N° 27 - Décembre 2017

Com' Coulon

Le Journal de la Fondation Georges Coulon

Centre Médical
Foyer d'Accueil Médicalisé
Service de Soins Infirmiers A Domicile
Le Grand Lucé

Centre de Soins de Suite
Service de Soins Infirmiers A Domicile
Le Mans

EHPAD Eugène Aujaleu
Le Grand Lucé

Edito

La fin de l'année 2017 et le début de l'année 2018 seront consacrés à notre 4ème certification, la V2014. En effet, nous venons d'avoir la confirmation que nous aurons la visite de 2 experts visiteurs du 23 au 26 janvier 2018. Depuis plusieurs mois nous sommes engagés dans la préparation de cette visite, nous arrivons dans la dernière ligne droite et je compte sur tous les professionnels pour que nous puissions leur démontrer notre engagement et notre dynamique collective dans l'amélioration continue de la qualité au service des usagers. Actuellement, d'importantes actions de communication sont réalisées afin de préparer les professionnels à la visite des experts dans leurs services.

Dans la continuité des évaluations, la société MQS, retenue pour réaliser l'évaluation externe du FAM, a présenté fin août aux résidents, familles, bénévoles, membres du CVS et au personnel du FAM ses conclusions. Je tenais encore à remercier l'équipe du FAM qui œuvre depuis 7 ans pour accompagner les résidents et qui a permis ces très bons résultats.

Nous avons aussi souhaité présenter dans ce journal l'engagement de la Fondation Georges Coulon dans l'amélioration de l'accueil des usagers, la réalisation des travaux d'accessibilité, la mise aux normes notamment incendie de nos établissements, mais aussi dans l'amélioration de la qualité de vie au travail en présentant des photos des différents travaux. Ces travaux réalisés par des entreprises sarthoises participent aussi activement à l'économie locale pour les entreprises du bâtiment.

Bonne lecture pour ce nouveau journal dans ce format exceptionnel de 8 pages.

Je vous souhaite aussi de très bonnes fêtes de fin d'année.

Franck BOUGEANT,
Directeur des établissements
de la Fondation Georges COULON

Centre Médical Georges COULON

En route vers la Certification V2014

Le Centre Médical du Grand-Lucé et du Mans est à la veille de sa 4ème visite de certification dénommée V2014. Du 23 au 26 Janvier 2018, l'établissement accueillera les experts de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ils s'intéresseront à différentes thématiques (appelées « processus ») comme le respect des droits des patients, le parcours du patient, le dossier patient, l'identification du patient, la gestion des risques infectieux, le management de la qualité et des risques, le circuit du médicament à encore la prise en charge en l'endoscopie.

• La démarche de certification :

Mise en œuvre par la HAS, la certification est une évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Effectuée tous les 4 à 6 ans, son objectif est de porter une appréciation sur la qualité et la sécurité des soins des établissements.

Quelques nouveautés pour la 4ème version de la certification :

- Evaluation de la capacité de l'établissement à identifier, analyser et maîtriser ses risques sur les différents processus.
- Utilisation d'une nouvelle méthode d'investigation, le « patient-traceur », qui évalue la prise en charge d'un patient encore hospitalisé.

• La préparation de la visite au Centre Médical du Grand Lucé et du Mans :

Depuis plus d'un an, l'établissement s'est engagé dans la certification V2014, par la réalisation d'outils permettant l'identification des risques sur l'ensemble de ses processus (cartographies des risques). Ce travail collectif, associant les représentants des usagers, a permis d'identifier des risques prioritaires sur lesquels l'établissement s'engage à progresser. Ce travail a abouti à la réalisation du « Compte-Qualité », document de diagnostic interne qui a été adressé à la HAS en juillet 2017.

L'établissement s'est préparé à la nouvelle méthode d'évaluation dite « Patient-traceur ». Chaque unité de soins a pu tester la méthode. Ces évaluations ont permis de révéler des pistes d'amélioration.

Les prochaines semaines seront animées par une vaste campagne de communication auprès des équipes afin de les préparer. Les experts passeront la majeure partie de la visite sur le terrain et chaque professionnel est susceptible d'être rencontré.

La qualité et la gestion des risques est un travail de tous les jours. Nous comptons sur chacun des professionnels pour poursuivre leur implication personnelle et collective dans cette démarche.

Le Service Qualité et Gestion des Risques

COMITÉ DE RÉDACTION

Directeur de la Publication : Franck BOUGEANT
Membres du comité de rédaction : Christophe BORNIER - Franck BOUGEANT - Nathalie BRARD - Aurélien MALLET - Marc PAVLAUD - Edwige PELET - Lydie PINON - Cedric VIGUIER
Création et réalisation : Ed'stuaire - 02 40 00 98 98 - **Nombre d'exemplaires :** 800

La fondation Georges Coulon
Centre Médical G. COULON
1 rue du Dr G. COULON - CS 70001
72150 LE GRAND-LUCE
Tel : 02 43 61 51 51
www.fondation-gcoulon.fr

Fondation reconnue d'utilité publique habilitée à recevoir des dons et legs

Comment ça marche ?

La Commission Des Usagers (CDU)

du Centre Médical du Grand Lucé et du Mans

Un rôle renforcé des représentants des usagers

Depuis le 1er décembre 2016, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) a été remplacée par la Commission Des Usagers (CDU) comme le prévoyait la loi du 26 janvier 2016.

La CDU conserve les missions de la CRUQPC et dispose de nouvelles compétences

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mis à la disposition des membres de la commission.

La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'usager et l'intervention de médiateurs.

La Commission Des Usagers a pour nouvelles missions de :

- **PARTICIPER** à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- **ÊTRE ASSOCIÉE** à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement
- **SE SAISIR** de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, FAIRE des propositions
- **ÊTRE INFORMÉE** des suites qui leur sont données
- **ÊTRE INFORMÉE** des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

La CDU est désormais habilitée à recueillir les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement. Enfin, elle peut désormais élaborer un projet des usagers, afin d'exprimer leurs attentes et propositions.

De plus, un patient ou un proche peut dorénavant se faire accompagner par un représentant des usagers siégeant à la CDU, lors de l'entretien de médiation.

Les membres de la commission

- Président de la CDU
  et Médiateur non médical titulaire :
  M. BORNIER, Directeur des soins.
- Vice-président de la CDU :
  M. BOUGEANT, Directeur.
- Médiateur médecin titulaire :
  Dr P. COUSTANCE, Médecin,
  Président de la CME.
- Médiateur médecin suppléant :
  Dr F. THIBOUS, Médecin.
- Médiateur non médical suppléant :
  F. BOUVIER-DY, Cadre de santé.
- 2 Représentants des usagers titulaires :
  - Mme BERTIN, Association JALMALV.
  - M. BUZANCE, Association régionale des mutilés de la voix.
- 2 Représentants des usagers suppléants :
  - Mme CHAUDEMANCHE, Association JALMALV.
  - Mme BELLIERE, Association UFC Que Choisir.

Le service qualité et M. JACQUES CHAUVEAU, Président du Conseil d'Administration, participent aux réunions.

Les médiateurs

Chaque usager peut demander une médiation lorsque la réponse à une plainte ou une réclamation apportée par la direction des relations avec les usagers lui semble insuffisante.

Le domaine de compétence des médiateurs :

- Le médiateur médecin examine les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- Le médiateur non médecin examine l'ensemble des autres plaintes.

Les 4 représentants des usagers de la CDU
de gauche à droite:
Mme CHAUDEMANCHE,
Mme BERTIN,
M. BUZANCE,
Mme BELLIERE.

Les représentants des usagers

Au Centre Médical Georges COULON, il est possible de joindre directement un représentant des usagers. La liste nominative avec leurs coordonnées est :

- affichée à l'accueil de l'établissement,
- remise dans le livret d'accueil du patient.

Les représentants des usagers sont associés à divers travaux du Centre Médical comme par exemple :

- Participation à une réunion annuelle du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN),
- Participation à une réunion annuelle du Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD),
- Elaboration d'une fiche d'information du patient sous morphinique avec le CLUD,
- Participation aux groupes de travail dans le cadre des travaux préparatifs de la Certification et rencontre avec les experts lors de la visite de certification,
- Participation à l'élaboration du livret d'accueil des patients et du questionnaire de sortie.
- Etc...

Les Membres de la Commission Des Usagers

Café-rencontre
avec les représentants des usagers

Dans le cadre de la semaine sécurité des patients 2017 organisée fin novembre, les représentants des usagers de la CDU ont animé un atelier en direction des usagers de l'établissement. L'objectif était d'amener la discussion avec le patient sur son rôle d'acteur de sa santé.

Au programme : la personne de confiance, les directives anticipées et l'hygiène des mains.

Ces animations, organisées au cœur des deux sites, ont été de beaux moments d'échanges et de discussions.

Travailler ensemble

Mise place d'un **Groupe Ethique**

Depuis plusieurs années, nous évoquions la possibilité de mettre en place un lieu de réflexion éthique au sein de la Fondation. Nous avons commencé à travailler sur une charte et sur les modalités de fonctionnement dès 2016.

Le questionnement du soignant, la perplexité, le malaise devant une situation clinique difficile doivent permettre d'entrer dans une démarche éthique.

Nous avons organisé la première rencontre en mai 2017.

Ce groupe pluri-professionnel se réunira 3 fois par an et sera composé d'une quinzaine de personnes maximum avec une présidente, un secrétaire et une modératrice qui assureront la coordination logistique.

Une situation présentée au groupe par des professionnels sera débattue avec également des professionnels extérieurs à la situation et des représentants des usagers et/ou d'associations.

S'inscrire dans une démarche éthique suppose d'accepter d'être interpellé par l'autre et se laisser confronter par ses valeurs, c'est accepter que « bien faire » ne soit pas d'emblée défini, d'entrer dans une démarche de questionnement et ne rien prendre pour acquis ou évident, de chercher à donner du sens, d'identifier la cohérence de son action, de vivre avec des incertitudes.

De gauche à droite :
Pascale BOISDON, président
Christophe BORNIER, secrétaire
Cécile BARTOLI, modératrice

Toutes les personnes engagées de près ou de loin dans une situation de soin sont invitées à proposer des situations et à participer à cette démarche.

Christophe BORNIER, Secrétaire du Groupe Ethique.

Nos actualités

Les travaux à la Fondation Georges COULON

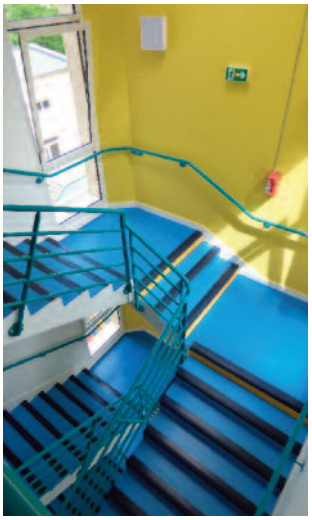
Des constructions, des aménagements et des investissements en équipements en réponse à plusieurs objectifs

3 millions d'€ de travaux sur la période 2014-2016

Le nouvel escalier central du Centre Médical du Grand Lucé.

Ce nouvel escalier a été réalisé pour répondre à la réglementation incendie.

Le choix de déplacer l'escalier vers l'extérieur a été décidé plutôt que de cloisonner l'escalier au niveau des paliers des étages ce qui aurait gêné la circulation des professionnels et des usagers.



Rénovation de l'accueil du Centre Médical du Grand Lucé

L'établissement a profité de la nécessité d'installer une nouvelle centrale incendie pour réaménager la banque d'accueil dans le but de mieux accueillir les usagers. Nous améliorons ainsi la confidentialité et les conditions de travail du personnel.

PARTICIPER ACTIVEMENT À L'ÉCONOMIE LOCALE

RÉPONDRE AUX ÉVOLUTIONS ET MAINTENIR NOS ÉTABLISSEMENTS AUX NORMES

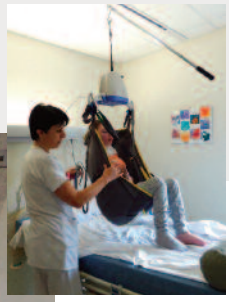
RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

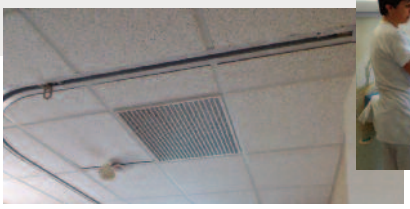
Des lèves-personnes plafonniers aux bénéfices de la sécurité des professionnels et au confort des usagers

La Fondation Georges Coulon a décidé d'équiper à terme toutes les chambres de rails au plafond.

Cet équipement permet d'utiliser un lève-personne plafonnier mobilisant ainsi les patients et/ou résidents, pour les transferts du lit au fauteuil par exemple.

Ce même dispositif est en cours de déploiement au sein du FAM et de l'EHPAD Eugène Aujaleu.





Restaurant du personnel du Grand Lucé

Un nouvel équipement plus fonctionnel et un espace plus grand. Un nouveau mobilier rendant l'environnement plus agréable.

Création d'une rampe d'accès sur le Grand Lucé

Un aménagement qui permet l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Construction d'un EHPAD sur la commune de St-Saturnin

Annoncé dans un précédent journal, le dossier de la Fondation a été retenu par l'Agence Régionale de Santé pour la construction d'un EHPAD sur Le Mans Métropole. Situé au cœur de la commune de Saint Saturnin sur un parc verdoyant de 12 000 m², sa construction a commencé. Ce nouvel EHPAD accueillera 86 résidents en hébergement permanent, dont 28 personnes handicapées vieillissantes.
L'ouverture aura lieu en début d'année 2019.

DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS DE LA FONDATION

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

AMÉLIORER L'ACCUEIL DES USAGERS

OPTIMISER L'EFFICIENCE DE NOS ORGANISATIONS

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Amélioration du confort thermique de l'accueil du Centre Médical du Mans

Suite à une réfection de la banque d'accueil du Mans en 2013, il est maintenant envisagé des travaux d'amélioration thermique pour un plus grand confort des hôtesses d'accueil et des usagers. C'est aussi un moyen de réduire les dépenses énergétiques. Il est notamment prévu de renforcer l'isolation thermique au plafond et de créer un sas d'entrée avec des portes automatiques. Ces portes permettront d'améliorer aussi l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Une future cuisine centrale

La cuisine centrale sur le Centre Médical du Grand Lucé desservira l'ensemble des établissements de la Fondation et notamment le Centre Médical du Mans et le nouvel EHPAD de Saint-Saturnin. Ce nouvel équipement permet d'améliorer l'efficacité de notre organisation. Les travaux d'extension du bâtiment viennent de commencer.

2 PUI aujourd'hui, une seule PUI demain

Le Centre Médical dispose de deux pharmacies à Usage Intérieur (PUI). Dans un objectif d'optimisation de nos organisations et de nos ressources pharmaceutiques, le Centre Médical à déposer à l'Agence Régionale de Santé, en juillet 2017, un dossier pour fusionner les PUI. Dès que nous aurons l'accord de l'ARS, des travaux d'agrandissement seront réalisés dans les locaux de la PUI existante sur le Grand Lucé.

Nouvelle salle de Direction

Cette salle a été déplacée et réaménagée dans le cadre de l'agrandissement du self du Grand Lucé. Elle a été équipée de nouveaux mobiliers et d'un système de vidéoconférence facilitant l'organisation de réunion à distance avec les autres sites de la Fondation.

Nos actualités

VIA TRAJECTOIRE GRAND ÂGE

Coopérations, simplification, fluidité pour un meilleur accueil de la personne âgée

Via Trajectoire Grand Âge est un outil de gestion des demandes d'admission dans les établissements pour personnes âgées,

- **A l'attention des usagers et de leurs aidants :** C'est un service public gratuit confidentiel sécurisé. Il permet une orientation personnalisée et informatisée, en consultant l'annuaire des établissements à partir d'un moteur de recherche, en simplifiant l'admission en établissement à partir d'un dossier en ligne.

- **A l'attention des acteurs de terrain des secteurs sanitaire et médico-social :** ce logiciel permet un suivi en temps réel des demandes d'admission en EHPAD*, EHPA* ou USLD*.

Maintenant déployé en Sarthe, "Via Trajectoire Grand Age" résulte d'un projet coopératif qui associe les Agences Régionales de Santé (ARS) de 21 régions, des Conseils départementaux et des professionnels de santé.
Découvrez la plateforme web sur www.viatrajectoire.fr

Marc PAVLAUD,
Cadre de santé

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EHPA : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées (maisons de retraite non médicalisées, résidences autonomie/ logements-foyers)
USLD : Unité de Soins Longue Durée

LE SSIAD* SE DOTE DE NOUVEAUX OUTILS INFORMATIQUES

SSIAD ; Service de Soins Infirmiers A Domicile

Au second semestre 2016, l'ARS Pays de la Loire a lancé une grande étude sur les SSIAD ayant pour vocation de :

- dresser un panorama de l'offre de SSIAD dans la région,
- apporter des éléments de réponse à des questions structurantes dans le but d'aider à l'adaptation de la politique régionale relative à l'offre des SSIAD.

De cette étude, plusieurs propositions ont été faites dont celle d'encourager et d'aider les SSIAD dans la mise en place de systèmes de télégestion. La télégestion facilite le travail de coordination, permet la traçabilité des soins et la fluidité de la circulation des informations.

Compte tenu de l'accroissement de l'activité du SSIAD Georges Coulon (95 places en 2010, 283 places en 2017), la Fondation s'engage dans cette évolution indispensable.
Cette nouvelle solution va s'intégrer dans le système d'information existant au sein de la Fondation.
Au 1er janvier 2018, les personnes prises en soins par le SSIAD seront intégrées à la base patient de la Fondation.
Cette porte d'entrée unique permettra une visibilité du parcours des personnes de notre territoire entre les différentes structures de la Fondation.

La société DICSIT informatique a été retenue pour déployer les logiciels suivants :

- Microsoins.net : logiciel de gestion du SSIAD ;
- Mobisoins : module de télégestion ;
- Géosoins : module de planification et d'optimisation des tournées ;
- Mémorialis.net : module Equipe Spécialisée Alzheimer.

Nathalie BRARD,
Infirmière coordinatrice responsable du SSIAD

Planning de déploiement de l'informatisation :

- Septembre 2017 : Réunion de lancement avec l'équipe projet, audit sur le fonctionnement du SSIAD et ses besoins.
- Octobre 2017 : Paramétrage des applications et installation des logiciels.
- Novembre 2017 : Formation des référents : Mmes Nathalie BRARD, Emilie BOURGOUIN, Aurélie PIRON et Mr Éric COLON.
- Décembre 2017 : Formation des utilisateurs.
- Janvier 2018 : Formation des aides-soignantes sur un site pilote (Antenne du Mans) pour la mise en place de la télégestion via des smartphones.
- 1er semestre 2018 : déploiement de la télégestion sur les autres antennes du SSIAD.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION EXTERNE
DU FOYER D'ACCUEIL MÉDICALISÉ (FAM) GEORGES COULON

Des forces et des actions remarquables !

Le FAM Georges COULON a accueilli les 8 et 9 juin 2017, deux évaluateurs habilités par l'ANESM* pour apprécier la qualité des prestations délivrées aux résidents. Si la préparation de cette visite a donné lieu à des appréhensions de la part des professionnels, les résultats sont très positifs.

Dès son ouverture en 2010, le FAM a su rechercher l'efficience de ses actions mises en place par la maîtrise des coûts et la mutualisation des moyens avec le Centre Médical et l'EHPAD Aujaleu. Notamment, le FAM a pu profiter de l'organisation de la démarche qualité et gestion des risques en place au sein de la Fondation Georges COULON (service qualité, système d'information, comité de suivi, veille, gestion des évènements indésirables, ...).

C'est en tout cas ce qu'ont pu constater les 2 experts lors de la visite d'évaluation externe. L'établissement s'est engagé dans sa première démarche d'évaluation interne en 2014. L'implication des professionnels, des bénévoles et des membres du CVS (conseil de la vie sociale) a été recherchée pour diriger l'établissement vers une dynamique d'évaluation et d'amélioration continue. Cette implication de tous a permis que la visite d'évaluation externe se déroule de manière sereine.

Les interlocuteurs de l'établissement ont été très disponibles et ont su, de manière spontanée, répondre aux différentes interrogations. Les résidents quant à eux ont été ravis de discuter des prestations qui leurs sont offertes.

A propos des résultats de l'évaluation externe, l'organisme externe a constaté que l'établissement offre aux résidents un cadre de vie agréable et sécurisant. Les résidents sont très écoutés et ont véritablement le sentiment d'être chez eux. L'accompagnement s'effectue dans le respect et la bienveillance. Le bien-être des résidents est systématiquement mis en avant. En outre, bien qu'intégré dans le bâtiment d'une structure sanitaire, le FAM a su conserver son identité propre tout en profitant des atouts du Centre Médical. Les experts invitent l'établissement à poursuivre le plan d'actions engagé et à continuer dans cette voie. Ces bons résultats sont le fruit de la préoccupation quotidienne des professionnels dans la réponse aux attentes et besoins des usagers. Nous tenons à remercier chacun d'entre eux pour leur implication dans cette démarche et leur investissement à fortiori.

Franck BOUGEANT, Directeur
Christophe BORNIER, Directeur des soins

**ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux*

Le projet d'établissement
du FAM 2017-2019

La mise à jour du Projet d'établissement du FAM était une des priorités identifiées au moment de l'évaluation interne conduite entre 2014 et 2016 ainsi que lors de la visite d'évaluation externe réalisée en 2017. Initié depuis 2016, un travail collectif a été mis en œuvre pour aboutir à la finalisation de ce projet en juillet 2017 dont voici une synthèse.

LES GRANDES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- Une orientation stratégique principale : Poursuivre et améliorer notre qualité de prise en charge actuelle, et pouvoir répondre à l'évolution de la demande d'hébergement sur le département de la Sarthe en lien avec le projet : « une réponse accompagnée pour tous ».
- Négocier avec les autorités une demande d'un lit supplémentaire en hébergement définitif, en remplacement d'un lit en hébergement temporaire.
- Négocier en 2019 le premier Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens avec les tutelles pour les établissements médico-sociaux de la Fondation Georges COULON (FAM, EHPAD, SSIAD).
- Développer les partenariats et les filières pour améliorer les parcours amont et aval.

LES PRINCIPALES PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Organiser annuellement l'intervention d'une diététicienne.
- Poursuivre/développer les compétences professionnelles : premiers secours, aspiration endo-trachéale, Snoezelen, agressivité, vieillissement des personnes handicapées.
- Structurer l'intervention des bénévoles et élaborer une charte d'intervention.
- Travailler sur les « comportements-problèmes » et sur les futures recommandations de l'ANESM*.
- Favoriser la traçabilité et l'évaluation de la participation des résidents aux animations.
- Organiser la diffusion d'informations par un un affichage dynamique sur l'écran de télévision au sein du FAM.
- Poursuivre la réflexion sur la possibilité de création d'un ascenseur desservant directement le FAM, en lien avec les besoins du Centre Médical.
- Structurer et formaliser l'accueil et la sortie du résident.
- Travailler sur la prise en charge médicamenteuse du résident.
- Optimiser l'utilisation de l'outil informatique et favoriser la traçabilité des soins, des transmissions...
- Développer les actions d'ouverture à et sur l'environnement.

Tisser les liens

Parcours patients entre la Clinique Victor Hugo et le Centre Médical Georges Coulon

Dans le parcours de santé d'un patient, des erreurs peuvent survenir plus particulièrement aux points de transition : lors d'une admission à l'hôpital, lors d'un transfert entre service, lors d'un retour à domicile… C'est pourquoi la Clinique Victor Hugo, partenaire de longue date dans la filière de prise en charge des patients en cancérologie, a sollicité le Centre Médical pour participer à une enquête relative à l'organisation des transferts et à la coordination des soins.

L'enquête s'est déroulée cet été 2017 et s'est appuyée en partie sur la méthodologie dite « Patient-traceur » de la Haute Autorité de Santé :

- à leur arrivée au Centre Médical, des patients ont pu être interrogés sur la préparation et l'organisation de leur transfert depuis la clinique.
- les informations utiles à la continuité immédiate des soins ont été vérifiées dans les dossiers médicaux à la fois au niveau de la clinique et dans les documents de transmissions reçus par le Centre Médical.

Signalement des dysfonctionnements concernant les transferts entre établissements ou lors des retours à domicile

Dans le but de mieux connaître les risques relatifs au parcours de soins et d'améliorer la coordination des soins, il est rappelé aux professionnels la nécessité de signaler de tels événements indésirables.

Les résultats de cette évaluation croisée ont permis de mettre en évidence une bonne organisation des transferts entre les 2 structures. Toutefois, quelques manques ont été révélés et des actions d'amélioration ont aussitôt été décidées :

- Certaines données médicales et soignantes ne sont parfois pas transmises sur Via-Trajectoire (outil d'aide à l'orientation personnalisée des usagers dans le domaine de la santé). Les données médicales et soignantes ne sont pas actualisées entre la demande initiale de transfert et la date réelle de sortie du patient.

  Dans ce cadre, la clinique Victor Hugo révise sa procédure d'organisation des sorties permettant de répondre à ces manques.
- Les patients sortants de la clinique ne connaissent pas nécessairement le Centre Médical et peuvent parfois avoir des appréhensions.

Ainsi, le Centre Médical élaborer une brochure de présentation de notre établissementqui pourra être utilisée par la clinique auprès de ses patients.

Par ailleurs, les cadres de suivi envisagent d'organiser des visites de professionnels entre les 2 structures afin qu'ils puissent échanger sur le parcours du patient, les organisations et les pratiques.

Le Centre Médical remercie la Clinique Victor Hugo de l'avoir invité à participer à cette enquête. Suite à cette expérience, nous avons décidé de poursuivre en 2018 cette démarche d'évaluation de la coordination des soins pour l'organisation des sorties vers le domicile ou encore vers les structures médico-sociales d'aval.

Le service Qualité

Après le travail

De gauche à droite
Stéphanie MORLOT, Diététicienne ;
Aurélie PROVOST, infirmière ;
Lolita AMEL, Aide-Soignante ;
Florence BOUVIER-DY, Cadre de santé ;
Annette RIVARD, Orthophoniste.

Programme d'Education Thérapeutique du Patient ORL au sein de la Fondation

Plusieurs professionnelles travaillent depuis quelques années à la mise en place d'un projet intitulé : « Éducation à l'autonomie dans les soins sur le plan nutritionnel, respiratoire et de la communication des patients avec ou sans trachéo(s)tomie atteints d'un cancer des voies aéro-digestives ».

Après une formation sur l'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) et de nombreuses rencontres pour construire ce projet, l'équipe est arrivée à la phase pratique des ateliers qui ont été élaborés ensemble.

Les différents ateliers ont été présentés à plus de 70 professionnels lors d'une journée spécifique le 21 septembre 2017. De nombreux échanges nous ont permis d'évaluer ce travail et sa pédagogie.

Cette approche pluriprofessionnelle permet d'appréhender l'ensemble des composantes en lien avec le patient pour un retour à domicile optimisé.

Le dossier de demande d'autorisation a été envoyé à l'ARS.

L'équipe ETP

News du personnel

Les nouveaux collaborateurs

BRIÈRE Delphine, Aide-soignante
GÉLINEAU Noémie, Aide-soignante
GOURIOU Véronique, Technicienne paie
HABERT Marine, Infirmière Diplômée d'Etat
LEPROUX Elise, psychomtricienne
LINANT Elodie, Aide-soignante
MIGNON Laura, Aide-soignante
RAHAL Joseph, Médecin
ROUILLARD Anaïs, Aide-soignante
SIEFFERT Elise, Aide-soignante
TAGOURACHT Samy, Infirmier Diplômé d'Etat
VAUCELLE Cécilia, Diéteticienne

Les départs

ANSEL Roselyne, Aide-soignante
BERTRANS Agnès, Aide médico psychologique
BODET Edwige, Aide-soignante
CISSE Clarisse, Aide-soignante
DEROUIN Isabelle, Aide-soignante
FORGEARD Noémie, Diéteticienne
GARREAU Michèle, Infirmière Diplômée d'Etat
GAUDRON Paul, Infirmier Diplômé d'Etat
GOURDIN Marie-Claire, Aide-soignante
GUERIN-BRAULT Nathalie, Aide-soignante
GUILLET Rolande, Agent des services Hospitaliers
LEGEAY Francis, Agent des services Hospitaliers
LOUREIRO Gwendoline, Employée d'accueil
RIVEREAU Valerie, Infirmière Diplômée d'Etat
ROCHAIS Héloïse, Orthophoniste
VELASCO Sabrina, Infirmière Diplômée d'Etat