

# CHAM INFO

Le magazine d'information du Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise



DÉCOUVREZ LA  
PHILOSOPHIE  
DE SOIN  
HUMANITUDE  
EN SECTEUR PERSONNES ÂGÉES

ZOOM  
SUR LA QUALITÉ

BRÈVES DU CHAM

RECETTES DU  
SERVICE DIÉTÉTIQUE

ISSN 2274-827X



9 772274 827003 >

# SOMMAIRE

**01** Edito

**02** Les soignants du secteur personnes âgées et la philosophie de soin Humanitude

**04** Ça s'est passé au CHAM

**08** Les recettes du service diététique

**10** Zoom sur la qualité

**14** Brèves du CHAM



# Edito

**M**esdames, Messieurs, Docteurs,

Je souhaite informer chacun d'entre vous des orientations à prendre pour notre CHAM.

La situation nationale est difficile et les décisions ministérielles auront des impacts sur les établissements de santé :

- Les tarifs sont revus à la baisse
- La masse salariale doit être maîtrisée
- La coopération entre hôpitaux doit s'accroître dans le cadre des Groupements Hospitaliers de Territoire

Nous devons donc restructurer notre établissement et augmenter son efficacité.

Les trois ou quatre futures années ne seront pas faciles mais je suis certain que, tous ensemble, nous parviendrons à faire évoluer notre CHAM et à trouver des solutions positives, grâce à la concertation.

Je compte sur chacun pour appliquer les réformes mais aussi pour avoir des idées, pour aller de l'avant et donc de faire que les difficultés qui s'annoncent soient une opportunité de progrès.

Je vous tiendrai régulièrement informés des solutions proposées et suis certain que notre hôpital saura relever les défis.

**Didier Poillerat**  
Directeur



## CHAM INFO

**DIRECTEUR DE PUBLICATION**  
Didier Poillerat

**RÉDACTRICE EN CHEF**  
Carole Romanelli

**COMMUNICATION**  
Cédric De Rycke

**CONCEPTION / PAO**  
Cédric De Rycke

### CRÉDITS PHOTOS

Cédric De Rycke, Fondation Hôpitaux de France Hôpitaux de Paris, UICC, ciclic, JNA, INPES, AMS, la République du Centre, MNH, Fotolia (B. and E. Dudzinsky, Pictures news, Marco Speranza, artant, Pavel Mastepanov, AMATHIEU, Web Buttons Inc, ニコ, gam16)

### ADRESSE

Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise  
658 rue des Bourgoins  
45200 AMILLY

Tél : 02 38 95 91 11  
Fax : 02 38 95 90 22

**CONTACT PRESSE / COMMUNICATION**  
Cédric De Rycke

Tél : 02 38 95 94 00  
cderycke@ch-montargis.fr

[www.ch-montargis.fr](http://www.ch-montargis.fr)

# LES SOIGNANTS DU SECTEUR PERSONNES ÂGÉES ET LA PHILOSOPHIE DE SOIN HUMANITUDE®



Parmi les outils proposés, l'équipe des « chemins fleuris » a notamment créé une BD illustrant une inattention du quotidien.

## I était une fois...

La philosophie de soin Humanitude® a été développée par Yves Gineste et Rosette Marescotti. Professeurs d'EPS ayant obtenu un DU de Psycho-gérontologie, ils ont assuré des formations de manutention des malades, dans le cadre de la formation continue.

Riche de leurs expériences sur le terrain, ils sont passés d'une approche ergonomique de la manutention des malades à une approche humaniste et réhabilitatrice. Ils dressent en 1983 le concept « Vivre et Mourir Debout », mettant en avant qu'une personne âgée bien accompagnée peut mourir debout, et non grabataire.

En 1995, ils décident d'écrire une nouvelle philosophie de soins baptisée Humanitude®.

En 2003 est créé l'Institut Gineste-Marescotti au Canada et en France l'année suivante.

## Alors, c'est quoi...

« Une personne, c'est un être humain particulier, qui se distingue de tous les autres parce qu'il possède ses

propres manières d'être et d'agir, et de nombreux éléments qui n'appartiennent qu'à lui. »

« Prendre soin d'une personne, veiller à ne pas dépersonnaliser une personne, c'est prendre soin, être attentif, à toutes ses manières, à tous ses éléments (le respect des goûts, des désirs, des besoins, des relations, des rythmes, d'un « chez-soi », d'une histoire). »<sup>1</sup>

« Un soignant est un professionnel qui prend soin d'une personne qui a des problèmes de santé, ou qui se préoccupe de sa santé, dans le but de l'aider à l'améliorer, ou à la conserver, ou pour l'accompagner jusqu'à la mort [...]. L'Humanitude® est l'ensemble des particularités [le rire, l'humour, l'intelligence conceptuel, la verticalité, l'habit, la socialisation] qui permet à un homme de se reconnaître dans son espèce, l'Humanité. »<sup>2</sup>

## La formation... Oui mais concrètement ?

La direction des EHPAD-USLD a choisi de former tous les professionnels du secteur à la philosophie de

soin Humanitude®. Depuis 2011, tous les acteurs de l'accompagnement de la personne âgée de chaque unité ont bénéficié de cette formation sur site (4 jours pour les médecins, infirmiers, aides-soignants/Aide Médico-Psychologiques, ASH, psychologue, ergothérapeute, aides-kinésithérapeutes, cadres de santé. Une demi journée de sensibilisation pour les cuisiniers, les animateurs, les coiffeuses, les assistantes de direction et les responsables administratives). En 3 ans, ce ne sont pas moins de 220 personnes formées sur le terrain. Une fois par an, les nouveaux professionnels arrivants profitent de cette même formation.

Chaque année une journée de suivi Humanitude® est organisée. Elle est assurée par la formatrice qui a dispensée la formation initiale. Cette journée fait l'objet d'un bilan d'utilisation et d'adaptation des outils, enseignés lors de la formation, aux résidents accueillis.

### Pourquoi faire ?

- Permettre à l'établissement d'hébergement de mettre en place une culture basée sur une philosophie du soin en accord avec les désirs de ses clients (adaptation de l'EHPAD<sup>3</sup> aux besoins des résidents) les évolutions des rôles des soignants, les attentes de la société.
- Permettre aux soignants d'acquérir une méthodologie de soin. Cette dernière situe chaque intervention soignante dans la ligne philosophique déterminée par les projets de soins.
- Veiller au respect de l'autonomie de la personne accompagnée, permettre de prévenir les comportements d'agitation pathologiques avec les outils et techniques de soin proposés.
- Améliorer la relation soignant-soigné et instaurer une relation de confiance.
- Comprendre la nature des comportements d'agitation pathologiques des résidents âgés et être en mesure d'appliquer les stratégies de prévention lors des soins de base.

### Comment ça se passe ?

La formation se décline en 2 axes. L'un théorique avec rappel ou apport de connaissances, l'autre pratique mené sur le terrain se déroule en plusieurs temps :

Dans un premier temps, l'équipe détermine une liste de 3 à 4 personnes pour lesquels la prise en soin pose des difficultés. Une fois la liste validée, un travail autour du recueil de données des résidents est réalisé.

De retour sur le terrain, la formatrice propose des outils et des techniques de soins susceptibles d'améliorer la qualité de l'accompagnement du résident. D'abord observateurs, les soignants expérimentent ensuite les outils et techniques



proposés.

Un dernier temps laisse place aux réflexions et questionnements. L'analyse des situations permet de constater des bénéfices tant pour le résident dans sa qualité de vie que pour le soignant dans sa qualité de sa vie professionnelle.

### Et après on fait quoi ?

Des réunions de suivi Humanitude® mensuelles sont organisées. Au cours de celles-ci, l'équipe réfléchit, se questionne et propose la mise en œuvre des axes d'amélioration de sa pratique professionnelle, dans le respect de la philosophie Humanitude®.

Dans les 7 unités du secteur d'hébergement, les axes de travail conduits sont différents : l'environnement prothétique, l'organisation des petits-déjeuners et goûters, le respect des habitudes de vie antérieures (le sommeil la nuit, le lever...), la préservation de l'autonomie lors des repas, ou encore les ateliers de vie (bien être, art manuel), ont suscité l'intérêt des équipes et fait l'objet de groupe de travail.

Dans d'autres unités, l'accent a été mis sur la création d'outils permettant aux remplaçants et nouveaux professionnels la transmission de ce savoir être.

**La formation sur la philosophie de soin Humanitude® a permis d'insuffler une véritable dynamique au sein des équipes, celle de s'inscrire quotidiennement dans le questionnement de leurs pratiques. ■**

<sup>1</sup> IGM documentation stagiaire, page 7

<sup>2</sup> [http://www.igm-formation.net/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=75](http://www.igm-formation.net/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=75)

<sup>3</sup> Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

**Julie Pingot**  
Psychologue

**Christelle Bigot**  
Cadre de santé

# ÇA S'EST PASSÉ AU CHAM

## Journée mondiale contre le cancer 2015

« Batta le cancer est à notre portée »



le mercredi 4 février de 10h à 17h  
Hall du Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise

## JOURNÉE MONDIALE CONTRE LE CANCER - 4 février 2015

La Journée mondiale contre le cancer a lieu chaque année le 4 février. Elle unit le monde sous l'égide d'un thème unique afin de mettre en lumière la lutte contre le cancer. Cette journée vise à réduire le nombre de décès évitables chaque année en sensibilisant le public et en incitant les gouvernements à se mobiliser pour lutter contre la maladie.

L'épidémie mondiale de cancer est considérable et est appelée à s'accroître. Actuellement, 8,2 millions de personnes décèdent chaque année du cancer dans le monde, dont 4 millions prématurément (entre 30 et 69 ans). Les disparités croissent entre les gens selon leur environnement, notamment en ce qui concerne l'accès à la prévention, aux traitements et aux soins palliatifs.

C'est sous le thème «Combatta le cancer – à notre portée» que la journée mondiale contre le cancer 2015 a adopté une approche positive et proactive de lutte contre le cancer, en mettant en lumière le fait que des solutions existent au sein du parcours de soins et qu'elles sont à notre portée.

Cette année une centaine de visiteurs sont venus s'informer auprès des 3C, du service diététique, de l'association LPMPs, de la Ligue contre le Cancer, de l'ADOC et de la MNH.



## OPÉRATION PIÈCES JAUNES 2015 - 7 janvier au 14 février 2015

En 2014, 24.7 kg de pièces jaunes ont été collectées au CHAM. En 2015, ce sont 26.4 kg qui ont été récupérés. Merci à tous pour votre aide et votre implication.

Grâce à l'opération pièces jaunes, plusieurs projets se sont concrétisés au CHAM :

- l'équipement et l'aménagement de la salle de jeux du service de Pédiatrie ;
- le réaménagement de la salle de bains du service de Pédiatrie ;
- l'aménagement d'un espace destiné à améliorer l'accueil des adolescents pendant leur hospitalisation au sein de l'Unité d'Hospitalisation Psychothérapeutique ;
- le projet multimédia afin d'améliorer l'hospitalisation des enfants et adolescents à mobilité réduite, grâce à l'achat d'ordinateurs portables utilisés en partenariat avec l'association «L'école à l'Hôpital du Loiret» ;
- l'aménagement d'un espace convivial dans le cadre de l'accueil de l'enfant porteur d'un handicap.



Cette année, le CHAM a déposé un dossier sur le thème de l'amélioration de l'accueil et du confort en pédiatrie.



## JOURNÉE NATIONALE DE L'AUDITION - 12 mars 2015

Le 12 mars dernier, 3 stands ont été mis en place au CHAM : 1 au niveau des consultations externes pour les audiotests gratuits et 2 dans le hall d'accueil.

Les audiotests étaient réalisés par nos partenaires de cette journée (Audika, Audition Conseil, Optique et Audition, Audition Mutualiste).

L'information, l'interprétation des résultats des audiotests et les conseils étaient principalement donnés dans le hall d'accueil où les Docteurs ESSAKO et MANIUC étaient présents pour le public.

Afin d'apporter une meilleure convivialité, des collations étaient servies aux visiteurs (café, jus d'orange, petits fours sucrés...). Une paire de bouchon d'oreille était également offerte à chaque personne ayant passé l'audiotest.

Durant cette journée, ce sont plus de 200 visiteurs qui sont venus s'informer et 160 audiotests qui ont été réalisés, dont 52 pour le personnel de l'hôpital.

Selon les 132 questionnaires de satisfaction recueillis, la note moyenne obtenue sur l'organisation de la journée est de 9.4/10.



## MILLE LECTURES D'HIVER - 17 mars 2015

à l'Unité d'Hospitalisation Psychiatrique du CHAM

Projet unique dans sa conception et son existence, mille lectures d'hiver en est à sa 9<sup>ème</sup> saison. Il donne à découvrir et à entendre des écrivains vivants, édités, français ou étrangers, au plus près des gens et dans un cadre convivial.

Mille lectures d'hiver permet de replacer le livre, la lecture et l'échange d'idées au cœur des pratiques de plusieurs milliers de personnes.

Initié et financé par la Région Centre, mille lectures d'hiver est mis en œuvre par Ciclic, qui assure la direction artistique et l'organisation générale du projet, prend en charge la rémunération et le transport des artistes ainsi que le paiement des droits d'auteurs.

Une lecture réservée aux patients a eu lieu à l'UHP du CHAM le 17 mars à 14h.

Elise Truchard, lecteur, fit découvrir le livre intitulé «Le maître a de plus en plus d'humour» de Mo Yan, traduit du mandarin par Noël Dutrait.





## SEMAINE DE LA SANTÉ MENTALE - 17 au 21 mars 2015

En partenariat avec GEM'bouge, Chrysalide, Unafam, ADN Vies, SAEJ et le CHAM, la semaine d'information sur la santé mentale s'est déroulée du mardi 17 mars au samedi 21 mars à la médiathèque de l'AME à Montargis.

Cette année le thème était «Être adolescent aujourd'hui».

Expositions, projections de courts métrages, débat, témoignages, conférence, lecture à voix haute et ateliers rythmiques étaient au programme.

Le mercredi 18 mars, le Docteur Grégoire KOUCHÉEV, psychiatre au CHAM, est intervenu pour présenter un exposé sur les troubles bipolaires. Puis, en compagnie de Manon CORVOISIER, auteur du livre «Moi, Manon, bipolaire», a animé des discussions avec le public.

Le samedi 21 mars, le Docteur Inès DEDENON, pédopsychiatre au CHAM, animait une conférence sur «Qu'est-ce que l'adolescent ?». Les

thèmes abordés étaient : le travail psychique à l'adolescence, les conduites à risque et accidents, la scolarité et la nécessité de préparer son avenir et la consommation de produits.

## PRÉSENTATION DU LASER GREENLIGHT 31 mars 2015

Le Service Urologie du CHAM est équipé du laser GreenLight® depuis le mois de février.

Cette technologie permet de traiter des adénomes prostatiques dans des temps comparables à celui d'une résection endoscopique classique, en diminuant les risques de saignements post-



opératoires et en raccourcissant les durées d'hospitalisation, celle-ci pouvant s'envisager en ambulatoire. Cette technique peut s'effectuer chez des patients sous anti-agrégants plaquettaires, patients chez lesquels le risque de saignement est plus important avec la résection endoscopique classique.

Pour bénéficier de cette technologie, les usagers de l'est du Loiret devaient se rendre au CHR d'Orléans (depuis février 2014), à Sens (depuis janvier 2015) ou à Paris. Désormais, ils pourront bénéficier du laser GreenLight® au CHAM.

Une présentation de la technologie a eu lieu le 31 mars à 20h au club médical. Une cinquantaine d'invités étaient venus à l'occasion. Les docteurs Jawad ROUMANI, Chef du Service Urologie et Chirurgien Urologue, et Jacques JOUVIE, Chirurgien Urologue étaient présents afin d'expliquer la partie environnementale et technologique, puis de répondre à toutes les questions des invités. Une démonstration a été effectuée par le biais du simulateur du laser GreenLight, destiné initialement à la formation des chirurgiens urologues.





## SEMAINE EUROPÉENNE DE LA VACCINATION - 22 au 26 avril 2015

Dans le cadre de la Semaine Européenne de la Vaccination, un stand d'information pour le personnel du CHAM était installé à l'entrée du self le jeudi 23 avril, de 11h30 à 13h30. Le Dr Marquant, Mme Maras et un animateur de la MNH étaient présents afin d'informer les professionnels de santé sur les vaccins obligatoires et recommandés, mais aussi afin de dresser un bilan des vaccinations de chacun.

Une tombola a également été organisée à l'occasion. Les lots, offerts par la MNH, ont été gagnés par : Virginie BERTHELIN (Soin visage), Julia DESEQUELLES (chèque cadeau Decathlon de 30€), Claire BERRUET (Podomètre), Anne ROUAULT (survêtement femme), Sandra BERTHON (survêtement homme).

Pour rappel, les vaccins obligatoires pour le secteur santé concernent le BCG, la DTP

et l'hépatite B. Il est recommandé de se faire vacciner contre la coqueluche, la rougeole, la rubéole, les oreillons et la grippe. Les vaccins contre le méningocoque, la typhoïde et l'hépatite A étant recommandées dans le cadre d'un exercice particulier : laboratoire, pédiatrie, restauration.

112 personnels se sont arrêtés au stand, et 19 patients se sont rendus au dispensaire (rue du Port saint Roch à Montargis) pour la vaccination et 4 pour les IST.



## SPORT EN TÊTE - 28 mai 2015

6<sup>ème</sup> journée régionale de rencontre sportive inter-hôpitaux psychiatriques

Comme chaque année depuis 2010, le service de psychiatrie organise la journée de rencontre sportive inter-hôpitaux psychiatriques de la Région Centre et certains départements limitrophes.

Ces établissements sont affiliés, comme le CHAM, à l'association

Sport en Tête. Cette association existe depuis plus de 20 ans. Elle organise et permet de participer à des séjours thérapeutiques à thématique sportive.

Anne GOULESQUE et Célia BOURSIER, éducatrices Sportives en Activités Physiques et Adaptées, ont pris en charge l'organisation générale de cette journée depuis 2012. Cette dernière se prépare environ 8 mois avant. Plusieurs soignants, volontaires, du service de psychiatrie se mobilisent afin que cet événement s'organise et se déroule de la meilleure des manières pour les patients.

L'édition 2015 était basée sur le thème du Cinéma et du Théâtre. 9 établissements étaient présents (Amilly, Châteauroux, Bonneval, La charité sur Loire, Romorantin, Fleury les Aubrais, Saint Vaury, Ainay le château, et Blois) et 200 personnes (150 patients et 50 soignants) ont été accueillies au domaine de la Pailleterie à Amilly. Comme chaque année, la convivialité et l'échange entre soignants et patients ont guidé cette journée.

## FÊTE DES MÈRES - 31 mai 2015

Comme chaque année, le CHAM a célébré la fête des mères. Une rose a été offerte aux mamans présentes en maternité, néonatalogie et pédiatrie. La distribution a été effectuée par Didier POILLERAT, Directeur du CHAM, le Dr Jean-Pierre NYAMKOS, gynécologue obstétricien, et Séverine BABILLON, sage-femme. ■



# LES RECETTES DU SERVICE DIÉTÉTIQUE

## ENTRÉE : SALADE GRECQUE



### Ingrédients pour 5 personnes :

- 6 tomates
- 1 concombre
- 1 poivron vert
- Une dizaine d'olives noires
- Persil frais
- 1 oignon blanc
- 200 g de fêta
- 3 cuillères à soupe d'huile d'olive
- 1 cuillère à soupe de vinaigre de vin
- Herbes de Provence
- Sel, poivre

Commencer par préparer la vinaigrette (pour qu'elle puisse s'imbibber des herbes de Provence) : mélanger dans un saladier les 3 cuillères à soupe d'huile, la cuillère à soupe de vinaigre de vin, les herbes de Provence et le persil. Saler et poivrer.

Couper en petits dés les tomates, le concombre, le poivron et la fêta. Ajouter-les dans le saladier. Couper les olives noires en quatre et les oignons en fines lamelles. Ajouter-les dans le saladier, mélanger.

### Intérêt nutritionnel :

**Les crudités** contiennent des fibres qui calment l'appétit de façon rapide et durable et qui facilitent le transit intestinal. Elles apportent peu de calories grâce à leur teneur importante en eau. Elles sont riches en minéraux et en vitamines.

Les tomates et les poivrons contiennent principalement des fibres, vitamine C et E, bêta-carotène et antioxydants ce qui constituent un cocktail de nutriments cardio-protecteurs ou préventifs du vieillissement cellulaire.

**La fêta** fait partie de la famille des produits laitiers, elle apporte donc du calcium pour les os et des protéines pour les muscles. Afin de limiter les apports en lipides (graisses), choisissez-la de préférence nature.

# PLAT : AUBERGINE EN NID

Ingrédients pour 4 personnes :

- 2 grosses aubergines
- 4 œufs
- 1 oignon
- 2 gousses d'ail
- 1 tomate
- 1 poivron rouge
- 2 cuillères à soupe de crème fraîche
- 40 g de parmesan râpé
- 4 cuillères à soupe d'huile d'olive
- Basilic, sel poivre

Préchauffer le four à 210°C.

Couper les aubergines dans le sens de la longueur, les évider, les badigeonner d'huile d'olive, saler et poivrer puis enfourner 15 min.

Couper en dés la chair des aubergines, la tomate et le poivron épépinés, émincer l'ail et l'oignon et faire revenir dans une poêle avec 2 cuillères d'huile.

Saler, poivrer puis laisser mijoter 12 min.

Ajouter crème et laisser cuire encore 5 min.

Hors du feu, ajouter le parmesan. Répartir cette farce dans les aubergines précuites et faire gratiner 10 min au four.

Cuire les œufs au plat dans une poêle, les déposer sur les aubergines.

Parsemer de poivre et de basilic et servir.



**Intérêt nutritionnel :**

**L'aubergine** est un légume incontournable de la cuisine méditerranéenne, elle est riche en eau et apporte donc très peu d'énergie. Sa teneur en potassium lui confère des vertus diurétiques et sa richesse en fibres participe à un bon transit intestinal. De récentes études ont mis en avant sa capacité à freiner l'augmentation du cholestérol. Consommées avec un peu d'huile d'olive et une pointe d'ail, l'aubergine permet de préserver la jeunesse de nos artères. Consommer après un bon lavage avec sa peau fait d'elle aussi un excellent antioxydant.

# DESSERT : TARTE À LA RHUBARBE



Ingrédients pour 6 à 8 personnes :

- 800 g de rhubarbe
- 100 g de sucre en poudre
- 2 œufs
- 125 g de crème fraîche
- 1 sachet sucre vanillé
- Pâte feuilletée ou sablée

Coupez vos bâtons de rhubarbes en petits cubes, déposez-les dans une passoire saupoudrer les de sucre en poudre et laissez-les dégorger.

Faites cuire votre pâte feuilletée ou sablée pendant une dizaine de minutes.

Mélanger à part deux œufs, le sucre, le sucre vanillé et de la crème puis déposez vos morceaux de rhubarbe et ajoutez le mélange.

Faites cuire pendant 20 à 30 minutes.

**Intérêt nutritionnel :**

**La rhubarbe**, plante colorée aux feuilles vertes et branches rouges, fait partie de la famille des polygonacées. Elle a l'avantage d'être peu calorique (25kcal/100g). Elle est très laxative grâce à sa richesse en fibres ; en particulier en compote, elle parvient à réveiller tout en douceur les transits les plus paresseux. Elle mérite d'être plus fréquente dans les menus d'autant que son apport en antioxydants, en minéraux est très important. Elle est aussi bien pourvue en Vitamine A, B, C et K.

Avec son goût fortement acidulé, elle se prête aussi bien aux mets salés qu'aux dessert : en tarte pour la fin du repas, en compote, en confiture ou en chutney pour accompagner vos repas de fêtes. ■

**Service Diététique**



## Le CHAM certifié avec réserves

La visite de suivi de la Haute Autorité de Santé (HAS) du 21 au 24 octobre 2014 a permis à l'établissement de lever 5 réserves et 7 recommandations. La réserve majeure est à présent basculée en recommandation.

### RÉSERVES ET RECOMMANDATIONS LEVÉES

- Accès du patient à son dossier (tout secteur )
- Sécurité du système d'information
- Troubles de l'état nutritionnel (MCO et PSY)
- Gestion des infrastructures et équipements
- Gestion du dossier du patient (PSY)
- Information patient en cas de dommage lié aux soins en SLD
- Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (MCO)
- Mise en œuvre des démarches d'Evaluation des Pratiques Professionnelles

### RÉSERVES ET RECOMMANDATIONS MAINTENUES

- **Information patient en cas de dommage lié aux soins** (MCO, SSR, PSY)
- **Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restriction de liberté** (PSY)
- Prise en charge de la douleur (PSY)
- Engagement dans le développement durable
- Politique des droits des patients
- Programme d'amélioration de la qualité et sécurité des soins
- Respect de la dignité et de l'intimité du patient (PSY)
- Management de la prise en charge médicamenteuse du patient
- Prise en charge médicamenteuse du patient (MCO et PSY)

Le COPIL Qualité-Gestion des risques a validé en mars l'additif au rapport de certification sans formuler de recours gracieux. L'établissement transmettra à la HAS le plan d'actions concernant les réserves et recommandations maintenues, courant juin.

► **L'objectif du CHAM est de lever l'ensemble des réserves et recommandations lors de la prochaine visite de certification qui se déroulera en janvier 2017.**

**POUR  
EN SAVOIR  
PLUS**

Disponibles dans Interservice – Qualité – Certification HAS :

- Rapport de certification HAS – septembre 2013
- Additif au rapport de certification HAS – février 2015
- Comptes rendus des CREX

Légendes : SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) - MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique) - PSY (Psychiatrie)

# Retour sur les démarches qualité / gestion des risques

De nombreuses actions d'amélioration ont été mises en œuvre suite aux Revues de Mortalité-Morbidité (RMM).



Quelques exemples d'action menées depuis la mise en place des RMM Chirurgie Digestive et Oncologie en 2012 :

## RMM Chirurgie digestive

- Nombreux rappels sur les bonnes pratiques : principales indications et non indications de la radiographie de l'abdomen sans préparation, la sémiologie du syndrome occlusif et ses pièges, les indications et modalités d'artério-embolisation en chirurgie digestive, l'appendicite pelvienne, la nutrition péri-opératoire, le sevrage tabagique/ tabagisme péri-opératoire...
- Informations sur les récurrences d'hospitalisation dans les 48h ou passages multiples aux urgences
- Table ronde « pancréatite » réunissant 18 praticiens avec mise en place d'une checklist « critères initiaux de gravité des pancréatites »
- Mise en place d'un classeur aux urgences sur les différents rappels et recommandations concernant les urgences digestives

## RMM Oncologie

- Rédaction de la fiche bon usage extravasation d'anticancéreux
- Resensibilisation sur la remise systématique du Programme Personnalisé en Soins
- Rappel de la nécessité de déclarer les Chambres à Cathéter Implantables (CCI) infectées
- Demande faite à l'imagerie de classer la demande d'opacification de CCI en HDJ en priorité
- Achat de matériel adapté : lit surbaissé, matériel de contention normé, protèges barrières

En 2013 :  
**1921**  
signalements

*La place du signalement dans la démarche de gestion des risques*

En 2014 :  
**2458**  
signalements

Grâce à l'engagement des professionnels les signalements sont une source d'information de plus en plus pertinente sur nos risques .

Pour rappel à chaque réunion de CREX, une thématique d'événements indésirables est choisie en vue d'actions d'amélioration.

Depuis la mise en place des CREX en 2011, nombre d'actions d'amélioration ont été réalisées.  
En voici quelques exemples :

Événements indésirables signalés via YES	Actions d'amélioration mises en œuvre
Défaut de dotation du chariot d'urgence qui a entraîné un retard de prise en charge pour l'intubation d'un patient en détresse vitale en service de chirurgie . Il manquait les drogues nécessaires à l'anesthésie.	Actualisation de la dotation médicamenteuse du chariot d'urgence Actualisation de la feuille de traçabilité de vérification mensuelle et après chaque utilisation du chariot d'urgence.
Récurrence de retour non conforme de médicaments des services de soins vers la pharmacie en lien avec des pratiques non homogènes et à l'absence de règles institutionnelles.	Rédaction d'une procédure pour les retours de produits pharmaceutique à la pharmacie.
Problèmes de risques professionnels en lien avec la pratique des chimiothérapies anticancéreuses. Plaintes de personnels (céphalées, perte de cheveux, picotements, asthénie), pouvant évoquer une exposition anormale aux produits cytotoxiques.	Analyse approfondie de la pratique et des moyens de protection (collaboration PUI et la médecine du travail). Rédaction de procédures de protection des agents pour la manipulation des cytotoxiques ont été rédigées. Modification des pratiques.
Lors de la prise en charge d'une patiente suite à un arrêt cardio respiratoire, les soignants ont été confrontés à des difficultés pour retirer la tête du lit pour procéder à l'intubation de la personne. La personne a dû être installée par terre pour commencer les soins (massage et intubation).	Réparations des lits et travaux réalisés en urgence.
Une patiente a glissé sur la table d'intervention au cours d'une cholécystectomie en urgence.	Actualisation d'un document précisant les positions et les matériels nécessaires en collaboration avec le praticien concerné (nouvelle technique chirurgicale).
Soins non réalisés ou non finalisés avant transfert de patients en secteur d'hospitalisation.	Actualisation de feuille de liaison des urgences : avec ajout d'une case à signer attestant de la vérification des tâches de soins réalisées.
Autorisations d'opérer non conformes pour plusieurs situations d'enfants.	Actualisation des documents « autorisations d'opérer pour mineurs » intégrant la signature des 2 parents en cas d'intervention programmée.
Liaison insuffisante entre le secteur EHPAD et le MCO lors d'hospitalisation de résidents.	Mise en place d'un "Dossier de Liaison d'Urgence" (DLU) afin de partager les informations utiles à la prise en charge des résidents hospitalisés en urgence.
Erreur de posologie suite à fusion de séjour.	Rédaction d'une procédure de fusion dans le logiciel Pharma qui décrit les différentes étapes nécessaires à la sécurisation des données médicales lors de la fusion de séjours

Evénements indésirables signalés via YES	Actions d'amélioration mises en œuvre
<p>Retard de livraison de médicaments aux services de soins en lien avec un non respect de règle (absence de la fiche indiquant les raisons des différences de livraison ou de non livraison) ; cela entraîne de nombreux dérangements téléphonique de la part des services de soins, qui manquent d'information.</p>	<p>Révision de la pratique de préparation des caisses de livraison des médicaments. ajout systématique de l'information relative aux raisons de non dispensation de médicaments commandés par les services de soins.</p>
<p>Plusieurs EI d'erreur d'identité suite à un non respect de règle concernant le port du bracelet d'identification Il s'agit de plusieurs situations d'erreur lié à un non respect de la règle de pose de bracelet d'identification dans les situations critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- patient confus sans bracelet adressé au service d'imagerie à qui on a réalisé à tort une mammographie</li> <li>- patient adressé au bloc sans bracelet</li> <li>- patiente adressée en imagerie, avec le bracelet identifié à une autre patiente (posé par erreur par les pompiers aux urgences).</li> </ul>	<p>Le port obligatoire du bracelet d'identification pour tous les patients admis au CHAM a été validé en Directoire en 2012. Rédaction et diffusion de la procédure de pose de bracelet.</p>
<p>Retard de prise en charge : patiente retrouvée très endormie après un retour de permission (la patiente avait absorbé des médicaments de son domicile).</p>	<p>Actualisation du règlement intérieur de l'UHP au regard de la surveillance plus assidue pour les patients en retour de permission.</p>
<p>Electrisation : un agent a passé la main sous la table et a reçu une violente décharge électrique en passant la main sous une table de réanimation néonatale pour vérifier le branchement. Le cache câbles électriques était cassé et les fils à nu.</p>	<p>Ajout d'un point de contrôle à la check list de vérification des salles de néonate.</p>
<p>Erreur d'homonymie erreur due à un non respect de la procédure de création d'identité par un agent de nuit. En 1 mois 3 erreurs d'homonymie se sont produites dans ce service . Elles résultent d'une non maîtrise des personnels des manipulations sécurisées pour la saisie d'une identité dans le logiciel Hexagone . Ceci provoque des dysfonctionnements en chaîne sur les différentes applications informatiques et des risques d'erreur de patients.</p>	<p>Formation pour le personnel de nuit à l'utilisation des logiciels Hexagone et Orbis. Rappel d'identité vigilance. Bon usage et gestion des mouvements (entrée, changement de chambre, sortie, décès). Rappels sur l'utilisation du dossier informatisé patient Appropriation des logiciels.</p>
<p>Retard de prise en charge en lien avec un dispositif médical (DM) non conforme. Au cours de la PEC d'un accouchement, le praticien a eu besoin d'un forceps en urgence, devant une anomalie du rythme cardiaque fœtal. A l'ouverture du sachet, il manquait 2 vis d'assemblage du forceps. Ce DM en attente de réparation était rangé avec les autres DM , prêts à l'utilisation.</p>	<p>Révision du rangement des DM en salle d'accouchement Rappel individuel des pratiques de gestion des DM non conformes. Actualisation des fiches de reconstitution des forceps (avec photos). Rappel de règle concernant la procédure à suivre pour tout DM défectueux, a été fait individuellement par le cadre du service à chaque agent du service. ■</p>

**V. Boudaud-Matjasec**  
Responsable qualité

**N. Pernier**  
Gestionnaire des risques

# BRÈVES DU CHAM

## Lancement d'une régie publicitaire

Afin de financer les impressions du livret d'accueil du patient (30 000 exemplaires par an) et du CHAM info (5 700 exemplaires par an), une régie publicitaire a été lancée. Le nouveau livret d'accueil, le CHAM info et les écrans des salles d'attentes (consultations externes, hall d'accueil et urgences) afficheront de la publicité à partir du mois de septembre. Ceci permettra d'économiser 20 000 euros par an.

## Le bâtiment G30 renommé Pavillon Colette Marin

Le bâtiment avait été nommé G30 lors de sa construction, en rapport avec le nombre de lits installés en gériatrie. Lors du Conseil de Surveillance du 18 mars 2015, il a été décidé de renommer le G30 en «Pavillon Colette Marin», en honneur à cette dame qui fut première adjointe aux affaires sociales de la mairie d'Amilly, ainsi que Vice-présidente du Conseil d'administration devenu Conseil de surveillance, durant 12 ans. Impliquée et véritable référente dans le domaine social, elle a été décorée en 2006 de la Croix de Chevalier du Mérite National pour toutes ses actions menées avec attention et dévouement. Colette Marin nous a quitté le 24 mai 2013. Le Pavillon Colette Marin sera inauguré à l'automne.

## Conférence régionale FIDES



Le 22 avril dernier, une conférence régionale FHF était organisée par les directeurs financiers de la Région Centre Val de Loire sur le thème de la Facturation Individuelle des Etablissements de

Santé (FIDES) «Projet FIDES en région Centre-Val de Loire, comment s'articule le projet entre les différents acteurs : Caisse Pivot Unique, Comptable et Établissement de Santé ?». Aux côtés de l'ARS, de la DRFIP (Direction Régionale des Finances Publiques), de l'Assurance Maladie et du comptable public de la Trésorerie de Montargis, le service aux patients du CHAM a fait partager aux établissements de santé et aux comptables publics de la région un retour d'expérience sur la facturation FIDES des Actes et Consultations Externes. Cette rencontre a réuni une centaine d'acteurs qui ont apprécié un retour concret de ce projet.

## Certification des comptes

Le CHAM était invité à assister le 8 avril dernier au Ministère de la Santé à une journée organisée par la DGOS pour les Etablissements de Santé concernés par la 3ème vague de certification des comptes. Une première vague de 31 établissements s'est lancée dans la démarche de certification à partir des comptes de l'exercice 2014. La deuxième vague est constituée de 95 établissements qui entreront dans la démarche à partir des comptes 2015. La troisième qui débutera avec les comptes de 2016 regroupera 34 établissements. Au total, 160 établissements, dont les produits du budget principal, dépassent 100 millions d'euros, sont concernés par la démarche. Le CHAM se prépare en interne depuis 2013. Un audit a été réalisé en fin d'année 2014 par le cabinet Grant Thornton. Ce cabinet de commissariat aux comptes accompagne l'établissement dans la mise en place des différentes procédures comptables et du contrôle interne pendant le 2ème trimestre 2015. Des formations comptables sont également organisées. Les conseils de surveillance des établissements certifiables doivent nommer un commissaire aux comptes pour six exercices sur proposition du directeur. Un appel d'offres sera organisé en fin d'année pour choisir le commissaire aux comptes qui interviendra chaque année.

## Tournage vidéo au CHAM

La MNH a entamé un tour de France des hôpitaux afin de présenter au grand public les différents métiers en établissement hospitalier. Ces vidéos, diffusées sur la plateforme Orange dans la rubrique santé (<http://sante-mnh.femmes.orange.fr>), sont en accès libre pour les internautes. Le CHAM boucle ce tour de l'hexagone en présentant 3 métiers : manipulateur en radiologie, vagemestre et ingénieur travaux.



Les premières captations ont eu lieu le 12 mai. Le dernier tournage devraient avoir lieu en été. La vidéo concernant le métier de manipulateur en radiologie est déjà en ligne dans la rubrique «derrière le badge». La vidéo du vagemestre sera disponible en septembre.



### Prise de photos aériennes

Une prise de photos aériennes du site principal du CHAM aura lieu en juin ou en juillet (selon l'accord de la préfecture et de la météo). Les précédentes images, prises en 2010 par l'association «Le Gâtinais vu autrement», montrait l'EHPAD la Cerisaie en construction. Le pavillon Colette Marin et l'extension pour la réanimation n'existaient pas.

### Installation d'un digicode aux Tilleuls

Le bâtiment des Tilleuls, situé 13 rue du Port Saint Roch à Montargis accueille le centre de vaccination et de dépistage des IST, le centre des permis de conduire, une permanence de la Ligue Contre le Cancer et les logements des internes. Afin de sécuriser son accès, la porte d'entrée est équipée d'un digicode depuis le 21 avril dernier. La porte est automatiquement déverrouillée en semaine pendant les heures d'ouverture au public. L'EFS, possédant sa propre entrée de l'autre côté du bâtiment, n'est pas concerné.

### Travaux en stérilisation

Des travaux de mise en conformité des zones propres de la stérilisation ont débuté mi avril. La mise à disposition de l'installation est prévue pour le 1er septembre.

### Travaux en cardiologie

Des travaux ont débuté le 13 avril en cardiologie. Cela concernait la réfection de plusieurs sanitaires et douches, la réparation de fissures, la peinture de plusieurs chambres et l'ajout de protections murales. Les travaux sont terminés depuis fin juin.

### Travaux à l'entrée de la gérontologie

Des travaux ont eu lieu les 4 et 5 mai sur l'entrée principale du bâtiment de gérontologie. L'intervention consistait au changement des portes d'entrée, de l'ensemble bloc portes avec seuil adapté, des parties vitrées et la mise en place d'un mur fumeur pour supprimer la gêne occasionnée par la fumée de cigarettes qui montait jusqu'à l'URC.

### Travaux dans les EHPAD et USLD

EHPAD la Clairière : des travaux ont débuté le 20 avril et se sont terminés le 29 mai pour la réfection de 7 chambres.

USLD les chemins fleuris : les travaux consistent à la réfection totale de 5 chambres (sol, peinture, protection murale, sanitaire). Ils ont débuté le 1er juin et se termineront le 3 juillet.

EHPAD la Cerisaie : la grande baie vitrée de la façade nord du bâtiment a été remplacée. Les travaux ont débuté et se sont terminés la dernière semaine de juin.

### Travaux bureaux et toiture terrasse des syndicats

L'intervention comprend la réfection complète de la toiture, la mise aux normes au niveau de la sécurité incendie, la réfection du sol et peinture du couloir et de tous les bureaux. Les travaux de la toiture ont débuté le 16 mars et se sont terminés le 24 avril. L'intervention sur les bureaux a commencé au début du mois de mai et devrait être terminée pour début juillet.

### Travaux à l'IFSI

Des travaux à l'IFSI concernant la peinture, le plafond, l'électricité (luminaires + remplacement de prises) de la salle pédagogique et de la salle de cours ont débuté le 30 mars et se sont terminés le 24 avril.

### Site internet du CHAM : statistiques (janvier à mai)

**4780 visites** en moyenne par mois, **15735 pages consultées** en moyenne par mois. **Plus gros pic de visites** : 341 visites le 19 janvier. **Top 3 localisations des visiteurs** : 1.Paris, 2.Montargis et son agglomération, 3.Tours. **Top 3 des pages les plus consultées** : 1.Services classés par pôles, 2.Consultations : prise de rendez-vous, 3.recrutement. **Appareils de connexion au site** : 69% ordinateur de bureau ou portable, 23% smartphone, 8% tablette tactile. ■

Notes : .....

Lined area for writing notes, consisting of numerous horizontal dotted lines extending across the width of the page.

A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for text entry.



Tél 02 38 95 91 11  
Fax 02 38 95 90 22  
[www.ch-montargis.fr](http://www.ch-montargis.fr)

658 rue des Bourgoins  
45207 AMILLY - MONTARGIS Cedex