



LA LETTRE DU CENTRE HOSPITALIER D'ARLES

Un salon de sortie pour améliorer le parcours du patient et favoriser les sorties le matin



Pour les établissements de santé, l'importance de la sortie des patients le matin lorsque leur état de santé le permet est aujourd'hui majeure.

En effet, ces sorties matinales permettent de libérer des lits pour accueillir plus tôt dans la journée de nouveaux patients et donc d'utiliser

au mieux la première journée d'hospitalisation tout en contribuant au désengorgement du service des urgences du fait d'une réduction du temps d'attente d'un lit. Et même si la majorité des hospitalisations ont lieu des urgences vers les services de soins plutôt en fin d'après-midi, une part non négligeable de celles-ci peuvent s'organiser en fin de matinée et en début d'après-midi à condition que des lits soient libérés.

La mise en œuvre d'un salon de sortie installé dans le hall de l'établissement répond à cette orientation. L'analyse a permis d'observer que le nombre de patients susceptibles de sortir le matin des services de court séjour de l'établissement, autonomes tant physiquement que psychologiquement, capables de se rendre dans le salon de sortie et d'y attendre leur départ, oscille entre 5 et 14 patients par jour.

Les patients valides dont la sortie est anticipée, prévue et organisée ont donc vocation à être orientés vers ce salon de sortie dès que leur pochette de sortie leur aura été remise par l'équipe du service d'hospitalisation. Ils pourront ainsi attendre confortablement soit qu'un proche vienne les chercher, soit un transport sanitaire prescrit ou un taxi, voire le passage du bus de ville...

Sachant que cette évolution s'avère incontournable pour s'adapter tant aux besoins des patients qu'aux difficultés pouvant être rencontrées par l'établissement, notamment lors des périodes de tension hospitalière par carence de lit d'aval, l'ensemble des équipes médico-soignantes sont invitées à utiliser pleinement ce salon de sortie.

Madame Nadine GOLION, gestionnaire de lits et de parcours patient, se tient également à la disposition des services pour les aider à communiquer auprès des patients et de leurs familles sur ce nouveau dispositif d'accompagnement de la sortie.

CONTRE LA GRIPPE, A LA MAISON COMME AU TRAVAIL, POUR VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER CEUX QUI VOUS ENTOURENT, LA MEILLEURE PRÉVENTION, C'EST LA VACCINATION.



Une séance d'information ouverte à tous et proposée par le Dr Georges GAROYAN, médecin du travail, se tiendra le :

Mardi 6 novembre à 14h00 en salle de conférences

Venez nombreux exprimer toutes les questions que vous pourriez vous poser sur la vaccination.

Se faire vacciner au centre hospitalier d'Arles est par ailleurs très simple :

Des permanences vaccinales dans les locaux des consultations externes auront lieu :

lundi 5 novembre 2018 de 9h à 16h, mercredi 14 novembre 2018 de 9h à 16h

■ **Ou par l'infirmière de l'EOH, Mme Neville, poste 4147**

■ **Ou directement dans vos services par vos collègues infirmiers**

(vaccins disponibles à la pharmacie de l'établissement)

Toutes les informations nécessaires sont disponibles directement auprès de votre cadre ou auprès du service de médecine du travail au poste 2909.

Sommaire

Journée mondiale de lutte contre la douleur :	
le CLUD en première ligne le 15 octobre	P.2
Rationalisation des moyens d'impression	P.2
Save the Date ! Le 13 novembre le centre hospitalier organise sa 11 ^{ème} journée de la prévention	P.2
Du nouveau dans les secrétariats médicaux	P.3 & P.4
Elections professionnelles 2018	P.4
Réforme du financement des transports sanitaires : de nouvelles règles depuis le 1 ^{er} octobre	P.5
Achats : le GHT des Bouches du Rhône produit ses premiers effets...	P.5
La Caisse d'Épargne soutien le pôle médico-sportif	P.6
Sécurité : visite du Commissaire divisionnaire Vincent TERRENOIR de la DGOS	P.6
Aménagement de la terrasse de l'EHPAD du LAC	P.6
Le travail démarre pour l'opération de réhabilitation de l'unité d'hospitalisation psychiatrique Jean Gérardin	P.6
Hommage à Madame Pascale CORRE	P.6
Mouvements du personnel	P.6

Journée mondiale de lutte contre la douleur : le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) en première ligne le 15 octobre

La prise en charge de la douleur est un des points forts de l'établissement, membre du réseau douleur Paca Ouest.



Le CLUD, présidé par le Dr Marie-José COLLUS, chef du service de pneumologie, a pour mission de définir et de veiller à la mise en œuvre d'une politique d'évaluation et de prise en charge de la douleur, quelle qu'en soit sa pathogénie.

Une équipe de référents douleurs coordonnée par Madame Catherine PRIEUR DE LA COMBLE, cadre de santé, intervient ainsi au sein de l'établissement pour accompagner les professionnels de santé dans la prise en charge de la douleur afin de soulager au mieux les patients algiques.

4 approches spécifiques pratiquées dans l'établissement ont été présentées au public sur 4 stands animés par les référents douleur :

- la relaxation ou thérapie cognitivo-comportementale (TCC),
- la résonance énergétique sous cutanée (RESC),
- le touché thérapeutique,
- l'électro-neuro stimulation transcutanée (TENS).

Ont aussi été abordées les douleurs neuropathiques, leur diagnostic difficile et leur prise en charge. Au total, les professionnels du centre hospitalier formés à la prise en charge de la douleur ont informé les usagers mais aussi de nombreux collègues et ont répondu à leurs questions multiples.

Rationalisation des moyens d'impression

La direction des systèmes d'information et la direction des ressources matérielles mettent actuellement en œuvre un projet majeur de rationalisation de l'ensemble du parc d'impression qui se traduit par une standardisation des matériels et une bien meilleure gestion du parc d'imprimantes et de copieurs. A ce jour, 15 marques différentes composent celui-ci. Elles seront réduites à seulement deux dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet (une pour l'ensemble des services et une dédiée aux équipements de la reprographie).

Au-delà de la simplification de la gestion des équipements et de leurs consommables, une rationalisation sera également mise en œuvre avec notamment une réduction importante des imprimantes au sein de l'ensemble des services de soins, administratifs, techniques et médicotechniques de l'établissement.

Une planification de leur localisation a d'ores et déjà été validée au sein de l'ensemble des bureaux de pôles. Les nouvelles fonctionnalités des futurs équipements et notamment la faculté de numériser beaucoup plus facilement (par le biais de l'outil « scan to mail ») permettront à tous, après un temps d'adaptation, de se retrouver dans la mise en place de ce travail qui devrait par ailleurs générer une diminution des coûts d'impression.



Save the date !

Le 13 novembre le centre hospitalier organise sa 11ème journée de la prévention



Avec l'organisation de cette journée de la prévention, le centre hospitalier d'Arles souhaite développer une action préventive vis-à-vis de son environnement et répondre aux préoccupations des usagers. C'est parce que l'Hôpital évolue qu'il se projette dans la santé des générations futures et ouvre ses portes à la ville.

Le programme proposera cette année trois thématiques d'actualité qui s'adressent principalement au jeune public des écoles, collèges et lycées (650 élèves, collégiens et lycéens du Pays d'Arles sont attendus à l'hôpital le 13 novembre) mais également à tous les habitants du Pays d'Arles dont Tarascon et Saint-Martin-de-Crau :

- Ma santé au quotidien (hygiène bucco-dentaire, sommeil, rythme de vie, alimentation, sport...),
- Ma conscience des risques (bruit, tabac, addictions, violences, MST, contraception...),
- Ma vie en société (premiers secours, sécurité routière, citoyenneté...).

La journée organisée par la direction des soins qui s'est entourée de nombreux volontaires dont Mme Josiane DOMINI-JAUFFRET, représentante des usagers, sera animée par la radio Soleil FM.



Mutualisation de la prise de rendez-vous téléphonique

La stratégie d'évolution des secrétariats médicaux présentée aux instances de décembre 2017 avait mis en évidence le caractère peu fonctionnel de l'interface téléphonique ville-hôpital. En effet :

- La direction était régulièrement alertée par des patients et médecins de ville mécontents de ne pas pouvoir joindre les secrétariats malgré des appels répétés.
- Les horaires d'ouverture ne permettaient pas toujours de répondre aux attendus d'une patientèle ayant une activité professionnelle. A titre d'illustration, l'accessibilité téléphonique du secrétariat de gynécologie-obstétrique se limitait au créneau 9-13h.
- Les secrétaires de l'établissement faisaient remonter l'impossibilité d'effectuer simultanément l'accueil physique, la retranscription des comptes-rendus, le classement et la prise d'appels.
- Les statistiques issues de l'autocom mettaient en évidence une forte hétérogénéité de la charge téléphonique et des taux d'appels non décrochés pouvant parfois atteindre 75%.

Création d'un BMRV

Les expérimentations de centralisation de la prise d'appel téléphonique au niveau national ayant démontrées leur pertinence, l'hôpital a renforcé la mutualisation existante en créant un Bureau Mutualisé de prise de Rendez-vous téléphoniques (BMRV).

Localisation

Le BMRV est installé au 4e étage côté PINEDE face à l'ascenseur et est équipé de 4 postes de travail.

Fonctionnement

Les appels sont pris en première intention au BMRV avec transfert vers le secrétariat de spécialité le cas échéant.

L'autocom a été paramétré pour que l'appelant soit accueilli par des messages vocaux :

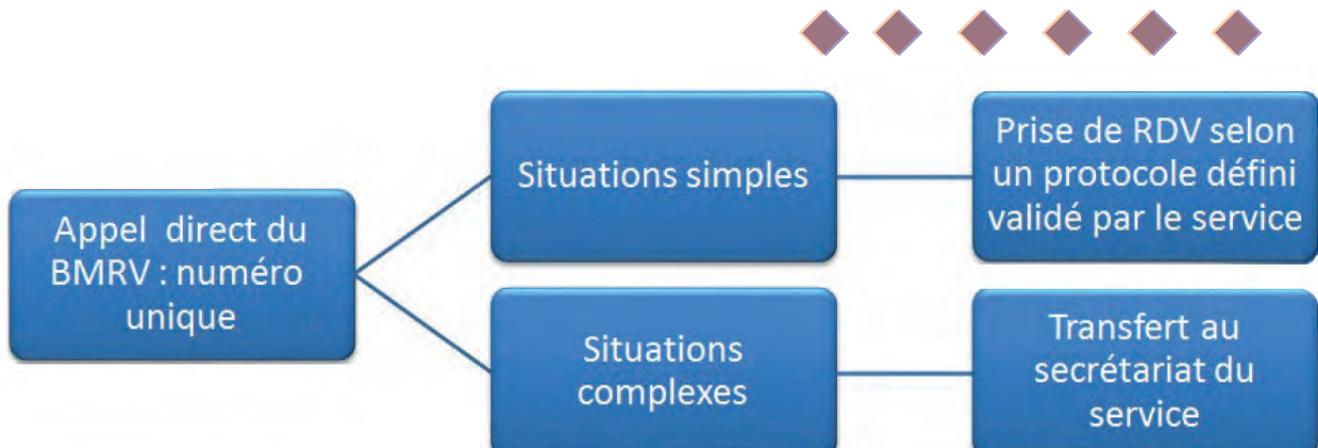
- **Pré Décroché avant la prise d'appel par l'agent :**
« Bonjour et bienvenu au secrétariat médical. Nous vous rappelons que vous pouvez désormais prendre rendez-vous en ligne directement sur le site internet : ch-arles.fr et l'application « keldoc » disponible sur votre smartphone. Sinon ne quittez pas, une secrétaire va prendre votre appel. »
- **Dissuasion si tous les agents sont déjà en ligne :**
« Toutes nos secrétaires sont déjà en ligne. Nous nous excusons pour la gêne occasionnée et vous invitons à renouveler votre appel pendant les horaires d'ouverture du secrétariat, du lundi au vendredi de 9h à 17h. Au revoir et à bientôt. »
- Répondeur en dehors des heures d'ouverture ou si aucune ligne ne se libère dans les 3 minutes suivant le message de dissuasion :

« Bonjour et bienvenu au secrétariat médical. Nous vous accueillons du lundi au vendredi de 9h à 17h. Nous vous invitons à renouveler votre appel pendant les horaires d'ouverture et vous rappelons que vous pouvez prendre rendez-vous en ligne directement sur le site : ch-arles.fr et l'application « keldoc » disponible sur votre smartphone. Au revoir et à bientôt. »



Périmètre et calendrier

- Démarrage le 28 juin 2018 sur un périmètre de 3 spécialités : Urologie, Chirurgie viscérale et Orthopédie.
- Extension le 11 juillet 2018 via l'intégration des appels de gynécologie.
- Perspectives d'intégration de l'ORL et partiellement de l'ophtalmologie en fonction des ressources disponibles.



Equipe

Au regard notamment de la situation financière de l'établissement, il a été décidé de ne pas procéder à des créations de postes mais de s'organiser à l'aide de professionnels en reclassements ou inscrits dans une logique de reconversion professionnelle. Ce projet a été possible grâce à l'investissement de Katia FAURE, Nathalie FLEURY, Elodie HUGUES, Kheira LAOUAZI, Maryse SERIN et Joyce TREPONT et ainsi que d'Isabelle POIROT qui assure l'encadrement.

Bilan

Après une phase de montée en charge, le bilan est globalement positif tant du point de vue de l'équipe, des secrétariats déchargés de la prise d'appel et des interlocuteurs externes. Une attention particulière reste de mise pour améliorer la qualité de la réponse téléphonique et garantir des conditions de travail satisfaisantes en favorisant l'exercice partagé ou encore demain le télétravail.



ELECTIONS PROFESSIONNELLES 2018

**Le Jeudi 6 décembre 2018,
votre vote est important !**

**Le vote électronique,
c'est simple et pratique !**

**La confidentialité
de votre vote est garantie.**

**Vous pourrez voter 24H/24, 7J/7 par voie électronique
via tout terminal (ordinateur, tablette, smartphone)
connecté à Internet, à domicile ou sur votre lieu de travail**

du vendredi 30 novembre 2018 à 14h00

au mercredi 5 décembre 2018 à 16h00

**Les agents qui n'auront pas voté par internet
pourront également recourir au vote à l'urne le**

jeudi 6 décembre 2018 de 6h30 à 18h00

Vous allez recevoir, à compter du 12 novembre 2018, par voie postale à votre domicile vos identifiants pour pouvoir voter par voie électronique

■ **Pour les scrutins départementaux** à savoir les **CAPD** et les **CCP**, vous recevrez votre identifiant et votre mot de passe par voie postale, avec un courrier à en-tête de l'AP-HM (Assistance publique-Hôpitaux de Marseille).

■ **Pour les 2 scrutins organisés au niveau de l'établissement**, à savoir le **CTE** et les **CAPL**, vous recevrez votre identifiant **par voie postale avec un courrier à en-tête du centre hospitalier d'Arles.**



Le renouvellement général des instances de concertation au sein des établissements publics de santé et des établissements publics sociaux et médico-sociaux concerne les commissions administratives paritaires locales (**CAPL**) ou départementales (**CAPD**), le comité technique d'établissement (**CTE**) et la commission consultative paritaire (**CCP**).

Selon votre statut (titulaire, stagiaire ou sous contrat) et votre position (en activité, en détachement ou en congé parental) **vous voterez à un ou plusieurs des 4 scrutins.**

Réforme du financement des transports sanitaires : de nouvelles règles depuis le 1er octobre



Depuis le 1er octobre, à l'exception de quelques cas bien particuliers, la charge financière des transports inter-établissements provisoires et définitifs des patients hospitalisés a été transférée aux établissements de santé. Le changement est notable pour les transferts définitifs entre 2 établissements de santé auparavant pris en charge par l'assurance maladie et qui devront désormais être payés par les établissements quel que soit leur statut, public comme privé.

C'est donc un transfert d'environ 300 millions d'euros des comptes de l'assurance maladie vers les budgets des établissements de santé qui sera réalisé annuellement ce qui représente pour le seul centre hospitalier d'Arles environ 200 000 € par an.

La réalisation de ces transferts pourra donner lieu en contrepartie à une rémunération forfaitaire des transports dans la mesure où toutes les informations sont correctement saisies dans l'outil informatique de gestion des transports (GDT). Il est donc impératif que tous les transports réalisés dans le cadre de transferts de patients entre 2 établissements soient parfaitement saisis à travers cet outil.



Points de vigilance : Une attention particulière doit être portée lors de la commande des transports en ligne via l'outil « GDT » aux éléments d'identification des patients comme l'identifiant IPP qui permettra au prestataire en charge de l'organisation de ces transports d'extraire les informations indispensables à la facturation des suppléments. De plus, les éléments relatifs aux transferts ou aux mutations de patients devront impérativement apparaître au sein du dossier patient afin que les informations relatives à la destination puissent également être retrouvées.

Ne sont pas concernés / Restent à la charge de l'assurance maladie :

- Les transports du domicile vers un établissement ou une structure de santé
- Les retours à domicile
- Le transfert de patients accueillis aux urgences mais non hospitalisés en UHCD

Le dispositif d'appui :

Afin d'assister les services dans la mise en œuvre de la réforme, les services de la DRM sont à la disposition des services concernés en cas de doute sur les prises en charge. Il convient pour cela de contacter Monsieur Pierre SALENC, Ingénieur responsable des services logistiques, afin de lui soumettre toute question ou difficulté de fonctionnement avec la plateforme GDT à l'adresse pierre.salenc@ch-arles.fr ou au poste 4018.

Par ailleurs, une note récapitulative ainsi qu'un document synthétique ont été diffusés et publiés dans la GED afin que l'ensemble des informations soient bien comprises pour la mise en œuvre de cette réforme complexe qui s'impose aux hôpitaux.

Achats : le GHT des Bouches du Rhône produit ses premiers effets...



Parmi les groupes les plus dynamiques de la coopération mise en œuvre au sein du GHT des Bouches-du-Rhône, le groupe dit « Achats Bioméd », émanation du groupe achats, s'est plusieurs fois engagé dans la mise en œuvre concrète de procédures d'acquisition mutualisées.

Le centre hospitalier d'Arles a notamment participé à 3 de ces opérations d'achats groupés qui ont permis de cumuler 50 K€ de gains sur les achats pour les 5 années à venir.

Parmi celles-ci, l'opération de remplacement des « lave-endoscopes », menée avec les établissements d'Aubagne et de Salon-de-Provence, est la plus emblématique de cette coopération. Lancée au printemps 2018, elle se conclut actuellement avec, d'ici quelques jours, l'arrivée de deux équipements neufs qui permettront d'assurer la continuité de la politique qualité du bloc opératoire à un coût inférieur à celui des anciens modèles.

Par ailleurs, l'adhésion au marché d'achat de matériels de perfusion (pousses-seringues, pompes diverses) a permis d'obtenir un résultat très positif puisque pour 6 équipements achetés par le biais du marché mutualisé en 2018 (6 000 € de dépenses), 3 équipements supplémentaires seront livrés gratuitement dans le cadre d'une répartition entre établissements d'équipements offerts par le fournisseur (gain net : 3 000 €).

L'année 2018 se conclura enfin par la mise en œuvre d'un marché en commun relatif aux Systèmes d'impression en imagerie qui devrait générer 35 000 € d'économie sur 5 ans.

La Caisse d'Épargne soutien le pôle médico-sportif

Le 19 octobre les responsables régionaux de la Caisse d'Épargne ont remis officiellement un chèque de 5000€ pour soutenir le développement du pôle médico-sportif dirigé par le Dr Redha BELAL.

Une belle reconnaissance pour les équipes impliquées dans ce projet.



Sécurité : visite du Commissaire divisionnaire Vincent TERRENOIR de la DGOS



Le commissaire divisionnaire Vincent TERRENOIR, détaché auprès de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) au Ministère de la santé a participé à une journée de travail au sein de l'établissement le 19 octobre 2018.

Au programme de cette journée qui a également associé le commandant Nicolas CLUZEAU de la police nationale d'Arles, le plan de sécurité de l'établissement, la coopération entre l'hôpital et les services de police et de justice, une visite du site et une rencontre avec des représentants du CHSCT.

Au final des échanges très constructifs avec les professionnels de l'établissement, notamment dans un contexte de plan Vigipirate et de violences plus générale qui viennent enrichir la réflexion menée pour élaborer et conduire la politique sécurité - sureté de l'établissement.

Une présentation de l'observatoire national des violences en milieu de soins (ONVS) coordonnée par le Commissaire TERRENOIR et auquel l'établissement contribue, a montré tout l'intérêt de procéder au signalement de tout acte d'incivilité ou de violence subi dans l'exercice de ses fonctions.

Aménagement de la terrasse de l'EHPAD du LAC

L'utilisation de la terrasse de l'EHPAD du Lac étant devenue délicate en raison des irrégularités du terrain et du soulèvement des dalles causé par l'extension des racines de pins, des travaux de réfection et de sécurisation ont été engagés au cours de cet été réduisant ainsi considérablement les risques de chute et permettant aux résidents de bénéficier de cet espace extérieur privilégié en toute sécurité.



Le travail démarre pour l'opération de réhabilitation de l'unité d'hospitalisation psychiatrique Jean Gérardin



L'équipe de l'architecte arlésien Max ROMANET ayant été retenue pour la réalisation des travaux de réhabilitation de l'unité J. GERARDIN, le travail associant l'équipe de maîtrise d'œuvre et l'encadrement médical et paramédical de l'unité et du pôle de santé mentale en lien avec la direction des travaux de l'établissement vient de rentrer dans une phase active.

Pour rappel, cette réhabilitation a été validée par l'ARS Paca qui l'a financée à hauteur de 1,6 M€ dans le cadre du schéma régional d'investissement en santé (SRIS).

Hommage à Madame Pascale CORRE

La communauté hospitalière a appris avec beaucoup de tristesse le décès accidentel le 16 octobre de Madame Pascale CORRE, kinésithérapeute au CAMSP.

Recrutée par l'établissement le 1er avril 1992, elle a exercé en rééducation puis à l'EHPAD du Lac et au CAMSP, services dans lesquels son professionnalisme et son excellent contact avec les équipes et les patients a toujours été souligné.

A son mari, à ses filles, à ses proches et à l'équipe du CAMSP, La Lettre adresse ses plus sincères condoléances.



La Lettre souhaite la bienvenue aux agents recrutés du 11 septembre au 10 octobre 2018 :

Mmes Manon CLEMENT (ASH qualifiée), Christel LEFEBVRE (auxiliaire de puériculture), Cynthia CHABOUD-CROUSAZ (préparatrice en pharmacie hospitalière), Valerie BAILLIF (masseur kinésithérapeute), Camille VEYRAT (technicienne de laboratoire), Kelyanne BEFFY, Camille COURRIOL, Charline LE BIHAN et Victoria VOLONACHIS (IDE), Françoise GUY (puéricultrice) et Delphine MINOT (psychologue).

Sur la même période, ont quitté l'établissement :

M. Nicolas SAUZE (AE qualifié), Mmes Cathy HILTBRUNNER (ASH qualifiée), Brigitte MARTIN (adjoindte administrative), M. Patrick DA COSTA (aide-soignant), Mmes Maurane MARQUIS (auxiliaire de puériculture), Sylvie BARRANDON (ergothérapeute), Cassandra COURVOISIER (préparatrice en pharmacie hospitalière), Maeva AMBELLAN, Françoise BOURLARD, Katerine CALDICOTT, Corine GARCIA et Lise Ambre JANVOIE (IDE) et Pauline TOURET (sage-femme).