

« Patient traceur » lors d'un transfert : un apprentissage réussi

Dans le cadre des travaux de la Commission qualité et sécurité des soins (COQUASS) du GHT 13, le CH Allauch et l'HIA Laveran ont analysé la prise en charge pluridisciplinaire et la continuité des soins lors d'un transfert de patient. Un profil a été sélectionné et la méthode a été déployée début juillet. Retour d'expérience...



La méthode du patient traceur permet d'analyser collectivement et a posteriori le parcours d'un patient. Il s'agit de s'intéresser à la prise en charge globale du patient aux interfaces entre secteurs et à la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire. Cette méthode permet dans un temps limité de réaliser un diagnostic global de la qualité et de la sécurité de la prise en charge en identifiant les points positifs et ceux à améliorer. Elle intègre l'expérience du patient et de ses proches et s'intéresse au cœur de métier des soignants. C'est une approche pédagogique sans jugement ni recherche de responsabilité.

« Ils s'entendent bien. J'ai confiance en eux »

Les équipes de chirurgie orthopédique du HIA Laveran et du SSR indifférencié du CHA se sont ainsi prêtées au jeu entre le 20 et le 26 juin. Elles ont respecté la chronologie des différentes étapes de la méthode : information et recueil du consentement du patient choisi, entretien de 45 minutes avec ce dernier, rencontre avec l'équipe concernée (1h30) et débriefing à chaud avec l'équipe. La méthode s'est finalisée par une réunion de restitution générale le 13 juillet avec élaboration et validation collective d'un plan d'actions. Un consensus de l'équipe du SSR a été obtenu sur les actions prioritaires à mener, à savoir : renforcer la traçabilité des actes infirmiers dans le dossier patient, mieux structurer le processus d'accueil du patient par la formalisation d'une procédure, consolider avec les établissements amont, l'utilisation de la Messagerie médicale sécurisée (MMS) pour garantir l'obtention des documents médicaux des patients adressés. Un retour sur le suivi de la mise en œuvre des actions sera réalisé en Commission EPP.

La patiente a été satisfaite de pouvoir s'exprimer sur son séjour et a pu nous livrer ses impressions en direct. « *Je me sens en sécurité, à l'aise mais pas comme à la maison quand même* », a-t-elle souligné avec le sourire. « *L'équipe est bien. Je pense qu'ils s'entendent bien, j'ai confiance en eux* ».

Zoom sur...

Le circuit restauration

Une réflexion est actuellement menée afin d'améliorer le système de production et de distribution des repas. Dans cette optique et sur demande de la Direction, l'auditeur Alain Laporte est récemment venu à la rencontre des responsables des unités et de leurs équipes, des diététiciennes, du chef de cuisine, de l'équipe du self et du médecin responsable du CLAN. Ce rapport met aujourd'hui en évidence un système de gestion des repas et des coûts inadaptés qui ne répondent plus aux besoins d'efficience de l'hôpital. L'accent a été également mis sur la nécessaire modernisation du système de restauration avec notamment l'informatisation des cartes-repas, la définition d'une politique nutritionnelle et alimentaire complète. La non maîtrise des besoins et des coûts alimentaires génère un gaspillage important évalué à 202 000 € annuel. Ces sources possibles d'économie sont toutefois conditionnées par des investissements ciblés comme l'achat d'une cellule de refroidissement rapide ou encore de chariots de distribution d'une valeur totale de 260 000€.

Au-delà de ce lourd investissement, des préconisations ont été soumises et pourront être mises en œuvre sans délai par les équipes. Enfin, l'informatisation des services cuisine et diététique conjugué à l'acquisition d'équipements adaptés ne pourra être effective qu'avec un apport de 60 000 € de recettes supplémentaires dégagées par l'établissement. À ce titre, des pistes sont actuellement à l'étude.



Le Fil infos

L'hôpital, « Un maill'on de la chaîne »

Dans une démarche socio-éducative mais aussi de décroisement, l'équipe d'animation de l'hôpital, aidée de ses stagiaires, a mis en place une action solidaire et citoyenne. Cette action a pour objectif la fabrication de couvertures en laine à destination des personnes sans domicile fixe connues du Secours Populaire de Marseille. Lors des séances « Un Maill'on de la chaîne », nous tricotons des carrés d'environ 20 cm sur 20 cm de la couleur et du point au choix de chacun. Votre envie de tricoter comme votre dévouement demeurent indispensables à la mise en œuvre du projet.

Chaque personne peut alors participer, les mardis et jeudis après-midi, de 15h à 16h15, avec les résidents de l'USLD, de l'USA/UHR et de la MAS ou bien tricoter à domicile...

Usagers ou personnels des services, vous êtes tous les bienvenus.

Entre plage et glaces, ils ont fêté l'été !

Des résidents de l'EHPAD « La Maison des collines » se sont récemment offert une petite escapade à la Ciotat pour fêter les premières chaleurs de l'été



La dégustation de glaces : un vrai moment de détente

Assis sur un banc, c'est face à la mer que les résidents refont le monde. A leur façon. Quelques mots suivis de longs silences. Et pour cause. La dégustation d'une glace se passe de commentaires.

La Ciotat en toile de fond, neuf résidents de l'USA et de l'UHR goûtent sans modération à un plaisir retrouvé sous l'œil bienveillant du cadre de santé du service, du psychologue, de l'ASG, de l'art-thérapeute et de l'animatrice. Une sortie, qui, comme chaque dernier mardi du mois, a connu quelques variantes. « Pour la première fois, c'est en voiture et non en véhicule collectif adapté que nous avons rejoint La Ciotat. Ce changement notable n'a entraîné aucun trouble du comportement », se félicite Geneviève Lemol. « C'est une première réussite pour le groupe qui comptait en majorité des résidents de l'Unité d'hébergement renforcé ». Cet après-midi dédié à l'éveil des sens et à la dégustation était aussi « une belle occasion pour nous de

poursuivre le projet « Manger-Mains » de l'EHPAD « La Maison des collines » en accord avec les Dr Knecht et Marsoubian, poursuit la cadre de santé.

« Parvenir à stimuler le goût mais également amener les résidents à verbaliser leurs préférences étaient autant de challenges à relever ».

Commandes validées !

C'est avec succès que chacun à valider la commande de sa glace auprès d'une commerçante ravie de jouer le jeu et des touristes. Et si certains ont cédé à la tentation d'une seconde fois, d'autres se sont laissés séduire par les Churros.

« Aucun des résidents n'a connu de crise d'angoisse en présence des touristes et des passants. Pas d'affolement et pas besoin de plan B. Une vraie réussite qui a dépassé le cadre même de la sortie. Les résidents ont très bien dormi, l'aide-soignante de nuit n'a pas eu à gérer les déambulations nocturnes », poursuit Geneviève.

Un projet qui concerne tout le service : la date du 24 juillet avait déjà été cochée par d'autres agents pour une nouvelle « aventure ».

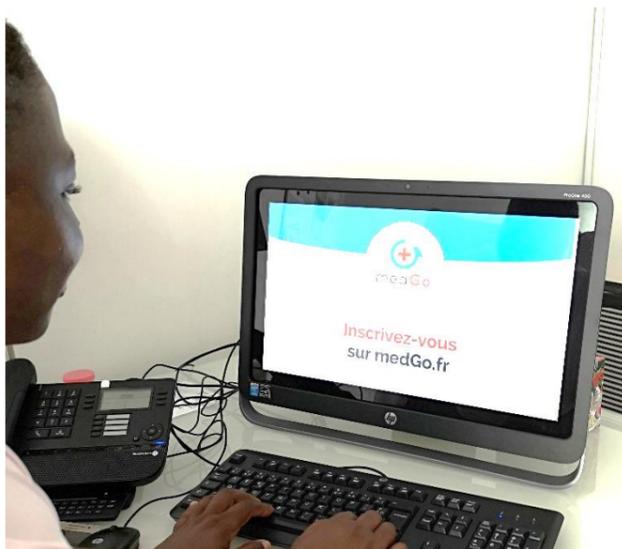
Romuald VINACE

Directeur de la Rédaction
Robert SARIAN

Rédaction
Service Qualité-Communication

Nouveauté

medGo, l'allié des remplacements



« Une quarantaine d'agents a d'ores et déjà répondu OK à medGo. Cette nouvelle plateforme de gestion des remplacements permet de partager les disponibilités en quelques clics, de recevoir par SMS les offres de missions qui correspondent aux souhaits de l'agent et de choisir les remplacements qui les intéressent », explique le Coordonnateur général des soins, Paul-Fabrice Le Goff. medGo, c'est le choix d'une gestion simple et rapide des remplacements.

Gain de temps, accessibilité et simplicité

La plateforme est opérationnelle depuis quelques semaines. Entre accessibilité (sur ordinateur, téléphone, tablette) depuis le bureau ou à distance et utilisation simple et ludique, medGo dévoile ses avantages. « C'est un gain de temps indéniable. En quelques secondes l'agent est alerté par SMS et par email », poursuit l'intéressé. Nous avons également avec les cadres une totale et complète visibilité sur les disponibilités des remplaçants, qui ont par ailleurs suivi une formation sur l'outil. Med Go nous permet ainsi de solliciter la bonne personne au bon moment ».