

# Tour Panoramic

Le journal du Centre de la Tour de Gassies

## Edito

L'UGECAM d'Aquitaine s'est dotée depuis peu, d'une Direction médicale (Dr LE-PAULT) dont l'une des missions sera d'accompagner les établissements du Groupe dans l'élaboration de leurs orientations stratégiques.

Cette dernière mène actuellement une réflexion sur la réorganisation du projet médical GASSIES / CHATEAUNEUF. Ce projet sera présenté à la DNGU dans les prochaines semaines et comportera deux périodes bien distinctes : une organisation sur la période transitoire (2017 - 2019) et celle après la délocalisation terminée. Il intégrera aussi l'innovation nécessaire en termes d'activité et de mode de prise en charge des patients qui permettra à l'établissement de s'inscrire (de se maintenir) dans la politique d'aménagement sanitaire du territoire.

Longtemps désiré, l'arrêté fixant les éléments tarifaires dans le cadre de la nouvelle tarification (D.M.A : Dotation Modulée à l'Activité) est paru le 5 mai 2017.

Ces données, en lien avec l'activité médicale, nous permettent dès à présent de valoriser les recettes prévisionnelles attendues et de fait, de valider le plan de financement prévisionnel du projet de reconstruction du CSSR CHATEAUNEUF.

Dans l'attente, le développement de l'Hospitalisation à temps partiel constitue toujours un objectif majeur et c'est pourquoi, l'établissement a recruté 4 ETP (plateaux techniques) supplémentaires au cours du premier trimestre.

Bonne lecture

Jean Michel LAGARDE

## Données d'Activités

### Données MPR au 31/05/2017 : 2017 (2016)

#### En H.C

Nombre de journées : 17 184 (18 437)

Nombre de patients : 388 (391)

Nombre de séjours : 665 (677)

#### En H.T.P

Nombre de journées : 5 608 (4 772)

Nombre de patients : 233 (210)

Nombre de séjours : 266 (260)

T.O : 73,06 % (78,39 %)

T.O (Hors A et F) : 81,83 % (87,80%)

### Données CRPS au 31/05/2017

Nombre de journées : 5 127 (5 344)

### Données USLD au 31/05/2017

Nombre de journées : 11 701 (11 788)

### Données CRP /UEROS au 31/05/2017

Nombre de journées CRP : 6 811

Nombre de journées UEROS : 1 492

## Dans ce numéro :

### Page 2 : Les Ressources Humaines

Les départs et les bienvenues

### Page 2 et 3 : La vie de l'établissement et ses instances

Le projet médical - CRPS, centre référent - Le projet Parkinson - L' IFAQ - La modernisation du plateau technique - Le Décret Hospitel - Le projet humanisation des soins - Le Projet Régional de Santé

### Page 4 et 5 : Qualité et Gestion des Risques

Le Compte Qualité intermédiaire - Le signalement des erreurs d'identité - La démarche qualité nationale - Le signalement des évènements graves associés aux soins - Le projet de usagers - Le Document Unique - Le questionnaire de satisfaction MAKATON

### Page 6 : Le Développement Durable

Journée Econ'Home - Les ambassadeurs du Vélo

### Page 6 et 7 : Par ailleurs...

Le site internet Positionnement - L'arrivée du siège - Le logiciel MOPIKTO - Journée du CRPS du 23 juin - Le shopping à Gassies - Une somatothérapeute aux Arbousiers - La « ferme des animaux » aux Arbousiers - Les pompiers à Gassies - Le projet imprimante 3D

### Page 8 : Les Indics' Acteurs

La satisfaction des patients au service de radiologie - La satisfaction des patients à l'USLD Les Arbousiers - Le dépistage de la dénutrition

## Ressources humaines

### Les Départs (fin mai 2017)

Patrick Alighieri, masseur-kinésithérapeute en MPR  
Brigitte Bonhoure, agent administratif aux Arbousiers  
Béatrice Brochard, aide-soignante en MPR  
Christine Cabrafiga, aide-soignante en MPR  
Catherine Castagne, formatrice au CRP  
Maryse Darnaudet, référent Animations aux Arbousiers  
Marie-Hélène David, responsable administrative aux Arbousiers  
Maryvonne Etcheber, agent des services hôteliers au CRP/CRPS

Elisabeth Jouffrin, cadre de santé en MPR  
Hakima Ksiks, agent des services hôteliers au CRP/CRPS  
Bruno Lacou, agent de maîtrise à la restauration  
Sandrine Lacoude, agent hôtelier  
Hélène Lafourcade, aide-soignante en MPR  
Christine Roques, IDE aux Arbousiers  
Sébastien Sevaud, aide-soignant en MPR  
Floriane Tite, ergothérapeute en MPR  
Stephanie Valade, préparatrice en pharmacie

### Bienvenue à (fin mai 2017)

Anaïs Bourguet, ergothérapeute en MPR  
Dr Gabriel Brun, médecin au Centre référent du CRPS  
Jean-Baptiste Bureau, neuropsychologue en MPR  
Celine Defosse, formatrice au CRP  
Coralie Sauriat, IDE aux Arbousiers

Pauline Gaudry, orthophoniste en MPR  
Marine Dutertre, orthophoniste en MPR  
Caroline Labro, masseur-kinésithérapeute en MPR  
Olga Moreno Romero, masseur-kinésithérapeute en MPR  
Emilie Silhol, IDE aux Arbousiers

## La vie de l'établissement et de ses instances

### Projet médical

Un nouveau projet médical et une organisation médicale ont été élaborés dans le cadre de l'intégration des lits du CSSR CHATEAUNEUF à l'horizon 2020.

L'organisation médicale transitoire des deux structures est définie sur la période 2017-2019.

Ces projets seront présentés à la DNGU (Direction Nationale) et l'ARS dans les mois à venir.

### CRPS centre référent

Le CRPS vient récemment d'être labélisé par l'ARS Centre Référent de réhabilitation psychosociale et de remédiation cognitive pour la zone sud de la Nouvelle Aquitaine.

Cette nouvelle structure, issue d'un partenariat entre le CRPS et le Pôle Universitaire de Psychiatrie Adulte du centre hospitalier Charles Perrens, ciblera principalement un public de patients souffrant de troubles psychiatriques sévères en début de maladie, et aura différentes missions : évaluation des patients, soins de réhabilitation, création d'un réseau territorial sur les 5 départements couverts par le centre, et recherche universitaire en partenariat avec le Service Universitaire de Réhabilitation psychosociale du Vinatier à Lyon.

L'ouverture effective du centre est prévue en octobre.

### Un programme d'éducation thérapeutique pour la maladie de Parkinson

L'Agence Régionale de Santé (ARS) a relancé un appel à projet pour le développement et la promotion de programmes d'éducation thérapeutique des patients atteints d'une maladie neuro-dégénérative. Gassies a proposé à l'ARS un programme d'éducation thérapeutique relatif à la prise en charge des patients souffrant de la maladie de Parkinson qui reprend l'organisation des « stages parkinson » déjà opérationnels dans notre établissement.

Ce programme est composé de modules d'activités physiques adaptées, d'orthophonie, de kinésithérapie et d'ergothérapie. L'association France parkinson, partenaire du projet, complète ce programme par l'animation d'un atelier à destination des accompagnants et aidants et d'un module de partage d'expériences supervisé par un patient expert membre de l'association.

# La vie de l'établissement et de ses instances

## L'Incitation Financière à l'Amélioration de la Qualité (IFAQ)

Généralisé au MCO en 2016, le dispositif IFAQ est étendu au SSR à compter de 2017 (Arrêté du 10 février 2017). Ainsi chaque établissement SSR peut se voir allouer un intéressement calculé sur les composantes suivantes :

- Le résultat de la certification HAS,
- Le résultat des indicateurs de l'hôpital numérique,
- La valeur de certains indicateurs nationaux jugés prioritaires : la tenue du dossier patient, le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation, la traçabilité de la douleur et le dépistage de la dénutrition,
- La valeur des indicateurs associés aux soins : antibiotiques, solution hydro-alcoolique, BMR et lutte contre les infections nosocomiales.

Même si globalement Gassies affiche des résultats plutôt bons, certains indicateurs méritent d'être améliorés.

## Modernisation du plateau technique

Un groupe de travail s'est penché sur un des objectifs institutionnel 2017 qui est de moderniser le plateau technique de la Tour de Gassies. Plusieurs professionnels médicaux, paramédicaux ont recensé les besoins en nouvelles technologies de rééducation adaptées à la Tour de Gassies.

Une priorisation a ensuite été établie dans les différentes actions préconisées en prenant en compte les investissements nécessaires, le nombre de patients concernés et une logique de mise en place de plateaux techniques spécifiques.

La 1ère recommandation est d'investir dans un fauteuil PHYSIOPRO pour l'évaluation de l'assise des patients en fauteuil roulant.

La 2ème recommandation est pour 2 nouvelles technologies : un assistant robotisé membre supérieur et un tapis d'analyse de la marche quantifiée.

## L'hôtel hospitalier

Gassies a candidaté à l'appel à projet relatif à la mise en place d'un hébergement temporaire non médicalisé ou hôpital hôtel qui serait situé à l'extérieur du site.

Ce type d'hébergement proposé à certains de nos patients permettrait à l'établissement de satisfaire deux de ses orientations stratégiques prioritaires :

- Développer l'activité en HTP
- Recentrer l'activité l'établissement sur ses missions de soins.

La réponse de l'ARS est en attente.

## Projet humanisation des soins

Au mois de mars, l'établissement a répondu à un appel à projet de la Fondation de France. La Fondation de France qui soutient dans ce cadre les projets qui ont pour objectifs de :

- Favoriser un accueil et un accompagnement adaptés des personnes reçues, avec une attention particulière pour les situations d'interculturalités, de vulnérabilité et de précarité.
- Soutenir des soignants confrontés à des situations difficiles (refus de soins, annonces de maladies graves, violences,...)
- Améliorer l'accueil et l'accompagnement de l'entourage

Le projet humanisation des soins de la Tour de Gassies a été élaboré par un groupe de travail composé du Dr Couhet G., Mme Fraysse C., Mme Moal N., Mr Duperier J-P, Mme Massaut V. et Mr Casla J.

L'objectif est de créer un espace de réflexion clinique pluridisciplinaire autour de situations de soins complexes rencontrées dans les établissements sanitaires de la Tour de Gassies. Cette instance aura 2 missions :

- se réunir en cas de situations complexes avec des patients violents afin de définir des actions urgentes à mettre en place pour l'équipe soignante et vis à vis des patients concernés.
- définir et organiser des temps d'analyses de pratiques animés par des intervenants extérieurs à destination des équipes.

Les dossiers retenus par cet appel à projet seront connus pour fin juillet.

## Projet Régional de Santé (P.R.S)

Le nouveau projet sera arrêté au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2018 par l'ARS . Le P.R.S c'est :

- Un Cadre d'Orientation Stratégique (COS) pour 10 ans (2018-2027)
- Un Schéma Régional de Santé (SRS)
- Un Programme Régional d'Accès à la Prévention et Soins (PRAPS)

Il constitue une feuille de route et conditionne les activités des établissements.

# Qualité Gestion des Risques

## Le compte qualité intermédiaire

La première version du compte qualité est celle qui a été transmise à la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de la visite de certification de 2015.



La procédure de certification prévoit une mise à jour du compte qualité tous les deux ans et son transfert à la HAS afin que cette dernière mesure la capacité de l'établissement à mettre en œuvre les actions d'amélioration.

Ainsi, en avril 2017, Gassies a actualisé les composantes du compte qualité : l'évaluation des risques et l'identification des actions à mettre en œuvre.

## Le signalement des erreurs d'identité

L'établissement est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'identitovigilance : surveillance et gestion des erreurs liées à l'identité du patient.

La cellule d'identitovigilance a mis en place un courriel unique auquel vous devez signaler :

- toutes les erreurs liées à l'identité d'un patient
- toutes les corrections que vous avez apportées à l'identité d'un patient.

Une seule adresse, un seul contact : [identitovigilance-gassies](mailto:identitovigilance-gassies).



## La démarche qualité nationale

La Direction nationale de UGECAM impulse une démarche qualité nationale pour :

- Un pilotage par processus
- Une uniformisation des pratiques au sein de tous les établissements sanitaires UGECAM de France,
- Un dispositif d'évaluation des pratiques
- Le développement d'une culture nationale qualité/gestion des risques

Cette démarche s'articule autour de 14 processus : le dossier, le parcours, le médicament, les dispositifs médicaux, la pré-admission-admission, la planification, les prescriptions, les mouvements, le codage, la facturation, les interfaces techniques, les droits, la gestion des prestations logistiques, le management de la qualité.

Pour chacun de ces processus, les procédures, indicateurs, audits et cartographies de risques seront déployés dans nos établissements.

## Le signalement des événements graves associés aux soins

Depuis avril 2017, une plateforme régionale de veille et d'urgences sanitaires est opérationnelle à l'ARS. Elle permet aux établissements de signaler la survenue d'un événement indésirable grave associé aux soins.

Ce signalement se fait en deux étapes : dans les 48h suivant l'évènement (description du problème et conséquences) et dans les 3 mois (modalités de gestion de l'incident par l'établissement).

Une procédure interne, disponible sur la gestion documentaire informatisée, sera assortie d'une formation auprès des agents.

# Qualité Gestion des Risques

## Le projet des usagers

Comme leur permet la loi, les représentants des usagers ont formalisé « le projet des usagers » porté à la connaissance de la Direction et comprenant les actions suivantes :

- Mise en relation des représentants des usagers avec les patients : création d'une adresse mail [ru.gassies@ugecamq.fr](mailto:ru.gassies@ugecamq.fr) et communication des coordonnées personnelles des représentants des usagers aux patients
- Identification du personnel par les patients : port d'un badge par les stagiaires et étudiants soignants
- Information du personnel et des patients sur les associations œuvrant dans le domaine du handicap : création d'un livret

## Le Document Unique

Le Document unique recense l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les salariés sur leur poste de travail. Il s'agit d'un document réglementaire obligatoire. Un plan d'actions visant à réduire voire à supprimer l'exposition à ces risques est décliné ensuite.

C'est selon une méthodologie harmonisée entre tous les établissements de l'UGECAM Aquitaine et s'appuyant sur les préconisations de l'INRS que le futur Document unique sera réalisé en y associant, comme pour les précédentes itérations, le CHSCT.

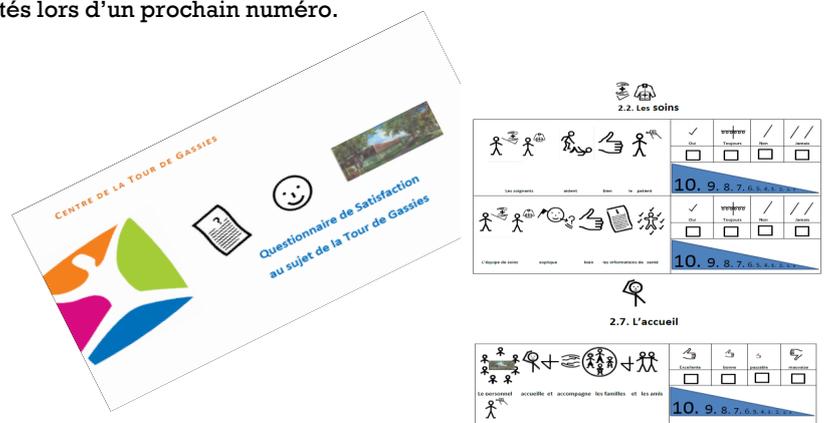
Ce travail est prévu au 4<sup>ème</sup> trimestre 2017.

## Le questionnaire de satisfaction en pictogrammes MAKATON

Depuis février 2017, la possibilité d'exprimer son ressenti sur le respect de ses droits, sur la qualité de l'accueil et sur la prise en charge au centre de la Tour de Gassies, est offerte aux patients aphasiques ou illettrés.

Le questionnaire de satisfaction a été traduit en pictogrammes par les orthophonistes. Pour en faciliter l'accès, il est renseigné au cours d'une séance d'orthophonie, s'intégrant ainsi au travail ciblé de rééducation/réadaptation.

Les résultats du questionnaire vous seront présentés lors d'un prochain numéro.



The image shows a questionnaire form titled 'Questionnaire de Satisfaction au sujet de la Tour de Gassies' from the 'CENTRE DE LA TOUR DE GASSIES'. It is designed for use with pictograms (MAKATON) and includes a scale from 10 to 1. The form is divided into two main sections: '2.2. Les soins' and '2.7. L'accueil'. Each section contains a grid of pictograms and checkboxes for 'oui', 'souvent', 'parfois', and 'jamais'. The '2.2. Les soins' section has two rows of questions, and the '2.7. L'accueil' section has one row. The scale at the bottom of each section is currently set to 10.

2.2. Les soins		oui	souvent	parfois	jamais	Score
Les usagers	attent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 9. 8. 7. 6. 5. 4. 3. 2. 1.
L'équipe de soins	explique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 9. 8. 7. 6. 5. 4. 3. 2. 1.
2.7. L'accueil		oui	souvent	parfois	jamais	Score
Le personnel	accueille et accompagne les familles et les amis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. 9. 8. 7. 6. 5. 4. 3. 2. 1.

# Développement Durable

Le 6 avril, Journée Econ'Home, le CRPS a organisé auprès des salariés et des patients/stagiaires plusieurs animations contre toute forme de gaspillage (alimentaire, eau etc...). Le CREPAQ était le partenaire de cette journée.

Le 13 juin, les Ambassadeurs du vélo de la Mairie de Bruges ont sensibilisé le personnel à l'usage du vélo. Ce fut l'occasion pour une cinquantaine de personnes d'étudier avec eux des parcours personnalisés pour leurs trajets cyclistes professionnels ou personnels mais aussi par exemple d'en savoir plus sur les aides de l'Etat et de Bordeaux Métropole en matière d'achat de vélo électrique par exemple. Cartes des pistes cyclables et accessoires vélos ont été remis aux visiteurs sur le stand.



## Le saviez-vous ?

L'utilisation quotidienne du vélo sur un trajet de moins de 5 km permet sur une année d'économiser jusqu'à 930 €. En ville, un cycliste roule en moyenne à 15 km/h contre 14 km/h pour une voiture.

1 salarié sur 4 de la Tour de Gassies habite dans l'une de ces 4 communes : Bruges, Eysines, Blanquefort et Le Bouscat.

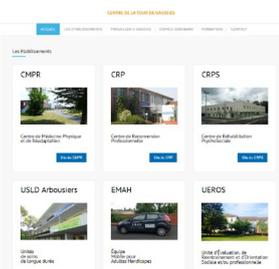
## Par ailleurs...

### Le site internet

Le site [www.gassies.net](http://www.gassies.net) entièrement relooké est maintenant consultable.

La présentation des activités du MPR, CRPS, CRP, EMAH et des Arbousiers est maintenant accessible à partir d'un portail général.

La présentation de l'UEROS est en cours de finalisation.



### Travaux d'aménagement (arrivée du siège)

Les travaux d'aménagement ont débuté et concernent, dans un premier temps, la réhabilitation de 4 bureaux (160 m<sup>2</sup>) situés au rez de jardin du bâtiment MPR (prolongement du service informatique).

Pour mémoire, l'arrivée du siège est programmée pour septembre 2017.

### Le service d'orthophonie s'est doté de MOPIKTO en mars 2017 !

Les pictogrammes du programme MAKATON sont désormais utilisés sous forme de tableau de communication ou de traitement de texte directement sur des tablettes numériques.

Des fonctionnalités de synthèse vocale et d'intégration de photos personnelles sont également présentes.

Cet outil est très attractif pour le patient et son entourage en raison de son accessibilité, de sa taille et de sa rapidité d'exécution.

Les attentes de nos patients en matière de nouvelles technologies de communication seront, nous l'espérons, comblées.

## Par ailleurs...

### Journée du 23 juin au CRPS

Le CRPS organise une journée sur le thème : Le handicap psychique et l'utilisation des médias dans la lutte contre les préjugés, le vendredi 23 juin de 9h30 à 16h à l'espace communication.

Des interventions auront lieu tout au long de cette journée sur les représentations médiatiques de la maladie mentale.

À cette occasion, le CRPS organise un concours de création sonore sur le thème « le handicap psychique et les préjugés » auprès des différentes structures accueillant des personnes en situation de handicap psychique.

Cette journée sera parrainée par Alfredo Olivera, fondateur de la Colifata première radio créée en 1991 émettant de l'hôpital psychiatrique de Buenos aires.

### Gassies Shopping

Tous les mardis, à compter du 30 mai 2017, Gassies accueille, dans le hall du bâtiment MPR, des commerçants.

Seront proposés à la vente des vêtements, des produits de beauté, des accessoires de mode et autres objets.



### Une somatothérapeute aux Arbousiers.

Depuis Mars, les salariés des Arbousiers ont la possibilité de participer à des séances individuelles de somatothérapie sous l'intitulé : Aider le salarié à prendre de la distance avec le stress.

Cette « thérapie » a comme objectif de recréer l'harmonie entre les dimensions corporelles, émotionnelles et psychiques de l'être humain.

Les séances de somatothérapie pour les salariés sont prises en charge en intégralité par l'établissement et une convention de confidentialité a été signée entre la Direction de l'établissement et la somatothérapeute.

Les séances se déroulent dans un univers calme et apaisant, à l'écart de l'établissement.

### « La ferme des animaux » aux Arbousiers

Une fois par an les animaux prennent possession des Arbousiers en toute sérénité pour le plus grand plaisir des résidents et des salariés.

Cette année encore Gribouille le border collie, gèrera les brebis, les chèvres naines, Tariquet et Tiamo les deux ânes, Pompon, le poney shetland, ainsi que les oies, canards, poules et lapin, sans oublier le cochon.

Cette ferme mobile qui parcourt toute l'aquitaine a une visée pédagogique et une valeur : « La médiation animale, où l'homme et l'animal se rapprochent à nouveau. ». C'est aussi un moment de partage et de souvenir au milieu d'animaux éduqués pour faciliter l'échange.



### Les pompiers à Gassies

Un exercice de commandement pompier a eu lieu à Gassies le 28 mars 2017.

L'objectif de la journée était d'exercer la réactivité du personnel de sécurité et la direction du centre et sa capacité à fournir aux pompiers les informations nécessaires pour circonscrire un incendie.

### Imprimante 3D

LE CRPS vient de créer un nouvel atelier imprimante 3D, en partenariat avec l'entreprise DAGOMA (start-up spécialisée dans l'impression 3D écoresponsable) et le plateau technique du MPR.

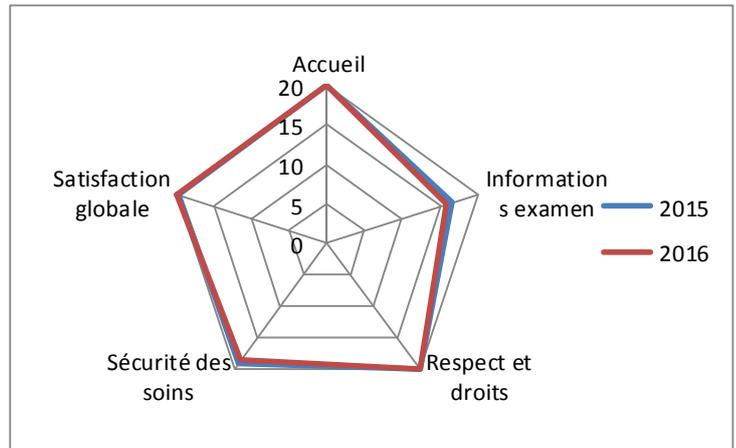
Cet atelier a pour objectif de sensibiliser les patients du CRPS aux nouvelles technologies et les aider à développer de nouvelles compétences (fabrication d'une imprimante en kit, conception d'objet 3D sur informatique, impression 3D), et aura pour finalité de produire des aides techniques pour les patients du MPR et du petit matériel pour le plateau technique.

# Les indic'Acteurs

## La Satisfaction des patients du service de radiologie en 2016

	2015	2016
Accueil	20	20
Informations examen	16,6	15,9
Respect et droits	19,9	20
Sécurité des soins	19	18,5
Satisfaction globale	19,8	20

Ces résultats sont présentés en CME et en CDU avec une sensibilisation du corps médical quant à l'information donnée au patient sur le motif, la nature et le résultat de l'examen.

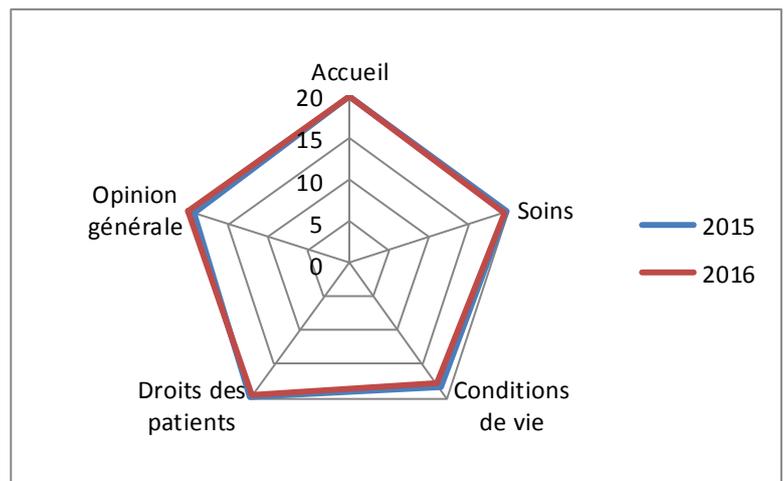


## La satisfaction des résidents à l'USLD Les Arbousiers en 2016

	2015	2016
Accueil	20	20
Soins	19,7	19,4
Conditions de vie	18,5	17,7
Droits des patients	19,8	19,4
Opinion générale	19,4	20

Les familles des résidents sont interrogées chaque année sur leur satisfaction concernant la prise en charge de leur parent.

La relative insatisfaction vis à vis des conditions de vie concerne principalement la gestion du linge : une procédure de gestion du linge a été depuis mise en place.



## Le dépistage de la dénutrition

En 2016, lors de la saisie des indicateurs nationaux pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, la valeur de l'indicateur qui mesure la qualité du dépistage de la dénutrition était de **48%** ; valeur bien en deçà de ce qui est attendu.

Afin d'améliorer la valeur de cet indicateur, le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), le cadre de santé référent, les IDE et diététiciennes ont mis en place de nouvelles modalités de traçabilité du poids habituel du patient, du poids durant l'hospitalisation, de la taille, de l'IMC (Indice de Masse Corporelle) et de la variation du poids.

L'audit mené en février 2017 constate une nette amélioration de cet indicateur qui affiche désormais une valeur de **86%**.

### Comité de Rédaction

Jean - Michel LAGARDE (Directeur)

Marianne COINUS (Directrice des Arbousiers)

Jean- Philippe DUPERIER (Cadre du CRPS)

Hafida GUELLATI (Directrice UEROS / CRP)

Catherine ROSSIGNOL (Responsable Qualité

et Gestion des Risques)