

L'EDITO

La démarche qualité au cœur des préoccupations des Hôpitaux Drôme Nord

La visite de certification s'est déroulée en juin 2017. Conscients des enjeux pour notre établissement, l'ensemble des professionnels se sont pleinement engagés dans cette démarche. Nous tenons à les remercier pour leur investissement et leur compétence, qui ont permis d'ores et déjà, au regard du rapport d'observations provisoires des experts visiteurs, d'enregistrer les avancées considérables de notre établissement en matière de gestion de la qualité gestion des risques.

Dans l'attente du rapport définitif de certification de la Haute Autorité de Santé qui nous sera communiqué dans les prochaines semaines, nous poursuivons notre démarche dans la dynamique qui est désormais la nôtre, afin de toujours améliorer la qualité de nos prises en charge des patients et la sécurité des soins, en nous appuyant sur une méthodologie rigoureuse conduite par les pilotes de processus, par thématique, sous la supervision du Comité de Pilotage de la Qualité et de la Gestion des Risques.

Le projet d'établissement 2017/2021 précise les orientations stratégiques retenues dans les projets

médicaux, de soins, social, de gestion et de la qualité et de la sécurité des soins. Parmi ces orientations stratégiques, la Direction a souhaité également mettre l'accent sur le Développement durable qui est trop souvent réduit aux seules économies d'énergies, alors qu'il concerne également les ressources humaines et économiques.

Un pilotage robuste de la démarche qualité par les cadres de santé dans la mise en œuvre du Plan d'Actions Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS) et les référents qualité des services, doit désormais permettre la mise en œuvre opérationnelle du PAQSS, en réalisant des audits et des revues de processus réguliers, à partir de patients traceurs sur chaque site, avec une communication régulière interne et externe, une participation des usagers par l'intermédiaire de la commission des usagers.

Aujourd'hui, notre établissement doit également être proactif avec le nouvel objectif d'une certification conjointe des 9 établissements du GHT à l'horizon 2020. Aussi, nous participons activement au groupe qualité du GHT afin de préparer cette certification

des hôpitaux du Territoire. Ce groupe a proposé d'investiguer 5 thématiques à enjeux forts pour l'ensemble des établissements du GHT Rhône Vercors Vivarais à savoir :

- Management de la qualité et des risques
- Droit des patients
- Management de la prise en charge du médicament
- Risque infectieux
- Dossier patient

L'ensemble de ces démarches ont pour finalité de garantir la qualité et la sécurité des soins à tout patient en tout point du territoire.

Encore merci à toutes et à tous pour votre implication dans ces démarches.

La direction et son équipe

Reportage

Maternité : modernité, qualité et proximité !



Après l'EHPAD, c'est au tour du Pôle Femme/Enfant de connaître du changement ! En avril 2019, la maternité (avec la pédiatrie-néonatalogie et le bloc opératoire) aura un bâtiment tout neuf. La maternité, de niveau 2A (doté d'un service de néonatalogie accueillant les bébés à partir de 32 semaines et d'un poids supérieur

à 1500gr) présentera une capacité de 25 lits, en proposant 21 chambres individuelles tout confort et 2 chambres à 2 lits. Elle disposera également de 4 salles d'accouchement dont 2 physiologiques avec baignoire notamment. Une nouvelle construction qui prend donc en considération les souhaits des futurs parents.

Dans cette attente, les futures mamans peuvent déjà apprécier la transformation opérée dans l'actuelle maternité. En effet, 8 chambres seules ont été

refaites. Au total, elle compte désormais 13 chambres individuelles équipées de douches, WC, tables à langer et de couchettes pour les papas. Elle dispose également d'une salle permettant aux mamans de prendre leur petit déjeuner en self-service à l'horaire qui leur convient.

Une nouvelle salle d'accouchement physiologique avec monitoring sans fil, ballon et liane est proposée permettant une mobilisation de la patiente pendant le travail !

Une équipe pluridisciplinaire

L'équipe de la maternité est composée de 7 gynécologues, 4 internes, 30 sages-femmes, 27 auxiliaires de puériculture, 1 psychologue, 1 ASH et 4 secrétaires au service du patient. Elle propose notamment :

- Le suivi de grossesse de déroulement normal et pathologique,
- Les échographies obstétricales,
- L'entretien du 4e mois,
- La préparation à l'accouchement et la visite de la maternité,
- Des consultations de tabacologie pour aider au sevrage,
- Un accompagnement par l'hypnose,
- La prise en charge des urgences gynécologiques et obstétricales 24h/24 et 7jours/7,

SOMMAIRE

L'Editopage 1
<u>Reportage :</u>	
Maternité: modernité, qualité et proximitépage 1/2
<u>Interview :</u>	
Gregory boutin, psychologue du travail aux H.D.Npage 2
<u>En bref :</u>	
Vaccination / Bioserveur / Rappel de rendez-vous par SMSpage 2/3
<u>La photo :</u>	
Pose de la première pierrepage 3
<u>Qualité et gestion des risques</u>	
Les 3 piliers du développement durable /page 3
Les grands axes du projet d'établissement 2017-2021 /page 4
Les contrats de poles /page 4
Droits des usagerspage 4



• L'hospitalisation en anténatal en cas de pathologie.

Un séjour de A à Z en toute sérénité !

La maternité appartient au réseau périnatal AURORE qui regroupe un ensemble d'établissements publics et privés de la Région dont elle suit les protocoles et recommandations.

Ecoute, qualité et proximité sont les priorités de l'équipe :

• Lors de l'accouchement : liberté de mouvement (ballon, liane, douche...), monitoring sans fil et discontinu, choix de position d'accouchement, respect de la physiologie, rupture de la poche des

eaux non systématique, anesthésie péridurale à la demande, ...

Le + : les méthodes naturelles comme l'hypnose, la relaxation et l'homéopathie...

• Respect du projet de naissance : ouverture du plateau technique aux sages-femmes libérales, respect du choix d'allaitement, peau à peau dès la naissance avec le bébé, première mise au sein précoce, soins du bébé différés 2 heures après la naissance.

• Lors d'une césarienne : présence du papa acceptée lors d'une césarienne programmée, réhabilitation précoce permettant le rétablissement rapide des capacités des patientes après chirurgie.

• Après l'accouchement : sages-femmes et auxiliaires de puériculture sont à l'écoute et accompagnent tout au long du séjour et soutiennent les mamans dans leur projet d'allaitement.

Echanges autour de différents thèmes : préparation des biberons, alimentation, soins, bains aux nouveaux-nés et conseils de sortie.

Présence pédiatrique quotidienne.

Entretien sur demande avec une psychologue ou une assistante sociale.

• Le retour à domicile :

Dispositif de Programme de Retour à Domicile (PRADO) : un conseiller de l'assurance maladie propose pendant le séjour à la maternité, un accompagnement à domicile par les sages-femmes libérales.

Possibilité de retour précoce avec sortie possible dès la 6ème heure après l'accouchement ou d'un transfert à la maison périnatale de Tournon dans la journée.

Quelques chiffres [2016]

1104 naissances

17,4% de césariennes

215 séjours grossesse pathologique

538 séances d'hypnose

En pratique

Pour prendre rendez-vous :

Secrétariat de Gynécologie-Obstétrique (maternité) :

04.75.05.76.65 (du lundi au vendredi de 9h à 16h)

Préparations à la naissance et à la parentalité,

visite de la maternité : 04.75.05.46.14

Interview

Gregory boutin, psychologue du travail aux H.D.N



Agé de 39 ans, originaire d'Ile-de-France, Grégory Boutin est présent aux H.D.N depuis octobre 2016.

Petite présentation en quelques questions...

Pouvez-vous nous décrire votre parcours professionnel ?

Je suis diplômé du CNAM (Conservatoire national des arts et métiers) de Paris, où j'ai eu la chance d'avoir comme enseignant le Professeur Yves Clot (également directeur du Centre de recherche sur le travail et le développement). J'ai commencé ma carrière professionnelle à Paris, comme psychologue du travail pour le personnel de l'Education Nationale pendant quelques années. Et puis il y a trois ans, je suis venu dans la région, en continuant de travailler pour l'Education Nationale, mais aussi pour les Etablissements de santé et par ailleurs dans la petite enfance et la parentalité. Depuis février 2017, je suis également présent au sein du Centre Hospitalier de Crest.

Quelles sont les raisons qui amènent les agents à rencontrer le psychologue du service santé au travail ?

Il y a plusieurs raisons qui amènent les agents à faire la démarche de venir me rencontrer. Soit parce que l'on se pose des questions sur son avenir professionnel, sur son travail, sa place dans son service, une réorientation professionnelle possible. Il y a également le contexte institutionnel et les réorganisations de travail qui peuvent bousculer les agents dans leurs pratiques, leurs valeurs, les liens qu'ils tissent avec l'hôpital. Ces réorganisations sont aussi à l'origine de nos rencontres. Le psychologue est là pour permettre aux agents de dire quelque chose de leur vécu, des écarts entre leurs attentes du travail et leurs conditions réelles d'exercice. C'est un moment où l'on peut trouver individuellement, mais aussi collectivement des ressources pour pouvoir continuer de faire ce qui est à faire. Et ce n'est pas toujours facile.

Et qui peut venir consulter ?

Tout le personnel hospitalier ! Médecin, soignant, administratif, agent de sécurité..... Mon bureau est ouvert pour toute personne travaillant au sein de l'Hôpital. Je suis également disponible pour les équipes de directions qui souhaiteraient réfléchir aux organisations du travail.

Comment intervenez-vous au sein des H.D.N ?

Je reçois en entretien individuel et j'interviens aussi

dans les équipes en constituant des groupes de travail ou d'échanges. Dans tous les cas les échanges sont confidentiels. Je passe alors dans les services pour discuter de manière informelle avec les équipes sur leur travail. L'objectif est de favoriser le dialogue entre les collègues et les services. Il est important d'avoir un espace où le travail puisse être mis en discussion, en débat : comment on fait ce qui est à faire ? Pourquoi ? Quel sens à mon geste ? Peut-on faire autrement ? On travaille également en équipe puisque le service de santé au travail, c'est l'équipe secrétaire, médecin, infirmière et psychologue.

Comment prendre rendez-vous avec vous ?

Il suffit de passer par le secrétariat du service de santé au travail (04 75 05 75 26).

Depuis début septembre, je suis présent le mardi et jeudi de 14h à 17h30.

En bref

Vaccination



Avec l'automne arrive le retour des virus hivernaux et il est temps de penser à

la vaccination contre la grippe. Comme toutes les années, nous passerons vacciner dans les services et des vacances de vaccination seront faites au Service Santé au Travail par l'infirmière et le médecin à partir de début Novembre. Le vendredi 20 Octobre à partir de 13h30 dans le hall d'entrée de l'hôpital présence

d'une animation sur la grippe et la vaccination antigrippale à destination du personnel mais également des patients et leur famille.

Venez rencontrer l'équipe de Santé au Travail et Service d'Hygiène Hospitalière et poser toutes vos questions !

Bioserveur



Afin de répondre aux nouvelles obligations et aux fréquentes demandes des patients et

médecins externes, le laboratoire des H.D.N propose désormais un nouveau service pour transmettre plus rapidement et de manière sécurisée, les résultats des examens biologiques, grâce à la solution Bioserveur. Ce service permettra aux médecins prescripteurs externes :

- De consulter les résultats de ces patients en ligne

avec deux ans d'antériorités

- D'accéder 7 jours/7 et 24h/24 depuis tout ordinateur, Smartphone ou tablette disposant d'un accès internet
- De les télécharger au format PDF
- De les imprimer
- De les recevoir par messagerie sécurisée (Apicrypt, Hprim Net,...)
- ou de les intégrer directement dans votre logiciel médical (répondant aux spécifications Hprim)

Pour bénéficier de ce service, il faut que le médecin soit inscrit sur : www.bioserveur.com.

Les patients, venant en consultation externe au

laboratoire, pourront disposer de manière plus rapide du compte rendu de leurs examens.

Cet accès se fera au moyen d'internet via un serveur de résultat sécurisé.

Pour accéder à cet espace, il faut se rendre sur le site des H.D.N et dès la page d'accueil, cliquer sur « Mes résultats d'analyses ».

L'objectif de cette démarche est de permettre aux patients externes et aux médecins de disposer plus rapidement des résultats des examens pour une meilleure prise en charge sans compromettre la sécurité du rendu des résultats.

Rappel de rendez-vous par SMS



Dans le cadre de leur politique de modernisation, les HDN mettent en place une plateforme de

rappels de rendez-vous par SMS. Ces rappels, permettant d'éviter les oublis de rendez-vous, sont destinés à l'amélioration de la prise en charge des patients. A chaque prise de rendez-vous les secrétaires demanderont le consentement du patient, afin que leurs numéros ou ceux de leurs proches soient utilisés

pour l'envoi de SMS. 72h avant leur consultation, les patients recevront un message, leur confirmant le jour, l'heure, le praticien et le lieu de rendez-vous. Il faut souligner que ce dispositif ne sera pas valide pour les toutes premières venues aux HDN, mais sera mis en place pour les prochaines consultations.

La photo

Pose de la première pierre



C'était le 14 juin dernier ! La cérémonie de la pose de la première pierre du Nouvel EHPAD s'est faite sous un ciel clément ! La nouvelle construction sera livrée pour janvier 2019. Elle prévoit 7 unités de 36 lits, avec une architecture au style maisonnée.

Les H.D.N vont procéder à nouveau au rituel de la pose de la première pierre le 14 novembre prochain, pour le projet Femme-Enfant & bloc opératoire.

Directeur de la publication : **Jean-Pierre COULIER**

Ont participé à ce numéro : Silvia BAVERY, Emmanuelle NICO, Gilles CHAMBRY, Equipe du Laboratoire, Equipe Santé au Travail et Service d'Hygiène Hospitalière, Jennifer RIFFAULT, Alain SALA, Françoise TURC, Christelle MOREON, Chantal MEJEAN et l'équipe Qualité, Marine CLERGEAU.

Conception, réalisation FP Mercure 04 75 02 19 34

Qualité et gestion des risques

Les 3 piliers du développement durable



Qu'entendons-nous par développement durable ? Le développement durable définit le besoin de transition nécessaire à notre planète et ses

habitants pour vivre dans un monde plus équitable, en bonne santé et en respectant l'environnement. L'objectif étant de trouver un équilibre cohérent et viable à long terme entre les trois aspects qui le composent : écologique, social et économique des activités humaines.

Le développement durable est l'affaire de tous ! C'est pourquoi les HDN sont inscrits dans cette démarche dans un but d'amélioration continue des pratiques et de transmission de valeurs.

A titre d'exemple, pour les volets écologique et économique nous pouvons donner quelques chiffres de consommation de l'année 2016 à considérer :

- 12 064 ramettes de papier soit environ 6 millions de feuilles l'équivalent d'environ 700 arbres
- 9 009 221 kWh en électricité soit la consommation moyenne annuelle de 1925 foyers français
- 78 113 m³ d'eau soit la consommation moyenne annuelle de 500 foyers français
- Utilisation de produits biodégradables dans le cadre du bio nettoyage
- 3 000 kg de fruits achetés via les filières courtes locales.

Il est donc important au vu de ces chiffres de

considérer chaque action comme un geste d'amélioration et de prendre en compte le développement durable comme une partie intégrante de toutes les actions institutionnelles.

Par ailleurs, sachez que le nouveau bâtiment répond à différents engagements de performance énergétique.

Vous pouvez retrouver la politique DD des HDN, mise à jour en juin 2017 sur Kaliweb, ainsi que les 3 sous-politiques qui en découlent nommées politique de qualité de vie au travail, environnementale et achats éco responsables.

Nous comptons sur votre collaboration pour poursuivre cette démarche qui vise la protection de l'environnement, le développement économique et le bien-être des personnels et des patients.

Les grands axes du projet d'établissement 2017-2021

Le projet d'établissement est un outil stratégique qui fixe le cap à suivre et les objectifs fixés pour les 5 ans à venir. Petit tour d'horizon...

• **Projet médical** : objectifs fixés en s'appuyant sur le projet médical commun CHV - HDN qui seront amendés par l'élaboration du projet médical partagé du territoire. Retenons notamment : nouvelle filière courte des urgences et traitement de la démographie médicale, regroupement des soins critiques surveillance continue et soins intensifs de cardiologie, développement de la médecine polyvalente, conforter la gériatrie et les soins de suite, consolidation des activités d'endocrinologie et de néphrologie - dialyse, développement de l'oncologie, filière gastro-entérologie et neurologie avec le CHV, un projet territorial pour les soins palliatifs mais aussi pour l'imagerie médicale, le développement de la chirurgie ambulatoire, le développement de l'activité de la maternité et de la pédiatrie, une nouvelle unité de préparation des cytostatiques et un laboratoire participant à la desserte des

besoins du territoire. D'une façon générale, répondre aux besoins des 170 000 habitants de la zone de soins de proximité des Hôpitaux Drôme Nord.

• **Projet de soins** : améliorer la qualité et sécurité des soins, intégrer la prise en charge du patient au sein d'un parcours identifié dans le respect de ses droits, promouvoir le management et l'expertise professionnelle, mettre en œuvre une collaboration et une complémentarité entre professionnels pour une organisation des soins efficiente autour du patient

• **Politique qualité et gestion des risques** : à l'aide d'une structure de pilotage et d'une structure opérationnelle de coordination, poursuivre le développement de la culture qualité dans l'établissement, à partir de l'analyse des risques et des différentes politiques, avec la participation des usagers, mettre en œuvre le plan d'actions qualité et de gestion des risques.

• **Projets sociaux** : développer la Gestion Prévisionnelle

des Métiers et des Compétences, améliorer la qualité de vie et la sécurité au travail, renforcer la politique de communication et d'information, favoriser le retour à l'emploi, favoriser le présentisme et travailler sur les impacts de l'absentéisme.

• **Projet de gestion** : nouvelle gouvernance impliquant les personnels avec le management des pôles, création de directions fonctionnelles communes avec le CHV, renforcer la communication, plan d'actions pour redresser les finances

• **Projet SIH** : accompagner les projets de pôles, de performance et les projets en lien avec la préparation à la certification. Au niveau territorial : s'inscrire dans la démarche de déploiement des outils convergents du GHT (architecture technique, outils de production du PMSI, SI gestion administrative et supports, dossier patient.)

• **Schéma directeur immobilier** : nouvel EHPAD, nouveau Pôle Femme-enfant/Bloc/Ambulatoire, habillage des façades, modernisation des services, nouveau bâtiment sur le site de Saint-Vallier.

Les contrats de pôles

Quésako ? Le contrat de pôle est signé entre le Directeur et le Chef de pôle avec avis du Président de la CME pour une durée de 4 ans. Il définit les objectifs en matière de projet, d'activité, d'organisation, de qualité et sécurité des soins. Les moyens qui sont réservés au Pôle sont précisés. Le Chef de pôle peut recevoir une délégation de signature qui lui permet d'engager les dépenses dans les domaines suivants : remplacements des personnels non médicaux, médicaments et dispositifs médicaux, hôtellerie, entretien et réparation des équipements à caractère médical et non médical

Le Chef de Pôle participe à :

- la gestion du tableau prévisionnel des effectifs rémunérés et la répartition des moyens humains affectés entre les structures internes du pôle
- la gestion des tableaux de service des personnels médicaux et non médicaux

• la définition des profils de poste des personnels médicaux, pharmaceutiques et odontologiques ainsi que des personnels du pôle relevant de la fonction publique hospitalière

• la proposition au directeur de recrutement du personnel non titulaire du pôle

• l'affectation des personnels au sein du pôle

• l'organisation de la continuité des soins, notamment de la permanence médicale ou pharmaceutique

• la participation à l'élaboration du plan de formation des personnels de la fonction publique hospitalière et au plan de développement professionnel continu des personnels médicaux, pharmaceutiques, maieutiques et odontologiques

À l'issue de la signature du contrat de Pôle, se mettent en place les réunions de suivi de gestion des contrats

de pôle, autour des tableaux de suivi.

Aux H.D.N, trois contrats de Pôle ont été signés en 2017, et un est en cours de signature. Les contrats des pôles Accueil Hospitalisation d'Urgence et Consultations-Explorations et Diagnostics seront rédigés à la lumière des travaux du GHT.

Les H.D.N sont organisés en 6 pôles d'activités médicales :

- Pôle Femme et Enfant, chef de Pôle : en cours de désignation
- Pôle Gériatrie, chef de Pôle : Dr Laurent TACCHINI
- Pôle Chirurgie et Anesthésie, chef de Pôle : Dr Gérard BINET
- Pôle Consultation-Explorations et Diagnostics, chef de Pôle : Dr Jean-Pascal BAUGE
- Pôle Médecine, chef de Pôle : Dr Khaled SIRAJEDINE
- Pôle Accueil-Hospitalisation d'Urgences, chef de Pôle : Dr Karim NOURDINE

Droits des usagers

Concernant les droits des usagers, la préparation du plan d'action, sur une thématique par nature très transversale, a fait l'objet d'un recueil très large quant aux sources à exploiter, allant du recueil des plaintes bien sûr et de l'analyse des questionnaires de sortie, aux Événements Indésirables Graves (EIG) et les résultats des IPAQSS (par exemple, taux de recueil de la personne de confiance, vérification de l'existence de directives anticipées).

Si notre établissement dispose d'une couverture documentaire quasiment complète sur la thématique, les évaluations « patients traceurs » ont mis en évidence que les

équipes ne s'approprient pas encore suffisamment les droits des usagers dans leur pratique quotidienne. Par exemple, la contention doit être systématiquement prescrite, réévaluée quotidiennement et expliquée aux patients et accompagnants. Un groupe pluridisciplinaire travaille par ailleurs sur la révision de la procédure existante.

De même, toutes les situations nécessitant le recueil du consentement pour des actes tels la transfusion, le dépistage du virus du SIDA, ..., doivent être identifiées afin de tendre vers l'exhaustivité. Les projets de soins

personnalisés doivent également être développés dans toutes les circonstances qui le nécessitent, notamment en lien avec les besoins d'éducation thérapeutique, en recherchant la participation des patients à leur élaboration. Un travail va être engagé dans ce sens.

Nos usagers portent également une attention particulière aux prestations logistiques, sur des items comme la variété et la présentation des repas, la propreté des chambres.

En complément des actions menées par les services logistiques, l'amélioration de la perception de la qualité par les usagers doit être l'affaire de tous.