



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

Nouvelle journée de la Prévention



La nouvelle Journée de la Prévention à l'organisation de laquelle se sont joints les Hôpitaux des Portes de

Camargue se déroulera dans le hall du centre hospitalier d'Arles le jeudi 24 novembre 2016 de 14 heures à 19 heures. Son thème général : « Ensemble vers une santé durable » sera décliné en trois séries de stands :

- Bien manger : bien grandir, bien vieillir
- La femme tout au long de sa vie
- Les maladies de civilisation

A 18 h, le Docteur Jean LEFEVRE, médecin de l'ASEF (Association Santé Environnement France) et Madame Ludivine FERRER, Directrice de l'ASEF animeront une conférence sur le thème « Reconnaître les polluants de notre quotidien ». Cette journée à laquelle vous êtes tous conviés se terminera par un moment de convivialité.

Novembre : Mois sans tabac

En novembre, on arrête ensemble !



Le 1er novembre, le top départ du « Moi(s) sans tabac » sera donné.

Pour la première fois en France, un défi collectif est proposé à tous les fumeurs pour tenter d'arrêter de fumer ensemble pendant 1 mois. Parce que 1 mois sans fumer, c'est 5 fois

plus de chances d'arrêter après !

Pour soutenir les participants au quotidien, la campagne de communication se poursuivra à la radio, sur Internet et en affichage. Et ils pourront faire appel au soutien de leurs amis depuis l'appli Tabac Info Service ou sur la page facebook Tabac Info Service !

A noter par ailleurs la récente reconnaissance par l'ARS PACA d'une équipe de liaison et de soins en addictologie au sein de l'établissement.

Grippe saisonnière 2016 : Mobilisons-nous !

Pour la santé de leurs patients et de leurs proches la vaccination contre la grippe est un geste responsable et indispensable pour les professionnels de santé.

Les personnels hospitaliers sont ainsi invités à se faire vacciner contre la grippe saisonnière.

Deux journées de vaccinations seront organisées par le Dr Georges GAROYAN, médecin du travail, au sein des consultations externes (rez-de-chaussée) les :

Mardi 8 novembre 2016 de 09 h 00 à 16 h 00
et

Mercredi 16 novembre 2016 de 09 h 00 à 16 h 00

Tout agent n'ayant pu bénéficier de la vaccination à ces dates peut téléphoner au 2909 pour prendre rendez-vous.

La grippe est une maladie virale contagieuse qui se transmet par les postillons, la toux, les éternuements. L'épidémie de grippe saisonnière survient chaque année entre les mois de décembre et d'avril.

Environ 2,5 millions de personnes sont touchées. La mortalité due à la grippe saisonnière concerne essentiellement les sujets âgés (plus de 90 % des décès liés à la grippe surviennent chez des personnes de 65 ans et plus). Elle est évaluée à environ 4 000 à 6 000 décès en moyenne par an (données de surveillance InVS).



SOMMAIRE :

Les Usagers au coeur du fonctionnement hospitalier	P.2-3
Focus sur un métier : Socio-esthéticienne	P.3
Unité psychiatrique – Jean Gérardin :	
les chambres d'isolement font peau neuve	P.3
Le pôle gériatrie du CH représenté au salon « Destination Séniors »	P.4
Repas des familles des EHPAD du Lac & Jeanne Calment	P.4
Benoit ROTTY : champion du monde	
et recordman du monde de parachutisme	P.4
Mouvements du personnel	P.4
Bonne route au docteur Sylvie GERME	P.4

LES USAGERS AU CŒUR DU FONCTIONNEMENT HOSPITALIER

Des représentantes des usagers très impliquées dans la vie institutionnelle

Mesdames Josiane DOMINI-JAUFFRET et Anne-Marie PAIN représentent les patients au sein de la nouvelle Commission Des Usagers (CDU), qui remplace l'ancienne Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUOPEC) dont le prochain supplément du rapport annuel sera consacré à leur travail. Elles siègent dans plusieurs instances, notamment le Conseil de surveillance, le COVIRISO ou encore les Conseils de la vie hospitalière. Au sein de la CDU, elles ont pour mission d'informer et sensibiliser tous les usagers sur leurs droits et devoirs. Fortes de leur expérience et de leur position en tant qu'œil externe et objectif, elles contribuent au règlement d'une partie des différends pouvant intervenir entre usagers et professionnels. Elles font valoir les droits des usagers mais elles leur rappellent aussi leurs obligations ainsi qu'une règle élémentaire parfois oubliée : le respect mutuel.

Médiatrices à part entière, elles mènent ce travail en étroite collaboration avec le Dr François VEYRUN, qu'elles rencontrent chaque semaine pour lui présenter les dossiers en cours et envisager ensemble les solutions à proposer afin de résoudre les conflits à l'amiable, l'objectif premier étant d'améliorer durablement les relations entre les usagers et le centre hospitalier. Depuis le début d'année 2016, elles ont pris en charge une vingtaine de cas litigieux qui ont tous trouvé une solution satisfaisante.

Les représentants des usagers tiennent leur permanence dans un bureau situé dans le hall de l'hôpital les 1ers mercredis et vendredis de chaque mois, de 9h à 12h, et reçoivent sur rendez-vous en appelant le 06 01 36 14 98 (ou par email : rucharles@free.fr).



Médiateurs médical et paramédical : des missions importantes auprès des usagers



Rendues obligatoires par la législation depuis plusieurs années les fonctions de médiateurs médical et paramédical sont assurées par le Dr François VEYRUN, médecin responsable du DIM et par Mme Patricia CHAMPEL, Directrice des soins.

La Lettre les a rencontrés.

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Le médiateur médical intervient lorsque le patient s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale. Il peut être sollicité en cas de litige entre un patient et un personnel soignant, un service de l'établissement ou, dans certains cas spécifiques, lorsqu'un problème survient entre le patient, son représentant légal et les proches du patient ; le tout dans le strict respect du secret médical.

Le médiateur paramédical quant à lui est appelé à connaître toutes les plaintes qui ne sont pas liées à l'organisation des soins et des services. Il peut être question d'un problème d'accueil, d'une information mal délivrée ou autre... Nous sommes là afin de comprendre et essayer de résoudre les malentendus éventuels. Faire en sorte d'apporter la réponse la plus adaptée au litige.

Pour les cas graves et complexes et lorsque la médiation ne peut aboutir sur une solution amiable, nous informons des recours vers la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).

Indépendamment d'une plainte adressée, le médiateur peut être saisi par tout patient qui souhaite lui faire part de suggestions ou de fonctionnements légers dans les services.

Comment se déroule la démarche de médiation ?

Après une première prise de contact avec le plaignant (patient ou accompagnant), nous nous rapprochons du service concerné pour recueillir les faits du point de vue du professionnel du soin. Avoir les deux versions de l'événement est primordial, cela permet de situer chacune des parties. Il s'en suit une rencontre en présence des deux parties afin d'analyser la situation et d'appréhender la problématique. Dans les cas complexes, plusieurs rendez-vous sont planifiés. L'objectif est évidemment de renouer le contact, d'apaiser les tensions et trouver une solution. Rencontrer un médiateur c'est bénéficier d'un espace d'expression, que ce soit pour les patients comme pour les professionnels.

Quelles sont les qualités indispensables pour être médiateur ?

Des connaissances techniques sont indispensables : bien connaître la réglementation et le système de santé ainsi que les organisations des services. Les qualités humaines telles qu'une grande capacité d'écoute et un bon sens de la reformulation sont essentielles car, dans la plupart des cas, il y a d'abord une mauvaise compréhension de la situation.

Pour ce qui est de la méthode, nous avons participé à une formation mise en place par l'ARS. Elle nous a fourni les techniques de médiation.

Qu'est-ce qui est le plus compliqué dans la conduite de votre mission ?

Le principal du travail intervient dans le cadre des réclamations « urgentes », les personnes sont en souffrance et souhaiteraient une réponse immédiate. Cependant, intervenir à chaud n'est pas forcément efficace car pour mener à bien la mission de médiation et cerner les enjeux, nous avons besoin d'un maximum d'informations éclairées, ce qui est rarement possible de manière immédiate. L'enjeu consiste à faire comprendre que la médecine n'est pas une science infallible et que des aléas peuvent parfois survenir.

usagers (CDU) qui remplace dé-
nt Qualité de La Lettre présentera
ie sociale des EHPAD.

onnaissances de la structure et de
tre des usagers et l'établissement.
e : le respect doit être réciproque.



mé-
cin

e médi-
blissement
t légal



t au fonctionnement médical des
pléter l'information, d'expliquer et

possibles et orientons les usagers

et remarques ou signaler des dys-

né par la réclamation. Celui-ci re-
er le contexte et la perception de
lématique avec recul. Pour les cas
r une solution amiable.
de santé.

sations soignantes. Mais bien sûr,
art des cas, la problématique vient

base de la conduite d'une bonne

t qu'on leur apporte une réponse
le problème dans son ensemble,
ste alors bien souvent à leur faire

Focus sur un métier : Socio-esthéticienne



Depuis le mois de juillet 2016 et dans le cadre d'un financement partagé avec l'association Agir contre le cancer en Pays d'Arles, Madame Béatrice LE PABIC, socio-esthéticienne intervient auprès des patients atteints de cancer au sein de l'hôpital de jour de médecine et d'oncologie dans le cadre des soins de support. La Lettre l'a interviewée.

Madame LE PABIC, qu'est-ce que l'activité de socio-esthétique ?

La socio-esthétique est la pratique professionnelle de soins esthétiques auprès de populations souffrantes et fragilisées par une atteinte à leur intégrité physique, psychique ou en détresse sociale. Le rôle de la socio-esthéticienne est d'accompagner, d'écouter, d'encourager, d'aider à la reconstitution de l'image de soi perdue pendant les traitements donc de l'estime de soi et la dignité. La socio-esthétique est partie intégrante de la prise en charge globale des patients.

Quelle est votre formation ?

J'ai passé un CAP d'esthétique-cosmétique puis j'ai pratiqué 2 ans en institut pour avoir l'expérience suffisante en esthétique. Ensuite j'ai suivi une formation complémentaire de 9 mois à Tours où l'école du CODES (Cours D'Esthétique à Option humanitaire et Sociales) vous prépare :

- à comprendre comment travailler dans un service hospitalier ou social et quelle est la portée de la prise en charge esthétique dans ce cadre,
- à une relation avec les patients, leur entourage ainsi que les équipes soignantes (respect du secret professionnel, transmission des informations, inscription dans les projets de soin,...),
- à assurer la protection des patients (connaissance des pathologies et traitements, respect de l'hygiène hospitalière, techniques particulières, ...).

Quand intervenez-vous ?

Avant les traitements pour une préparation psychologique voire physique en aidant par exemple les femmes atteintes par un cancer à se préparer au changement physique causé par les effets secondaires d'un traitement. Pendant les traitements pour encourager, reconforter, détendre.

Et après les traitements pour redonner confiance grâce à des techniques esthétiques (soins du visage, manucure, entretien des ongles des pieds...) qui vont valoriser l'être et pas uniquement le paraître...

Auprès de quels patients intervenez-vous ?

Cette pratique de soins est possible aussi bien pour les femmes que les hommes. En effet un inconfort de peau, des ongles abîmés, la perte de cheveux... Ces effets secondaires aux traitements touchent des patients autant masculins que féminins.

Unité Jean Gérardin : les chambres d'isolement font peau neuve

Une opération d'ampleur a été menée cet été au sein du pavillon Jean Gérardin afin de moderniser et de renforcer la structure des chambres d'isolement de l'unité d'hospitalisation psychiatrique du centre hospitalier.

Après avoir connu de multiples dégradations ces dernières années, il a été décidé de réaliser des travaux destinés à moderniser, sécuriser et humaniser les chambres d'isolement dont l'état de vétusté ne

permet-

tait plus

d'assu-

rer la mise

à l'isolement

thérapeutique

des pa-

tients agités.

Une réfection

totale des sols

et des murs a

ainsi

été effectuée.

Ces aménagements

architectu-

raux d'un montant

de 20 K€ sont accompa-

gnés d'un effort d'investissement

en mobilier

adapté qui devrait équiper

ces chambres dès le

mois de novembre.



Le pôle gériatrie du CH représenté au salon « Destination Séniors »



Pour la seconde fois, le centre hospitalier a participé au salon « Destination Séniors » organisé les 09 et 10 octobre au palais des congrès d'Arles. En partenariat avec les Hôpitaux des Portes de Camargue (Beaucaire/Tarascon) et l'EHPAD Marie Gasquet de Saint-Rémy de Provence, les établissements ont profité de cette

occasion pour présenter et promouvoir leur offre relative à l'activité sanitaire et médico-sociale auprès d'un public curieux.

Véritable levier d'ouverture sur son environnement, la présence de l'établissement sur ce type de manifestation lui permet de bénéficier d'une large visibilité en pays d'Arles.

Comité local d'éthique territorial : appel à présentations

Le comité local d'éthique territorial du centre hospitalier d'Arles, des Hôpitaux des Portes de Camargue et de l'EHPAD Marie Gasquet de Saint Rémy de Provence propose une réflexion sur la question du :

Respect de l'intimité et de la pudeur des personnes hospitalisées ou résidentes en EHPAD.

Cette réflexion se fera à partir de récits de situations vécues par les participants dans leur activité et qui les ont interrogés dans leur pratique. Pour cela, un modèle est diffusé permettant une meilleure présentation des situations. Le bureau se tient à la disposition des personnes intéressées pour les aider à élaborer leur récit avant le 16 novembre 2016 (mail : comite.ethique@ch-arles.fr)

Mouvements du personnel

La Lettre souhaite la bienvenue aux agents qui ont rejoint l'établissement sur la période du 11 septembre au 10 octobre :

Mme Alexa SERIE (ASH), M Mehdi MOULAI (aide-soignant), Mme Géraldine BELLES (éducatrice spécialisée), Mmes Carine BEC et Fleur MORENO (infirmières) et Mmes Liza AYYASSIAN et Virginie CHARNAY (psychomotriciennes).

Sur la même période, ont quitté l'établissement :

Mme Farah BEN JALLEB (ASH), M Simon REBUFFAT (psychologue), Mme Anne VERTET (psychomotricienne), Mme Ophélie BOUHAJA (sage-femme), M Sylvain RABANIT (AEO) et M Jean-Philippe GAUTREAU (Technicien de laboratoire).

Bonne route au Docteur Sylvie GERME



Le 13 octobre l'établissement a rendu hommage au Dr Sylvie GERME, médecin du travail qui a fait valoir ses droits à retraite. Diplômée de la faculté de médecine de Montpellier en 1976, elle est titulaire du certificat d'études spécialisées de médecine du travail à Toulouse en 1980 et diplômée de l'institut de médecine du travail agricole de Tours en 1982. Recrutée au centre hospitalier d'Arles en 1995 en qualité de médecin du travail, elle s'est investie dans la lutte contre le tabac en validant en parallèle un DUI de tabacologie en 2005. Elle s'est aussi particulièrement impliquée dans les actions de prévention du handicap pour les personnels hospitaliers. Son action s'était élargie, ces dernières années aux EHPAD de Saint Rémy, d'Eyragues et de Maillane ainsi qu'aux Hôpitaux des Portes de Camargue. La lettre lui souhaite une excellente retraite.

Repas des familles des EHPAD du Lac & Jeanne Calment

Mardi 11 et jeudi 13 octobre ont eu lieu les repas des familles pour les résidents des EHPAD Jeanne Calment et du Lac.



A cette occasion,

les maisons de retraite ont revêtu leurs couleurs d'automne.

Rendez-vous régulier et attendu par les résidents comme par leurs proches, le repas des familles est toujours un moment de partage convivial. C'était également une première pour le nouvel animateur Yohan BORELLO qui a pris ses fonctions au sein des EHPAD fin septembre.

Benoit ROTTY : champion du monde et recordman du monde de parachutisme



Benoit ROTTY, responsable de la blanchisserie est aussi un sportif de très haut niveau qui comptabilise à ce jour 4500 sauts en parachute, sport qu'il a commencé à pratiquer en 2005. Membre de l'équipe de France, il pratique le « voile contact rotation » à 4 c'est-à-dire qu'après la sortie de l'avion à 2000 mètres d'altitude l'équipe a 30 secondes pour faire un empilage à 4 puis, une fois le n°4 connecté, il reste 90 secondes durant lesquelles à tour de rôle, le parachutiste du haut se détache pour rejoindre le bas de la formation, chaque rotation valant 1 point. Le gagnant est l'équipe qui totalise le plus de points au cumul des 8 manches de la compétition.

Benoit ROTTY a été champion du monde en 2012 à Dubaï, en 2014 en Bosnie et en 2016 à Chicago devant la Russie et le Qatar. A cette occasion, l'équipe de France a établi un nouveau record du monde avec 23 points réalisés en 90 secondes.

