



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

Edito

Madame, Monsieur,

A l'issue d'une semaine intense commencée dans le froid et sous la pluie et achevée sous un soleil arlésien resplendissant, nous venons de prendre collectivement connaissance des premières observations et recommandations que les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé présents du 14 au 18 mai ont formulées sur les nombreuses thématiques du Compte Qualité de l'établissement.

Ce numéro de La Lettre vous en donne un premier aperçu mais d'ores et déjà et au vu de l'investissement à la fois des pilotes, des thématiques investiguées que des équipes présentes sur le terrain, nous souhaitons vous faire part de toute notre satisfaction quant au travail réalisé dans l'ensemble des secteurs audités.

Si des axes d'améliorations ont été à juste titre relevés, les motifs de satisfaction sont également très nombreux : l'engagement des professionnels du centre hospitalier d'Arles a été fortement souligné par les experts-visiteurs ainsi que leur réactivité face à certains écarts, ce qu'ils ne devraient pas manquer d'ailleurs de noter lors de la rédaction de leur rapport. Nous vous remercions vivement de votre efficacité.

Si cette semaine passée a été une étape importante dans la vie de l'établissement, l'implication de chacun d'entre nous et la dynamique engagée ne devront pas fléchir dans l'avenir : il reste en effet toujours des améliorations à apporter à l'ensemble de nos pratiques quotidiennes pour continuer à garantir aux patients du pays d'Arles et à tous ceux qui nous font confiance, une prise en charge de qualité associant proximité et sécurité des soins.

Cela est d'autant plus important, vous le savez, que la qualité-gestion des risques prend une place de plus en plus prépondérante dans nos processus d'évaluation et conditionnera également demain certaines allocations de ressources dans un contexte médico-économique, année après année, de plus en plus contraint.

Sachez aussi qu'à l'issue d'une visite relativement difficile, le laboratoire de biologie médicale a été accrédité par le COFRAC. Là encore, félicitations aux équipes qui vont entamer désormais la dernière partie de ce parcours avec la microbiologie qui devra être pour sa part accréditée d'ici 2020.

Quant au secteur médico-social, nous allons sous peu et avec l'appui d'un cabinet de consultants, élaborer des projets d'établissement spécifiques et porteurs, nous l'espérons, d'une vraie dynamique. La prise en charge de nos aînés et de la dépendance étant aujourd'hui et enfin, un sujet reconnu comme prioritaire au plus niveau de l'Etat, nous nous devons de maintenir et renforcer là aussi la qualité des prestations offertes aux résidents et à leurs familles.

En ce printemps 2018, nous formulons dès lors le vœu que tous ensemble et tous secteurs d'activité confondus, nous puissions profiter de la mobilisation enclenchée par cette visite de certification HAS pour poursuivre le travail initié et pour lequel la contribution de chacun est essentielle.

Bien cordialement,
Le directeur
Laurent DONADILLE

La présidente de la CME
Docteur Sylvie MICHEL

L'IFSI-IFAS se dote d'un Logo

Lors d'une réunion pédagogique, deux cadres de santé formateurs ont proposé la création d'un logo spécifique à l'IFSI-IFAS ce qui a suscité l'enthousiasme et l'envie de toute l'équipe pédagogique. Un cahier des charges a été établi et porté à la connaissance des étudiants et élèves. Un appel à candidature a été lancé au sein des instituts pour la création de ce logo qui devait évoquer, illustrer ou expliquer la mission de l'IFSI-IFAS.



Ce concours a fortement mobilisé les apprenants qui ont proposé et argumenté sept logos. Ces graphismes ont été présentés en comité de sélection et le logo retenu pour l'institut a été désigné après un vote à bulletins secrets. Ce logo figurera désormais sur toute la documentation imprimée ou électronique de l'IFSI-IFAS, accompagné des logos du Centre hospitalier d'Arles et du Conseil régional Paca.

C'est autour d'une manifestation conviviale et d'un buffet, que les prix ont été décernés : le troisième a été décerné à Céline VILACEQUE, étudiante IDE de 3ème année, le deuxième à André NIEWADA, élève Aide-Soignant. Quant au premier prix, il a été attribué à Mégane PETRANTONI, étudiante IDE de 2ème année.



Le logo retenu pour l'IFSI-IFAS d'Arles représente une demi-tête de lion, emblème de la ville d'Arles mis aux couleurs rouge et or des armoiries de Provence et accompagné du Caducée, symbole des professions de santé.

Sommaire

Certification : l'établissement a accueilli les experts visiteurs de la HAS	P.2 & P.3
Le 24 avril 2018 : date clé pour le renforcement du circuit du médicament sur Actipidos	P.3
Un investissement conséquent pour la sécurisation et la performance du système d'information	P.3
La blanchisserie cultive la démarche RABC	P.4
Le pôle médico-sportif fait peau neuve	P.4
EHPAD Jeanne CALMENT : nettoyage des façades	P.4
2ème rencontres Arlésiennes de Psychiatrie	P.4
Bienvenue aux docteurs	P.4
Mouvements du personnel	P.4

Certification : l'établissement a accueilli les experts visiteurs de la HAS



Les experts visiteurs pendant leur présentation

La semaine s'est achevée avec une restitution générale en salle de conférence à laquelle était invité l'ensemble des personnels. Les nombreux points positifs et les axes d'amélioration ont été présentés de manière synthétique lors de cette séance qui a regroupé un nombre important de professionnels de l'établissement. Un supplément qualité de La Lettre reviendra en détail sur ces éléments une fois reçu le rapport établi par les experts visiteurs.

La préparation de cette visite ainsi que la visite elle-même ont mobilisé de très nombreux acteurs, médecins, cadres de santé et leurs équipes mais aussi les services logistiques, techniques et administratifs. A tous, La Lettre leur adresse ses remerciements pour le très important travail accompli.

4 experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS, un chirurgien, un pharmacien, une cadre de santé et une gestionnaire) ont procédé, 5 jours durant, à un audit de l'établissement et ont mesuré son niveau de prise en compte de la gestion des risques et de la démarche qualité.

Deux angles principaux d'approche ont été utilisés lors de cette visite :

- Des analyses par processus qui ont concerné le management de la qualité et des risques, le dossier patient, la gestion du risque infectieux, les droits des patients et la place des usagers dans l'établissement, la prise en charge de la douleur, la prise en charge médicamenteuse, les urgences et les admissions non programmées, les parcours patients, la maternité, le bloc opératoire, la chirurgie ambulatoire ou encore les endoscopies.
- La réalisation de 5 patients traceurs relatifs à la prise en charge endoscopique en chirurgie ambulatoire, à la filière AVC, à la contention en psychiatrie, au secteur naissance, à l'hospitalisation en chirurgie avec hospitalisation et au parcours patient en SSR gériatrique.

Chacune de ces investigations ont donné lieu à des rencontres de travail avec les équipes pour mesurer le niveau de connaissance et d'implication de chacun dans la gestion des risques et l'amélioration continue de la qualité.



Un public nombreux et attentif



L'expérience du patient traceur à la maternité

Le patient traceur choisi par l'expert visiteur a permis d'aborder les différents secteurs d'activité du service d'obstétrique :

prise en charge d'une grossesse à risque, accouchement en secteur de naissance, suites de couches et prise en charge du nouveau-né.

L'équipe pluridisciplinaire (sages-femmes, obstétricien, puéricultrice, auxiliaire de puériculture) s'est rapidement sentie en confiance.

Il a ainsi été possible de répondre rapidement et de manière sereine à toutes les demandes de documents formulées par l'expert visiteur qui a remercié l'équipe pour sa réactivité.

Et si certaines observations ont été faites à l'analyse du dossier patient, à aucun moment il n'a été porté de jugement de valeur ou de critique sur le travail accompli. Les personnels présents se sont sentis respectés dans leur travail et les observations formulées ont été perçues comme une porte ouverte à la remise en question pour l'amélioration des pratiques.

L'aspect constructif de ces remarques a été ressenti comme un point fort de cette expérience préparée de longue date mais forcément un peu redoutée.



Audit de processus au bloc opératoire

Le groupe pilote du processus (Marie-Françoise CANTONI, cadre du pôle de chirurgie, Laurence VALENCOURT, cadre IBODE, Dr Manrico GIANOLIO, Président du conseil de bloc et Louis BONIFASSI, directeur référent du pôle) avait préparé, en lien étroit avec les équipes médicales et paramédicales du bloc et du service d'anesthésie cet audit de processus qui a duré toute la journée du 15 mai.

Une rencontre de 2 heures entre l'expert visiteur, chirurgien digestif,

et le groupe pilote a marqué le début de la journée. Elle a permis à l'auditeur de prendre connaissance du manuel d'assurance qualité du bloc opératoire auquel est rattaché l'ensemble des procédures et les modes opératoires nécessaires au bon fonctionnement du bloc. Le constat de l'existence d'une politique institutionnelle formalisée d'amélioration continue de qualité et de la sécurité de la prise en charge au sein du bloc a ainsi pu être fait.

De même, l'existence d'indicateurs qualité et leur prise en compte dans l'évolution du fonctionnement du bloc s'est rapidement imposée. Enfin l'existence d'une véritable culture qualité au sein du bloc a pu être constatée. C'est en connaissance de ces éléments nombreux que l'expert visiteur a ensuite effectué une visite approfondie du bloc en allant au contact direct des équipes présentes. L'existence sur le terrain des éléments annoncés lors de la réunion préliminaire ainsi que leur très bonne connaissance par les équipes présentes ont pu être confirmées.

Ont notamment été soulignés l'efficacité des interfaces avec la pharmacie et la stérilisation ainsi qu'avec l'UCAA, l'affichage effectif des programmes arrêtés après un staff de bloc hebdomadaire ou encore l'utilisation des indicateurs mensuels issus des jalons saisis par les équipes pour adapter la répartition des plages opératoires entre spécialités.

Au final, les équipes du bloc opératoire ont apprécié une approche très constructive de leur secteur d'activité par l'expert visiteur qui a été qualifiée de motivante pour la suite du travail continu d'amélioration du fonctionnement du bloc opératoire.



Le 24 avril 2018 : date clé pour le renforcement du circuit du médicament sur Actipidos



Afin de mettre en conformité le circuit du médicament avec les nouvelles obligations réglementaires, l'établissement a installé la nouvelle version ACTIPIDOS (6.0.7.1).

En effet :

1. Tout logiciel dont l'objet est de proposer aux prescripteurs «une aide à la

réalisation de la prescription de médicaments est soumis à l'obligation de certification» (R. 161-76-1 du Code de la Santé Publique).

Avant toute validation d'une prescription, le médecin ou la sage-femme doit désormais valider un fenêtre de type «PopUp» qui rappelle les indications et contre-indication du médicament, allergies du patient...

2. «La prescription d'une spécialité pharmaceutique doit mentionner ses principes actifs, désignés par leur DCI» (article 19 de la loi du 29 décembre 2011).

La DCI, où dénomination commune internationale, désigne le principe actif responsable de l'effet thérapeutique qui est contenu dans un médicament. C'est un nom international commun à tous les pays. Un exemple simple : la DCI du Doliprane® (nom commercial en France) est le paracétamol.

Au delà d'un investissement de près de 15 000 €, La Lettre remercie l'équipe projet issue du Comité du dossier patient qui n'a pas ménagé ses efforts ces derniers mois pour tester et rendre opérationnelle cette nouvelle version.

Un investissement conséquent pour la sécurisation et la performance du système d'information



Victime ces trois dernières années d'attaques virales de type «Ransomwares», le Centre Hospitalier d'Arles s'est positionné sur un appel à projet de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte-D'azur visant à améliorer la sécurité des établissements de santé.

Dans un contexte national de croissance du risque rappelé régulièrement par les médias, l'ARS a retenu la candidature de l'établissement en accordant une subvention de 102 000 €.

Comme pour les PC installés à la maison, les équipements utilisés dans un hôpital fonctionnent grâce à un système d'exploitation géré par l'éditeur qui veille à mettre à disposition des correctifs aux failles de sécurité exploitées par les pirates informatiques.

415 postes de travail n'étant plus maintenus par Microsoft, la subvention a été complètement utilisée pour faire l'acquisition de 70 PC et 200 terminaux fonctionnant avec une technologie de toute dernière génération.

Outre la garantie d'une meilleure sécurisation contre les attaques virales et la mise en conformité avec les instructions nationales, les utilisateurs pourront bénéficier d'une évolution conséquente des performances.

Un technicien informatique à plein temps ne pouvant déployer que 3 à 4 équipements par jour (déballage, installation des logiciels, remplacement sur le terrain,...), les équipements seront progressivement installés d'ici à la fin de l'année.

Quelques conseils

1. Afin de faciliter les remplacements, il est demandé aux utilisateurs de proscrire l'enregistrement de fichiers bureautiques en local dans le dossier « Mes documents ». En cas de besoins, il convient de solliciter l'informatique au poste Z602 pour créer un espace de sauvegarde sécurisé sur le réseau.
2. Toutes les études ayant démontré que la vigilance des utilisateurs est au moins aussi importante que le matériel, il est fortement déconseillé de cliquer sur des liens ou d'ouvrir des pièces-jointes de courriels dont l'expéditeur est incertain.

La blanchisserie cultive la démarche RABC



La blanchisserie actualise sa démarche qualité RABC («Risk Analysis Biocontamination Control») notamment par la mise à jour de l'analyse des risques en matière de bio-contamination des textiles.

Cette démarche constitue une référence qualité et s'applique à l'ensemble des activités en lien direct ou indirect avec le traitement et le transport du linge au sein de l'établissement.

Le point de départ de cette revue de procédure accompagnée par l'institut de recherche sur l'entretien et le nettoyage «CTTN», a démarré les 28 et 29 septembre 2017 par la constitution d'un comité de pilotage associant, à l'encadrement de la blanchisserie (B. ROTTY, technicien responsable de la blanchisserie et P. SALENC, Ingénieur logistique), des représentants de l'équipe blanchisserie, les cadres de santé des EHPAD, du bloc opératoire et de la maternité ainsi que les responsables des services logistiques (garage, service intérieur) et le CLIN.

Cette actualisation de la démarche recommandée par la Haute Autorité de Santé doit permettre la mise en place d'un système documentaire dédié référençant l'ensemble des procédures et des modes opératoires garantissant une bonne hygiène du linge fourni aux patients hospitalisés.

Le comité de pilotage se réunira une dernière fois le 12 juin 2018.

Le pôle médico-sportif fait peau neuve

Le succès du nouveau pôle « médico-sportif » mis en place à l'automne 2017 et notamment le développement de l'activité de rééducation fonctionnelle réalisée par les équipes du



Dr Redha BELAL a nécessité une réorganisation des locaux. Celle-ci vise une optimisation des prises en charge notamment par la création d'un espace « Gymnase » qui permet aujourd'hui aux patients et sportifs accueillis de procéder aux exercices thérapeutiques au sein d'un local plus adapté. Les travaux, cofinancés par le centre hospitalier et l'association de chirurgie orthopédique, ont été réceptionnés au cours du mois de mai et permettent au service d'envisager de continuer à développer son activité auprès des sportifs du Pays d'Arles qui ne disposaient pas d'une telle structure.

EHPAD Jeanne Calment : nettoyage des façades



Les travaux de nettoyage de la façade de l'EHPAD J. CALMENT se sont déroulés tout au long de la deuxième quinzaine du mois de mai et ont permis au bâtiment de retrouver ses couleurs d'origine.

Ce décapage au nettoyeur haute pression constituait un préalable indispensable à la réfection des peintures de l'ensemble des menuiseries qui sera réalisée en 2019.

Bienvenue aux docteurs



Dr Francesca DAL CANTON a pris ses fonctions au sein du service de psychiatrie générale le 14 mai 2018.



Dr Hachem MAHJOUB a intégré le service de chirurgie orthopédique le 12 avril 2018.

2^{ème} Rencontres Arlésiennes de Psychiatrie

Le collectif des RAP, en partenariat avec l'association Entrego et le centre hospitalier d'Arles vous invitent le **mardi 26 juin 2018 de 13h30 à 17h30 - Salle de conférence pour les deuxièmes RAP** intitulées cette année « **Ce qui nous lie, de quels liens l'institution psychiatrique est-elle la fabrique ?** ».

Le film «**La faim des fous**» de Franck SEURET sera projeté à cette occasion. Le collectif organisateur vous attend nombreux pour partager ce moment.

La Lettre souhaite la bienvenue aux agents recrutés pendant la période du 11 avril au 10 mai 2018 :

Mmes Habiba MEGHRICHE (ASH qualifiée), Magalie CHAMBAUD (IDE) et Delphine VAUDIN (psychologue).

Sur la même période, ont quitté l'établissement :

Mmes Sophie MENEHINI (adjoint administratif), Maurane MARQUIS (auxiliaire de puériculture), Monique GRANDGIRARD, Géraldine LANG, Nathalya M NASRI BEJAOUI et MM. Tommy FICHAUX et Bernard GILLET (infirmiers).