertise des équipes médicales et paramédicales concernées et la prise en charge en réseau pluridisciplinaire des patients. Les soins sont dispensés en hospitalisation lors des actes chirurgicaux ou

en hôpital de jour pour la réalisation des séances de chimiothérapie. Les soins de support (accompagnement psychologique, conseils diététiques, suivi social, prise en charge de la douleur) sont eux aussi organisés et coordonnés au sein d'un comité. Enfin, la pharmacie à usage intérieur est équipée depuis février 2011 d'un isolateur, équipement sous atmosphère contrôlée permettant la préparation des chimiothérapies dans les meilleures conditions possibles d'asepsie et de sécurité des soins.

Etre suivi au centre hospitalier d'Arles assure donc aux patients atteints d'une pathologie cancéreuse la certitude de bénéficier d'une prise en charge de qualité, pluridisciplinaire et de proximité. Ce dernier point a toute son importance car il évite des déplacements inutiles et donc une fatigue et un stress supplémentaires dans un contexte de pathologies elles même anxiogènes et pénibles.

Infirmière d'orientation et d'accueil, un rôle stratégique dans le fonctionnement du service des urgences

Docteur Pierre NIGOGHOSSIAN,
chef du pôle urgences-réanimation-cardiologie,
Madame Stéphanie RODRIGUES,
cadre de santé des urgences
et leur équipe

Face au nombre croissant de patients venant consulter aux urgences, pour des urgences vraies ou ressenties, le service des urgences du centre hospitalier d'Arles a réorganisé l'accueil des patients :

☞ Un accueil concomitant au niveau de la salle d'attente des urgences, agent administratif et infirmière, permet d'accueillir les patients et leurs accompagnants, dans un lieu visible et sécurisé.

☞ L'infirmière organisatrice de l'accueil, présente actuellement de 10h à 22h, a pour rôle d'accueillir tous les patients debout et couchés, arrivant aux urgences afin de prendre les premières constantes et mesures de traitement permettant ainsi d'évaluer leur degré de gravité et d'organiser leur prise en charge. En fonction de l'activité du service et de la gravité, le patient pourra être installé directement en salle de soin ou patienter dans la salle d'attente, mais aussi être réorienté sur une consultation d'aval.

☞ La création récente d'une salle de soin et d'une attente circuit-court au sein du service permet la prise en charge de patients relevant d'une simple



consultation sans nécessité de soins techniques chronophages ce qui permet de désengorger la salle d'attente en diminuant le délai de passage des patients dans le but d'impacter le délai de passage global à la baisse.

Rôle pivot de l'accueil des patients, cette infirmière doit centraliser les informations afin de pouvoir en donner aux familles et se tenir au courant de l'évolution du flux des patients et de leur prise en charge.

La présence d'une infirmière organisatrice de l'accueil de jour comme de nuit, dans un futur proche, permettra d'améliorer encore la qualité et la rapidité de prise en charge des patients reçus aux urgences en lien avec l'ouverture prochaine d'une maison médicale de garde gérée à proximité de l'accueil des urgences hospitalières par les praticiens libéraux du pays d'Arles ainsi que l'ouverture d'une unité d'hospitalisation de courte durée au sein des urgences.

Le Court Séjour Gériatrique, pivot de la filière de soins gériatriques



Docteur Alexis KARPOFF,
responsable de structure interne, gériatre,
Docteur Caroline ANSELME,
gériatre
et Madame Agnès RICOEUR,
cadre de santé

Le Court Séjour Gériatrique est une nouvelle unité de 13 lits ouverte depuis mi-janvier 2014 au sein du Pôle Gériatrique au 3ème étage Nord.

C'est une unité dédiée à la prise en charge médicale et psycho-sociale d'une population âgée de plus de 75 ans fragiles car

poly-pathologique (pathologies somatiques et/ou neurodégénératives) à haut risque de dépendance physique, psychique ou sociale et présentant une pathologie aiguë n'orientant pas d'emblée vers une pathologie d'organe.

Le mode d'entrée à favoriser est l'entrée directe via un numéro d'appel unique : 04 90 47 86 35.

Le Court Séjour Gériatrique est la structure principale autour de laquelle s'articulent les autres structures de soins de la filière gériatrique qui sont l'équipe mobile gériatrique, les consultations mémoire de proximité, les consultations d'évaluation gériatrique et le Soins de Suite et Réadaptation gériatriques. L'ESA ou Equipe Spécialisée Alzheimer et la plateforme d'aide aux aidants (Association A3) complètent la prise en charge en externe.

Un cas clinique a été exposé pour illustrer concrètement le parcours de santé d'une patiente dite «gériatrique» dans les différentes structures gériatriques proposées par le centre hospitalier d'Arles.

L'équipe spécialisée Alzheimer

Madame Anna KLOOSTERMAN
psychomotricienne

L'équipe spécialisée Alzheimer (ESA), au sein de la filière gériatrique, est un service de soins de réhabilitation de 12 à 15 séances dont les interventions se font au domicile des patients. L'équipe se compose d'un cadre de santé, d'une psychomotricienne et d'une assistante de soins en gérontologie (ASG) et d'une secrétaire.

L'ESA s'adresse à des patients ayant déjà eu un diagnostic de maladie neurodégénérative à un stade débutant à modéré. L'équipe se déplace sur les communes d'Arles, Raphèle, Saint Martin de Crau et Fontvieille.

La prise en charge se fait uniquement sur prescription médicale, celle-ci peut être rédigée par les médecins des centres de consultation mémoire notamment celui de l'hôpital avec lesquels travaille l'ESA au quotidien mais également par des méde-

cins généralistes ou spécialistes. L'assurance maladie prend en charge à 100% le coût des séances. L'intervention de l'ESA peut être renouvelée à intervalle d'un an en fonction de l'évolution de la maladie.

Chaque patient bénéficie d'un bilan psychomoteur permettant d'évaluer ses capacités et d'établir un projet thérapeutique. Les séances d'une heure en moyenne ont lieu une fois par semaine. Le travail se concentre notamment sur les activités quotidiennes, la stimulation des fonctions cognitives, motrices et l'orientation vers un relais à la fin de la prise en charge.

Les activités et le choix d'un relais approprié visent à favoriser le maintien à domicile du patient.

L'ESA peut être contactée au 04.90.49.46.30 et par courriel : esa@ch-arles.fr



L'acupuncture, une alternative en obstétrique

Mesdames Anne-Sylvie BEZZINA, Lydie PORCHERET
et Isabelle RABICHON,
Sages-femmes

L'acupuncture s'avère très efficace pour atténuer beaucoup de maux de la grossesse et en premier lieu les nausées et vomissements, troubles pour lesquels son efficacité est officiellement reconnue. Elle agit aussi sur bien d'autres symptômes désagréables : lombalgies, sciatiques, fatigue, insomnies... Pour la

fin de grossesse elle permet d'accompagner le déclenchement du travail et l'accouchement. Enfin, après l'accouchement, elle apaise les douleurs post-natales et contribue au traitement de la dépression post-partum.





Docteur Redha BELAL
Docteur Rémy COULOMB
Chirurgiens orthopédiques

L'arthroscopie est une technique qui a révolutionné le traitement des articulations abî-

L'arthroscopie en chirurgie orthopédique : le mini invasif et la voie antérieure de la hanche

mées. Réservée initialement à l'examen de l'articulation, elle devient maintenant thérapeutique et de plus en plus d'interventions sont réalisées sous arthroscopie. En pratique, le chirurgien introduit une micro caméra, grâce à une petite incision dans la peau, ce qui lui permet de voir tout ce qui se passe à l'intérieur de l'articulation. Ainsi l'intervention, l'anesthésie et les suites opératoires sont nettement moins lourdes pour le patient.

Les deux praticiens ont insisté sur le message suivant : il est désormais possible de fluidifier la filière traumatologique et la chirurgie orthopédique via un matériel optimisé et des techniques moins invasives permettant une prise en charge ambulatoire et en améliorant le ressenti des patients.

Dialyser, c'est aimer, alors le dialysé, le « mal » aimé ?

Docteur Dilaver ERBILGIN,
néphrologue

La constitution sur le site hospitalier du plateau de Fourchon d'un pôle de santé public – privé constitue une orientation stratégique majeure du centre hospitalier d'Arles. Elle vise à améliorer la réponse locale aux besoins de santé de la population du bassin arlésien et à générer des synergies entre les différentes structures de santé qui le composeront.

Le futur centre de dialyse DIAVERUM d'Arles peut, à ce titre, être considéré comme le premier élément concret de la réalisation d'un

véritable futur pôle de santé. Ce projet permettra aux patients concernés de bénéficier d'une prise en charge de proximité et de qualité en soins néphrologiques. Son implantation proche des bâtiments hospitaliers leur permettra aussi de recourir chaque fois que nécessaire et par un accès facilité, à l'ensemble du plateau technique de l'établissement hospitalier ainsi qu'à ses consultations spécialisées.



Téléradiologie avec le CHU de Nîmes et projet de groupement de coopération sanitaire : un avenir pour l'imagerie du pays d'Arles.

Mesdames Marie Pierre BERTRAND,
cadre de santé
et Fanny ALRIC,
manipulatrice en électroradiologie

Depuis 2010, le CH d'Arles a développé en partenariat avec le CHU de Nîmes un réseau de télé radiologie qui permet d'assurer, 24 heures sur 24, la réalisation des actes de radiologie et leur interprétation par une garde de radiologie pour les patients des urgences ou hospitalisés.

En complément à cette organisation, un groupement de coopération sanitaire de moyens est en cours de constitution entre le centre hospitalier, les radiologues libéraux du pays d'Arles et la clinique Jeanne d'Arc pour exploiter les équipements nécessaires à l'activité externe et interne de scanographie (un second scanner est prévu dans ce cadre), de remnographie (IRM) et à la permanence des soins. L'organisation territoriale de l'imagerie est donc en pleine évolution dans le but d'améliorer l'accès aux soins à la population du pays d'Arles.

