



ECHOPITAL

Juillet-Décembre 2017



« Respect, Dignité et Humilité au service des Patients »

Les projets continuent au Centre Hospitalier de L'Aigle !...



...le projet de rénovation du centre hospitalier de l'aigle

Madame, Monsieur

Ce deuxième numéro d' Echopital qui vous est présenté souligne encore avec force la nouvelle dynamique du Centre Hospitalier de l'Aigle dans toutes ses dimensions.

En effet, après le succès fulgurant lié à la validation du Projet d'Etablissement : "**Le Renouveau au Service des Patients**" 2017-2021 en début d'année, le Communauté Hospitalière Aiglonne a pu très rapidement mettre à son actif, de très belles réussites en matière de déploiement de ce Projet.

Les enjeux étaient importants et pourtant ils ont tous été relevés sans faille : *Certification HAS, renouvellement des équipes (et notamment médicales), Projet Social avec l'expertise RPS, Démocratie en Santé avec une nouvelle Commission des Usagers, la montée en charge des projets numériques avec l'envoi des Comptes-Rendus d'Hospitalisation par Internet et sur Messagerie sécurisée, la poursuite des travaux de modernisation, etc.* Cela se traduit par une remontée de l'activité depuis septembre, **Bravo !**

Le Directeur
Karim AMRI

A consulter
sur
www.ch-laigle.fr
Tél : 02 33 24 95 95

Centre Hospitalier de l'Aigle - 10 rue du Docteur Frinault - B.P. 189 - 61305 L'AIGLE

Tél. : 02 33 24 96 14 - Fax : 02 33 24 95 25 - e-mail : direction@ch-laigle.fr - www.ch-laigle.fr 1

Retour en images sur la restitution de la visite de certification HAS du 22 septembre 2017

SOMMAIRE

Editorial Page 1
Retour sur la restitution de la visite de certification HAS Page 2
Mot de Madame la Présidente du Conseil de Surveillance..... Page 3
Focus Bureau des Admissions Page 4
Le Politique Sociale du CH. Page 5
Focus Projet Social : La prévention des RPS..... Page 6
Le Schéma directeur Médico-social Page 7
Le référent Sécurité Incendie Page 8
L'Hôpital poursuit sa modernisation Page 9
Focus Certification HAS Page 10
Focus évènements Page 11
La semaine Sécurité des Patients Page 12
Hôpital Numérique : Lien ville Hôpital Page 13
« Les nouvelles recrues » Page 14
Informations RH..... Page 15



Mot de Madame la Présidente du Conseil de surveillance

Cette deuxième édition de « Echopital » du Centre Hospitalier de L'Aigle permet à la Présidente du Conseil de surveillance que je suis, de prendre la parole.

Si le projet d'établissement du CH de L'Aigle est un préalable nécessaire et indispensable au renouveau souhaité par les agents, les médecins, les patients, les élus et les habitants du territoire, il n'en demeure pas moins qu'il aura permis à notre hôpital de se projeter.



Si le travail des agents, leur dévouement et leur contribution participent au renouveau, il n'en demeure pas moins que l'attractivité de notre hôpital doit assurer le recrutement de médecins généralistes et spécialistes.

Si le parcours de soins des patients permet d'améliorer le suivi, il n'en demeure pas moins que les relations de confiance et d'estime entre les médecins de ville et les praticiens hospitaliers sont une phase essentielle à une activité soutenue.

Si l'année 2017 a permis de s'assurer du soutien de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) aux dossiers d'autorisation de la chirurgie ambulatoire et de la réhabilitation des Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), il n'en demeure pas moins que le travail sur ces dossiers devra être poursuivi, pour une mise en œuvre la plus rapide possible.

En cette période de fin d'année 2017, même si, finalement, ces questions sont exprimées chaque jour, je fais le vœu que ces souhaits trouvent un écho en 2018.

De tout cœur, je vous souhaite de très bonnes fêtes de fin d'année et une excellente année 2018 à partager avec vos familles, proches et amis.

Très sincèrement.

Véronique LOUWAGIE



FOCUS « Bureau des admissions »

BUREAU DES ADMISSIONS

Le bureau accueil clientèle se situe en première ligne des consultations, des hospitalisations et de l'hébergement. Accueil physique, démarches administratives, facturation : les missions de l'équipe constituent un véritable métier. L'accomplissement des formalités administratives est une étape incontournable dans le parcours de soins du patient en fonction de la situation :

- Au bureau accueil clientèle : pour les consultations programmées et hospitalisations (Hall d'entrée principal)
- Au bureau décentralisé du pôle FME : pour les consultations de gynécologie, sage-femme et pédiatrie
- A la régie des urgences : pour un accueil au service des urgences

A l'EHPAD L'Aiglontine : un accueil administratif est dédié à la gestion des entrées/facturation des structures EHPAD et USLD.

Bureau Accueil Clientèle

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Tél : 02 33 24 95 12

Accueil administratif

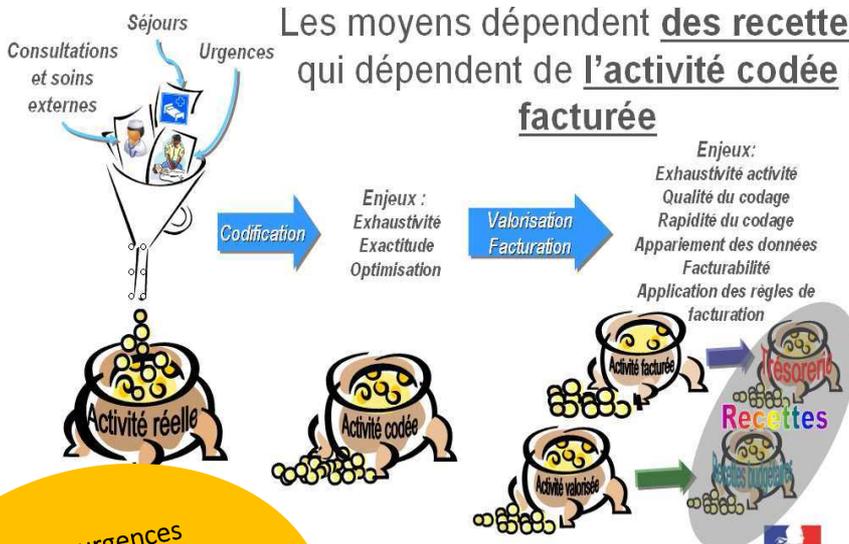
Accueil administratif EHPAD USLD

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Régie des urgences

Du lundi au vendredi de 8h30 à 21h, samedi dimanche et jours fériés de 10h à 18h

Les moyens dépendent des recettes qui dépendent de l'activité codée et facturée



1- Accueil administratif du patient

A son arrivée, le patient se présente pour la création de son dossier.

2- Facturation – Régie

Les recettes liées à l'activité hospitalière sont quantifiées et valorisées grâce à la facturation. L'équipe s'assure de la cohérence des différentes données avant de lancer le traitement de la chaîne de facturation.

3- Recouvrement et Contentieux

Le suivi du contentieux comprend l'analyse et le traitement, d'une part, des rejets de facturation en lien avec notamment la Trésorerie, d'autre part, des courriers ou réclamations des débiteurs comme la caisse d'assurance maladie, les mutuelles ou encore les patients.



Mirjana FONTAINE

Focus Projet d'établissement : Le Projet Social

Politique sociale du Centre Hospitalier de L'Aigle Perspectives 2018



Le Projet Social du Centre Hospitalier de L'Aigle définit les démarches et actions à mettre en place pour développer les compétences et améliorer les conditions de vie au travail. La politique sociale 2017-2019 a été déclinée en 2017. Les références du document sont les suivantes : MANA-POL-002 - VERSION : N° 1 - APPLICATION : 06/10/2017.

Plusieurs axes ont été identifiés et l'année 2018 verra la mise en œuvre opérationnelle de certains de ces axes et notamment :



- le déploiement de la Gestion anticipée des emplois et des compétences avec l'outil GESTFORM qui permettra de dématérialiser els entretiens d'évaluation et de formation et de revoir l'ensemble des fiches de poste.
- la poursuite de réflexions en 2018 sur le changement de logiciel de gestion du temps.
- la mise en œuvre du plan de retour à l'équilibre (PRE) qui conduira vers de nouvelles réflexions sur les organisations afin de se conformer à l'objectif global de réduction des effectifs en lien avec l'activité du site sur la période 2017-2021.
- le plan de formation 2018 à valider en fin d'année qui permettra d'accompagner l'ensemble des agents avec des actions ciblées sur l'encadrement pour accompagner les changements élaboré avec des axes institutionnels en cohérence avec le projet médical de l'établissement et les axes de formation des personnels non médicaux.
- l'expertise des risques psycho-sociaux débutée en novembre 2017 permettra à l'issue du rapport de construire un plan d'action et de prévention de ces risques pour améliorer de façon générale la qualité de vie au travail, axe fort du projet social du centre hospitalier.



Ninon Gautier

Directrice des Ressources Humaines



Focus
« Projet social »

R.P.S.

Les risques psychosociaux

Le CH de L'Aigle a engagé en Novembre 2017 une expertise des RPS sur le site sur les secteurs administratifs, logistiques, techniques et les services cliniques du secteur sanitaire. Cette expertise est menée par le cabinet ALIA VOX, expert agréé CHSCT, dont 4 consultants assurent la mission d'expertise qui doit s'achever en février 2018.



PROJET SOCIAL
DU CH DE L'AIGLE
AXE 5

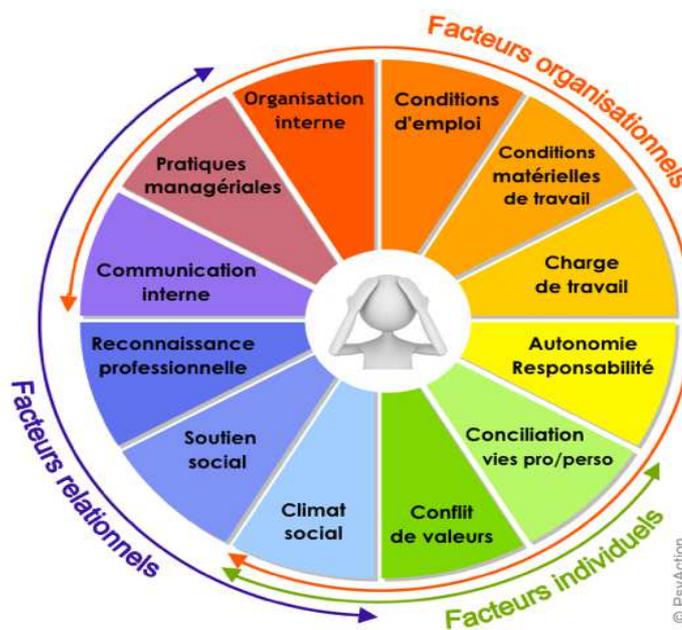
Promouvoir une politique pour
maintenir l'état de santé des person-
nels et prévenir les risques
professionnels



Expertise des
risques
psychosociaux (RPS)
Novembre 2017-
Février 2018

Présentation de la
démarche

Centre hospitalier de L'Aigle
10, rue du Docteur FRINAULT
61300 L'Aigle
direction@ch-laigle.fr
Secrétariat de direction : 02.33.24.96.14
Standard : 02.33.24.96.06



Les 12 facteurs de risques psychosociaux

Pour plus d'informations

La note de service du vendredi 3 novembre 2017 détaille le contexte et la démarche initiée au cours de l'expertise. Vous pouvez vous référer au triptyque associé à cette note pour plus d'informations.

Comment définir les RPS ?

Comme le souligne le site de l'INRS, « les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. »

A l'issue de l'expertise, l'objectif est de construire, en lien avec les membres du CHSCT, un plan d'action et de prévention de ces risques en cohérence avec le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Focus « Schéma
directeur médico-social

Validation du Schéma directeur médico-social par le Conseil Départemental et l'ARS !

Phase 1 : « Construction d'un EHPAD de 95 lits » : Janvier 2018 - Septembre 2020 ! (11,30 M€)

Phase 2 : « Transformation EHPAD Home Moulinois en Résidence Autonomie » : Juin 2019-Juillet 2021 ! (1,8 M€)

Phase 3 : « Restructuration-Humanisation EHPAD Aiglontine de 65 lits » : Février 2019-Avril 2022 ! (1,5 M€)

Phase 4 : « Restructuration Pavillon Foisy (SSR et SLD) » (hors périmètre CD): Février 2019-Octobre 2022 !



Photo site principale avant rénovation



Photo site principale après rénovation



Focus
« Métier »

Interview de Monsieur Éric Tessier Responsable Sécurité Incendie



Bonjour monsieur Tessier, commençons par une présentation sous quelques traits :

Bonjour, je m'appelle Éric Tessier. J'ai 47ans et je suis rentré à l'hôpital de l'aigle en 1994 en tant qu'électricien au service technique.

Quels sont vos diplômes ? Et comment les obtenir ?

Je possède les diplômes SSIAP 1, 2 et 3, qu'il est possible de passer à partir d'un bac (professionnel, technologique ou général) ou avec un niveau supérieur.



Quel est votre métier ? En quoi consiste-t-il ?

Ma mission première dans la gestion de la sécurité incendie, est de remplir ses obligations en tenant également à jour tous les dossiers et tous les documents qui concourent à la sécurité incendie ainsi qu'à l'assistance aux personnes au travers des différents ERP (établissements recevant du Public) au niveau de l'hôpital.



Quelles sont les côtés positifs et négatifs du métier ?

Le principal côté positif vient directement d'une volonté de transmettre... L'échange qui me permet de redistribuer la formation ainsi que les connaissances à d'autres personnes sur les feux réels et sur l'évacuation. Le défi à relever est de convaincre l'ensemble des personnels de l'utilité de la prévention et de lutter contre le non-respect des personnes concernant la sécurité incendie qui pourrait être à l'origine d'une catastrophe.



Quelles qualités faut-il pour exercer votre métier ?

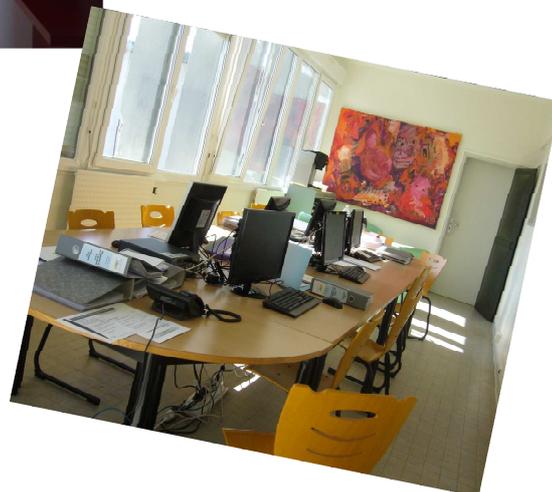
Les qualités nécessaires vont être : d'être en bonne condition physique, avoir l'habitude de bouger d'un point à un autre, d'être disponible et à l'écoute ...et en cas de gestion de crise de pouvoir répondre rapidement aux défaillances pour assurer la sécurité aux personnes tout en poursuivant l'exploitation du bâtiment.



Samy LAMFICHEKH (stagiaire)

Focus
« Point travaux »

« L'Hôpital poursuit sa modernisation !!! »



Focus « Certification HAS »

Principaux constats des experts visiteurs par thématique investiguée. (Ces éléments ne préjugent pas des décisions prises par la HAS !)



Management et gestion de la qualité et des risques :

Il existe un projet d'établissement 2017-2021 donnant les orientations du CH pour les 5 ans à venir. Les instances qualité et gestion des risques sont opérationnelles. Les représentants des usagers participent.



Parcours du patient :

La politique « Parcours patient » est définie. L'accueil du patient est organisé. Les projets personnalisés de soins sont formalisés. Des staffs existent. L'organisation de la prise en charge nutritionnelle, du risque suicidaire est effective. Des programmes d'Education Thérapeutique du Patient sont mis en œuvre dans l'établissement. Les Urgences vitales sont organisées, évaluées.

Droits des patients :

La Commission des Usagers est organisée, les représentants des usagers sont impliqués. Des dispositifs d'information du patient sont en place. Des travaux relatifs à la Bienveillance ont été menés avec mise en place d'actions, notamment l'accueil du patient, l'utilisation des passeports, la réduction du temps de jeûne, la contention...



Claire HELIE
Directrice des soins
et Qualité

Gestion du dossier patient :

Le dossier patient est informatisé, mettant à disposition les informations en temps utile, assurant la continuité des soins, la traçabilité des éléments le constituant. Les règles de gestion du dossier sont formalisées.

Risque infectieux :

Les procédures et protocoles sont formalisés. L'hygiène des locaux est organisée. Il existe une formation annuelle. L'établissement participe au recueil des indicateurs nationaux concernant le bon usage des antibiotiques.

Urgences :

Les circuits de prise en charge des patients sont formalisés. La permanence des soins est organisée, ainsi que le recours aux avis spécialisés. L'état des lits et leurs disponibilités sont diffusés. L'accueil et l'orientation sont définis. Les IOA sont formés. Le temps d'attente est évalué. Il est organisé des retours d'expérience des événements indésirables « Les échappées belles ».

Prise en charge médicamenteuse :

La politique de management de la prise en charge médicamenteuse existe, s'étendant à la prise en charge médicamenteuse de la personne âgée. Le circuit du médicament est informatisé assurant la continuité du traitement. La permanence pharmaceutique est organisée et les indicateurs du Contrat de Bon Usage du Médicament sont suivis.

Management du Bloc Opératoire :

La cartographie des risques est réalisée, les besoins identifiés. La permanence des soins est effective. Il existe une Charte du Bloc Opératoire et le Conseil de Bloc se réunit régulièrement. Il existe une régulation du programme opératoire. La check-list de sécurité du patient HAS est utilisée. Les Dispositifs Médicaux Internes sont tracés. Des évaluations des pratiques professionnelles sont effectuées.



FOCUS

« Evènements »

Soirée festive : Diplômes IDE et AS de l'IFPS du CH !



La remise des attestations de réussite au diplôme d'Etat des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants de l'Institut de Formation Professionnelle s'est déroulée à la salle de Verdun de L'Aigle, le 18 juillet 2017.



Les Olympiades des EHPAD



Repas des Aînés...



Autres Evènements

❖ ARBRE DE NOËL 2017

L'arbre de Noël s'est tenu le **Mercredi 13 Décembre 2017** à la Salle de Verdun.

Des chocolats ont été distribués aux enfants le jour de l'évènement. Les parents n'ayant pu assister au spectacle pourront récupérer les sachets de chocolat auprès du service Magasin dès le lendemain du spectacle et jusqu'au **Lundi 08 Janvier 2018**.

❖ CEREMONIE DES VOEUX

L'ensemble des membres du personnel de l'Etablissement est invité à assister à la cérémonie de présentation des Vœux du Centre Hospitalier de L'AIGLE le **Vendredi 26 Janvier 2018 à 16H00 à la Salle Polyvalente**

Au cours de cette manifestation, les agents ayant accompli 20, 30 ou 35 années de service effectif se verront décerner une Médaille d'Honneur Régionale Départementale et Communale ainsi qu'un présent.

Les jeunes retraités ayant cessé leurs fonctions en 2017 se verront également attribuer un cadeau.



Semaine Sécurité des Patients du 22 au 24 Novembre



Focus
« événements »

Le jeudi 23 novembre 2017, s'est déroulée la **journée Sécurité des Patients** dans le

cadre de la semaine nationale du même nom. Cette campagne a pour objectif de sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé sur ces sujets.

Un stand accueillait usagers et professionnels. Nous avons pu ainsi rencontrer **94 personnes** (35 usagers et 59 professionnels). Comme à l'accoutumée, cette journée s'est passée dans la convivialité et la bonne humeur.

Cette année, nous avons choisi de communiquer sur :

- les problématiques relatives à **l'identitovigilance lors de l'administration médicamenteuse** (les soignants devant s'assurer que le bon médicament est administré au bon patient, le patient n'hésitant pas à rappeler son identité au moment des soins),
- les **événements indésirables** pour une action d'amélioration de leur signalement,
- la **permanence des usagers** avec un jeu interactif à destination des usagers pour leur faire découvrir les attendus.



Merci à tous ceux qui ont contribué à cette journée et aux participants, sans qui cette journée n'aurait pas été si réussie.



La « **Boîte à coucou** » était, bien entendu, présente. Une quarantaine de personnes (soignants ou usagers) ont participé aux bonnes pratiques de désinfection des mains par friction avec une solution hydroalcoolique. Nous n'oublions pas la « **Chambre des erreurs** » virtuelle : 23 agents ont pu pendant quelques instants se transformer en détective, à la recherche des 7 erreurs.

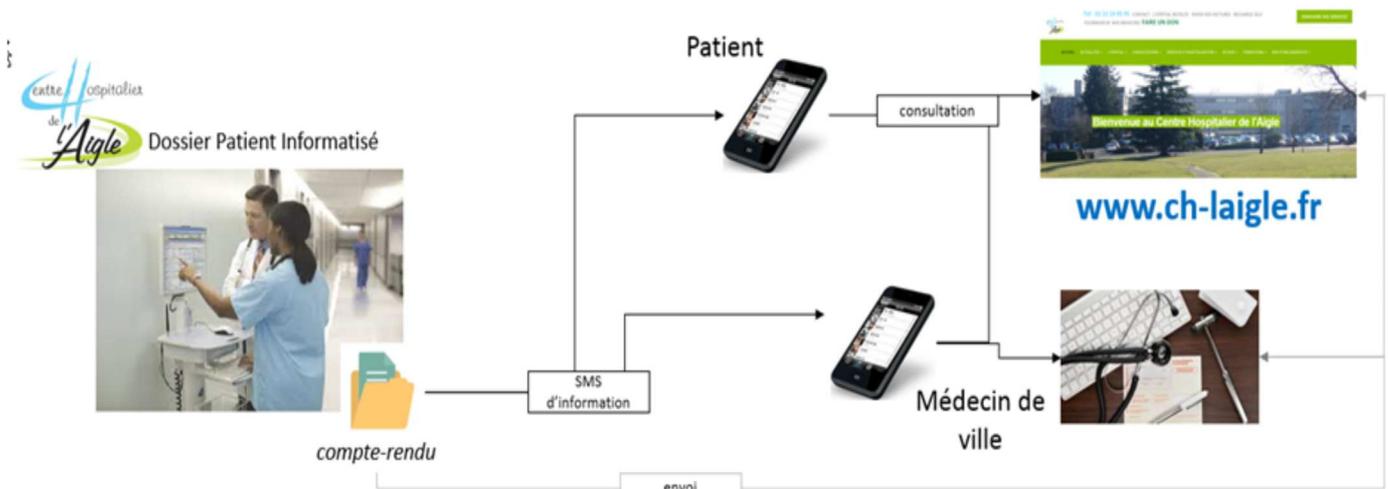
FOCUS
« Hôpital numérique »

HOPITAL NUMERIQUE

LIEN VILLE HOPITAL

« envoi des comptes rendus sur Internet et messagerie sécurisée »

Le Mercredi 20 Décembre 2017 à 12h00 en Salle polyvalente



Patient

1. A votre accueil dans notre hôpital, le bureau des entrées vous donnera un formulaire à remplir pour accéder à ce service gratuit. Ce formulaire contiendra votre numéro de téléphone portable et votre identifiant de connexion.
2. Après votre hospitalisation, et dès la production de votre compte-rendu, un SMS vous sera envoyé avec votre mot de passe.
3. Sur le Internet du Centre Hospitalier de l'Aigle, à la rubrique « Vous êtes patient » « Accéder à vos comptes-rendus », vous allez renseigner votre identifiant (cf. formulaire à l'admission) et votre mot de passe (cf. SMS) et ainsi consulter votre compte-rendu.

Médecin de ville

Pour accéder à ce service gratuit, vous devez être enregistré au Centre hospitalier de l'Aigle. Cet enregistrement permet :

- de vous délivrer le mot de passe pour accéder aux informations sur Internet
- de gérer les notifications (cf SMS de notification)

Demander le formulaire auprès de la direction du Centre Hospitalier, dans la rubrique contact ou par téléphone +33 (0)2 33 24 95 95

1. En tant que médecin traitant déclaré pour un patient hospitalisé, vous recevrez par SMS une notification vous indiquant la production de son compte-rendu.
2. Ce compte-rendu est alors disponible sur le site Internet de l'hôpital et sur votre messagerie sécurisée si celle-ci a été déclarée.

Focus
« Arrivées »

Bienvenue aux nouvelles « recrues » du CH !!



Dr BAULIN
Médecine Polyvalente



Dr LABBI
Gynécologie - Obstétrique



Dr ZERHOUNI
Anesthésie - Réanimation



Dr LAMFICHEKH
Chirurgie Viscérale



Flavie BELLANGER
Responsable des Finances



Abdelghani MESKI
Contrôleur de Gestion



Dr AL MARABET
Pédiatrie



Ludovic RADENNE
Responsable des services intérieurs



Najat TAHRI
Directrice des soins
(le 01/01/2018)



❖ ARRIVEES

- ✚ M ACQUILIN Sylvain, OPQ, Transport Patients
- ✚ Mme AFIF Laïla, AS, USSR
- ✚ M BALESTEGUIN Christophe, OPQ, Cuisine
- ✚ Mme BELLANGER Flavie, ATTACHE, Affaires Financières
- ✚ Mme BEULAY Nathalie, AS, Aiglontine
- ✚ Mme CADET Jennifer, AS, Foisy
- ✚ Mme CHARDEL, OPQ, Cuisine
- ✚ Mme DAMAS Romane, AS, Foisy
- ✚ Mme DECOURS Léa, ASH, Aiglontine
- ✚ Mme HATREL Stéphanie, OPQ, Cuisine
- ✚ M ACQUILIN Sylvain, OPQ, Transport Patients
- ✚ Mme LECORRE Alexandra, ASH, Home Moulinois
- ✚ Mme LORiot Virginie, AS, Foisy
- ✚ Mme MAHMOUDI Khadija, IDE, Soins Continus
- ✚ M MESKI Abdelghani, ADJ CADRE, Analyse de Gestion
- ✚ M ONEL Eray, Contrat civique, EHPAD
- ✚ Mme PIGACHE Gabrielle, IDE, Médecine B
- ✚ M RADENNE Ludovic, TSH, Services Techniques et Logistiques
- ✚ Mme TREMUEL, ASH, Foisy

❖ DEPARTS

- ✚ Mme BIE Elodie, IDE, Foisy
- ✚ Mme BIREE Mathieu, COND AMBUL, Transport Patients
- ✚ Mme BON Cécilia, ASH, Home Moulinois
- ✚ Mme CAMUS Aurore, ASH, Médecine
- ✚ M CANTAIS CORRON Michel, AS, Foisy
- ✚ Mme CHERADAME Sylviane, ASH, Aiglontine
- ✚ M DELORY DESCOUARD Grégory, OPQ, Cuisine
- ✚ Mme DUBOURG Sonia, ADJ ADM, Secrétariat Gynécologie
- ✚ Mme DURAND Martine, ATTACHE, Services Economiques
- ✚ M FOURNEAUX David, AS, Médecine A
- ✚ Mme FRANCHET Anne, AS, Stérilisation
- ✚ M FREBAULT Robert, ASH, Nuit Secteur Personnes Âgées
- ✚ M GADOIS Guy, OP, Cuisine
- ✚ M GERU Alan, OPQ, Cuisine
- ✚ Mme HALLUIN Nathalie, AS, Home Moulinois
- ✚ Mme HAUBERT Cécile, IDE, Aiglontine
- ✚ Mme JEHAN Valérie, IDE, Médecine A
- ✚ Mme KRAFFT Delphine, ADJ ADM, Secrétariat Médecine B
- ✚ M MIRA Philippe, AS, Aiglontine
- ✚ Mme RAYON Elodie, AS, Equipe de Nuit
- ✚ Mme TAVERNIER Céline, ATTACHE, Affaires Financières
- ✚ Mme TREGLOS Morgane, OPQ, Transport Patients



Date à retenir : « Vœux 2018 » Vendredi 26 Janvier 2018 à 16h00

Nous vous attendons le **Vendredi 26 Janvier à 16h00** à la salle polyvalente pour la cérémonie de présentation des vœux du Directeur suivi de la remise des médailles.



© Can Stock Photo

« Arbre de Noël »

Mercredi 13 Décembre 2017



❖ CGOS

Les formulaires de demande de prestations ne seront plus accessibles en mode public depuis le site du C.G.O.S (www.cgos.info).

DOSSIERS CGOS 2018

A compter du 14 Décembre 2017, les agents ayant finalisé l'accès à leur espace agent sur le site du C.G.O.S avec le mot de passe ne recevront pas de dossier cette année mais un mail contenant un lien internet qui leur permettra de mettre à jour leur dossier en ligne.

