

TRANSVERSAL

LE MAGAZINE DU CENTRE HOSPITALIER DE PAU

HIVER 2019 - N°14

20



Bonne année

ACTUS

Projet d'établissement 2019-2023,
certification... les enjeux à venir



Dossier

Accès aux soins : des services en première ligne pour les plus démunis

Zoom sur...

Une journée dans la peau d'une... préparatrice en pharmacie hospitalière

En bref

Hameçonnage : comment éviter les pièges des pirates

Édito

« La fin d'année 2018 est marquée sur le plan institutionnel par plusieurs dossiers importants qui impactent la stratégie de l'établissement, comme par exemple la négociation avec l'Agence Régionale de Santé du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens ou encore l'élaboration du projet d'établissement 2019-2023.

En 2018, comme un signe fort de la qualité des soins prodigués et du dynamisme des équipes médicales et soignantes, l'activité continue de progresser. Elle est soutenue par une politique volontariste d'investissement qui accompagne les projets médicaux avec notamment le changement d'une gamma-caméra en médecine nucléaire ou encore la réalisation de nouvelles salles de cardiologie interventionnelle. Les équipes restent donc investies et motivées, mais il faut veiller à accompagner les soignants au quotidien notamment en mettant l'accent (comme c'est aujourd'hui le cas dans les travaux du futur projet social) sur des thématiques telles que la qualité de vie au travail ou encore la prévention des risques professionnels. Dans cette optique, un poste de préventeur a par exemple été créé.

Toutefois, il faut dès à présent se tourner vers l'année 2019 qui sera celle du lancement de grands projets tels que la reconstruction de l'USLD, la construction du plateau technique interventionnel unique ou encore la thrombectomie et le SMUR pédiatrique sud-aquitain. Autant de projets qui montrent le dynamisme de notre institution malgré un contexte difficile tant du point de vue de la maîtrise du budget que de la démographie médicale dans certaines spécialités.

2019 sera également l'année d'un nouveau défi : celui de la prochaine visite de certification. Elle représente un enjeu collectif majeur qui doit rester en permanence au centre des préoccupations de chacun, quelle que soit sa place dans l'établissement. Je compte donc sur chacun pour déployer cette culture de la qualité et de la sécurité des soins qui sera le gage d'une certification réussie.

Il faudra également continuer à investir la dimension territoriale en poursuivant la structuration de certaines filières de soins comme cela a pu être le cas en 2018 avec le laboratoire commun de biologie ou encore la périnatalité avec le CH d'Oloron.

Je souhaite une excellente année 2019 à chacun d'entre vous ainsi qu'à vos proches et je fais le vœu que cette nouvelle année nous permette de déployer de nouveaux projets au service des patients de notre territoire. »

Jean-François VINET

Directeur du Centre Hospitalier de Pau

HAS : prochaine certification

La prochaine visite de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) aura lieu cette année. Voici le calendrier :

→ La prochaine visite de certification concernera le CH de Pau seul, indépendamment des autres établissements du GHT.

→ La procédure mise en oeuvre sera identique à celle de 2015 (V2014).



Projet d'établissement

Une nouvelle feuille de route pour 2019-2023.

Selon le code de la santé publique, chaque établissement de santé doit élaborer un projet d'établissement qui définit la politique générale de l'établissement. Il est prévu pour une durée maximale de 5 ans. Le précédent projet d'établissement 2014-2018 arrivant à échéance, il convenait en 2018 de lancer la démarche d'élaboration du projet d'établissement 2019-2023.

Il s'articule autour du projet médical dont la rédaction est pilotée conjointement par la présidente de la CME et par le directeur. Il comporte également un projet de soins infirmiers, de rééducation et médicotechnique, un projet social, un projet psychologique, un projet relation avec les usagers, qualité, gestion des risques, un projet management traitant notamment de la contractualisation interne, de la politique hôtelière ou encore du management et des finances.

À l'ensemble de ces projets viennent s'ajouter deux autres schémas déjà élaborés : le schéma directeur immobilier et le schéma directeur du système d'information élaboré à l'échelle du GHT. En termes de méthodologie, des groupes de travail thématiques ont été lancés dès septembre 2018 notamment sur le projet médical qui devra s'articuler avec le projet médical partagé du GHT ainsi qu'avec le Projet Régional de Santé 2018/2028. Les autres projets avancent grâce à des groupes de travail coordonnés par les directeurs adjoints concernés.

L'objectif était la formalisation d'un document de synthèse pour la fin de l'année 2018 avant d'entamer une démarche de concertation interne devant l'ensemble des instances concernées.



Audrey LIORT
Directrice des affaires médicales et générales

Handicap : des consultations dentaires dédiées

Située dans les locaux du Centre Jean Vignalou, la consultation dentaire spécialisée est dédiée aux personnes (enfants et adultes) en situation de handicap.

La nouvelle consultation dentaire spécialisée accueille seulement des enfants et adultes dont le handicap empêche les soins en cabinet de ville. Il peut s'agir par exemple de trisomie, de polyhandicap, d'autisme, etc.

L'utilisation du MEOPA (gaz hilarant) peut être proposée. Il a un effet d'anesthésie de surface et un effet anxiolytique.

INFOS PRATIQUES

Adresse :
rez-de chaussée du
Centre Jean Vignalou.



Prise de rendez-vous :
par téléphone du lundi au jeudi
☎ 05 59 72 69 46

Responsable du service :
Docteur Maguelone Séqueval



L'actu en images

Don de matériel médical pour la Tunisie



5 tonnes de matériel hospitalier ont été donnés à l'hôpital régional de Gafsa en Tunisie. Cette action portée par l'AFRAHT (Association Franco-Tunisienne des Pyrénées-Atlantiques) a reçu le soutien du Centre Hospitalier de Pau. L'ensemble des membres du GHT Béarn et Soule a identifié le matériel disponible (lits médicalisés, couveuses, fauteuils roulants, médicaments...) qui a ensuite été récolté et acheminé vers Gafsa.

Centre Vignalou : barbecue des familles



Le 26 octobre, un grand « Barbecue des familles » a été organisé dans le parc du Centre Jean Vignalou, pour l'ensemble des résidents de l'Unité de Soins Longue Durée, leurs familles et le personnel. Un rendez-vous gourmand et festif, pour mettre l'accent sur l'importance de l'alimentation pour les personnes âgées.



Accès aux soins : des services en première ligne

La PASS, le CLAT et le Centre de vaccination travaillent en coordination pour apporter des soins aux populations qui en sont éloignées, que ce soit dans ou hors les murs de l'hôpital.

La PASS, le CLAT et le Centre de vaccination sont tous trois en lien, car ils touchent les mêmes populations, que ce soient des personnes sans droits ou éloignées des parcours de soins :

- ▲ la Pass est là s'il y a un souci de santé, comme un médecin généraliste,
- ▲ le CLAT et le Centre de vaccination sont là pour tous, dans un but de prévention face aux maladies et de protection des populations.

Ces trois services travaillent en partenariat au quotidien, notamment pour la prise en charge des populations migrantes, qui pour la plupart ne parlent pas le français. Concrètement, cette collaboration passe par exemple par des fiches de consultations communes sur Crossway : cela permet notamment d'éviter des répétitions auprès des patients et facilite ainsi leur parcours. C'est en quelque sorte un carnet de santé/vaccinal électronique, consultable par les services du CH de Pau, qui donne une traçabilité du parcours de ces patients.

PASS, CLAT, Centre de vaccination :
situés au rez-de-chaussée
du bâtiment Hauterive.



/ PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La PASS a pour mission de faciliter l'accès aux soins, notamment en prenant en charge les migrants, les personnes qui n'ont pas de couverture sociale ou qui sont hors des parcours de soins. Le but : leur apporter des soins mais surtout leur faire reprendre un parcours de soins classique.

La PASS assure des consultations de médecine, d'infirmière et des entretiens avec l'assistante sociale au Centre Hospitalier, et le jeudi matin au Phare, pour les personnes en grande précarité. L'équipe fait également le lien avec la PASS psychiatrique, dès qu'elle détecte une souffrance psychologique. Avant la mise en place de la PASS, ces populations précaires allaient directement aux urgences, et souvent avec un réel risque vital. Aujourd'hui, la PASS les capte avant afin de les prendre en charge et d'assurer un suivi.

Environ 700 personnes sont suivies chaque année par le service, avec une hausse de fréquentation (+23% entre 2017 et 2018) qui s'explique notamment par l'arrivée de migrants sur le territoire et le travail en partenariat avec les centres de demandeurs d'asile (dans les Pyrénées-Atlantiques, 94% des demandes d'asile sont concentrées sur Pau).



Médecins :

Dr Marie-Pierre LUCU
Dr Isabelle POUYANNE

Infirmière :

Sophie MIRALLES

Assistante sociale :

Eva CAPDEVIEILLE

Secrétaire : Nadine GOURRET

Tél : 05 59 72 69 40

pass.hauterive@ch-pau.fr

Horaires (sur RDV) :

Consultations médicales :

Lundi : de 9h à 17h

Vendredi : de 9h à 12h

Jeudi : consultation déportée au Phare avec l'assistante sociale

Entretiens assistante sociale :

Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 9h à 17h

Consultations infirmières :

Lundi et mardi : de 9h à 12h

Vendredi : de 9h à 17h

PASS

/ CLAT : Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse

Le CLAT 64 Béarn et Soule (centre de lutte anti-tuberculeuse) est un service médical chargé par l'État de coordonner la lutte anti-tuberculeuse sur le territoire Béarn et Soule.

Son action s'inscrit dans un réseau de collaboration au niveau départemental, régional et national.

Le CLAT assure la prévention, le traitement et l'information autour de la tuberculose par :

- l'investigation autour de cas de tuberculose,
- le suivi (consultations médicales ou infirmières),
- le dépistage systématique des personnes plus « à risque » pour les traiter et éviter la circulation de la tuberculose dans la population,
- la vaccination BCG selon les recommandations du calendrier vaccinal,
- la promotion de l'information sur la tuberculose auprès de tout public,
- avis et formation des professionnels médico-sociaux.



Médecin : Dr Marie NEGREVERGNE

Infirmières : Marie-Laure DARRIGRAND et Elodie VARACHAUD

Secrétaire : Caroline REY-COYREHOURCQ

Tél : 05 59 92 47 53 / clat64@ch-pau.fr

Horaires : Du lundi au vendredi DE 8h45 à 16h15



CLAT

/ Centre de vaccination

Le centre de vaccination est ouvert à tous, pour des consultations, vaccinations et conseils. Son but principal : toucher les populations précaires et sans droits, éloignées du soin. Pour cela, 50% de son activité a lieu hors les murs sur le territoire Béarn et Soule. Le service intervient surtout auprès des centres de demandeurs d'asile, les terrains des gens du voyage ou à la demande d'associations (par exemple le Phare, les Restos du cœur, Médecins du monde, avec l'ELSA dans les CAARUD, ou avec les CCAS en fonction des besoins du territoire...).

Le centre de vaccination reçoit environ 150 patients par mois. Avec la PASS, il s'occupe notamment de la prise en charge de migrants (en grande partie des mineurs non accompagnés). Ces populations arrivent sans droits et sans argent : le but est alors de les protéger en menant des actions de prévention, dépistage et vaccination (notamment autour de la problématique de l'hépatite B).

Le centre de vaccination travaille également à mettre en place des partenariats avec les autres services du CH de Pau. Une consultation pour les personnes immuno-déprimées devrait par exemple voir le jour courant 2019.

Le centre est également chargé de l'information du public sur la vaccination et la formation des professionnels médico-sociaux.



Médecin :

Dr Astrid MENARD

Infirmière :

Marie-Laure DARRIGRAND

Tél : 05 59 72 78 02

vaccination64@ch-pau.fr

Secrétariat mutualisé avec le CLAT :

05 59 92 47 53

Horaires (sur RDV) :

Jeudi et vendredi de 9h à 16h

Ouvert depuis mai 2016.



Centre de
Vaccination

Une préparatrice en pharmacie hospitalière

Cette nouvelle rubrique a pour but de mettre en lumière les métiers au sein de l'établissement. Le principe : la chargée de communication du CH de Pau suit lors d'une journée un agent ou une équipe. À l'issue de cette journée, elle raconte ce qu'elle a observé, son ressenti ou bien dresse le portrait des agents rencontrés qui l'ont marquée. Le 20 décembre dernier, elle est allée passer une matinée auprès de Mélanie, préparatrice en pharmacie hospitalière.

Mélanie fait partie de l'équipe des 14 préparateurs de la pharmacie du Centre Hospitalier de Pau. Chaque jour, les postes "tournent" dans le service, et aujourd'hui elle est au poste de distribution. En début de matinée, elle a fait le tour d'une partie des services pour scanner les produits manquants dans les armoires à pharmacie. Ensuite, de retour à la pharmacie, elle s'occupe (avec ses collègues affectées au même poste) de renouveler les armoires des services.

C'est l'effervescence dans les travées où sont rangés les médicaments par code : entre les allées et venues des chariots des préparateurs, les magasiniers, les pharmaciens... Il faut être efficace (trouver le bon produit, le bon dosage, vérifier le code du médicament, être vigilant sur les stocks...) et s'y retrouver tant il y a de références ! Une fois les bacs remplis pour un service, il faut ensuite valider la commande sur le logiciel métier : cela permet de décompter sur le stock mais aussi d'éditer un document récapitulatif à fournir au service. Sur ce document, le préparateur peut laisser des informations, comme par exemple lorsqu'un laboratoire a une rupture de stock pour un médicament.

Vient ensuite le moment de "faire tourner la console". Une expression un peu incongrue pour le novice, mais que l'on comprend vite



Mélanie prépare les bacs de médicaments qui partiront ensuite dans les armoires des services.

en voyant le logiciel. Il s'agit en fait de faire une requête sur l'ordinateur, pour vérifier si de nouvelles prescriptions ont été enregistrées depuis la veille 17h dans le service. Le logiciel calcule automatiquement si le service a déjà ce qu'il lui faut dans sa dotation, ou s'il faut que le préparateur donne des médicaments supplémentaires. "On ne donne pas bêtement ce que nous demande le logiciel", explique Mélanie, "il faut être très vigilant, car ces demandes vont parfois directement dans le pilulier des patients, et on ne distribue pas des petits-pois !".

Tout doit être fini dans la matinée. C'est ensuite aux services intérieurs de jouer, pour aller livrer les différents services de soins. L'après-midi est dédiée à la préparation des commandes nominatives. La préparatrice fait

alors à nouveau "tourner la console", pour connaître les produits à préparer.

Mélanie apprécie de changer de poste régulièrement, et aime tout particulièrement être au tri ou à la rétrocession (voir tableau en bas de page) "car on a de l'échange avec les services ou les patients". Même si parfois il y a aussi des contre-temps : "par exemple lorsqu'un service appelle et qu'il n'a pas reçu ses médicaments. On ne va pas se contenter de lui renvoyer vite. Il faut avant tout que l'on trouve pourquoi la commande n'a pas été réalisée, car on utilise beaucoup l'informatique et il y a parfois des bugs. On va aller faire tourner la console, consulter le pharmacien... cela prend un peu de temps, et peut être ennuyeux pour le service mais c'est nécessaire pour éviter les erreurs, et surtout éviter qu'elles se reproduisent".

Les autres postes occupés par les préparateurs

Le dispositif médical : distribution des dispositifs médicaux et pansements.

La commande : en lien avec les pharmaciens, assurer les commandes de médicaments auprès des laboratoires.

La rétrocession : vente des médicaments aux patients en externe.

L'USMP : préparation des commandes pour la maison d'arrêt de Pau.

Le tri : poste de "régulation" de la pharmacie, reçoit les appels, analyse et répartit les demandes. En charge également des bons de commande papier qui arrivent à la pharmacie.

Les stupéfiants : gestion des stupéfiants qui demande de se conformer à une réglementation particulière.

14 préparateurs travaillent à la pharmacie

8 préparateurs travaillent à la pharmacotechnie

Sécurité du système d'information

Se protéger du hameçonnage !

Qu'est-ce que l'hameçonnage ?

L'hameçonnage, en anglais «phishing», est une technique par laquelle un attaquant usurpe l'identité d'un tiers légitime dans le but d'obtenir des informations sensibles.

Quels sont les objectifs de cette attaque ?

L'objectif est de récupérer des informations sensibles/confidentielles qui serviront à des fins illégales en amenant la cible à agir (soit en cliquant sur un lien, soit en exécutant la pièce jointe, soit en répondant au mail, etc.).

Les risques sont le vol de données sensibles, l'usurpation d'identité, la perte financière.

Symptômes / Éléments caractéristiques d'un courriel d'hameçonnage :

- ▲ Demande d'informations confidentielles (identifiant de connexion, mot de passe, n° de compte, n° de carte bleue...).
 - ▲ Nombreuses fautes de français (ex. : «S'il vous plaît, soumettre la demande...»).
- (Attention de moins en moins vrai car les systèmes de traduction se sont énormément améliorés)
- ▲ Le lien affiché ne correspond pas au lien réel.

En cas de doute, se rendre sur le site officiel sans suivre les liens du courriel et consulter les informations.

Que faire en cas de suspicion de tentative de hameçonnage ?

- ▲ ne pas cliquer sur les liens et/ou pièces-jointes
- ▲ ne pas suivre les instructions
- ▲ appeler la hotline informatique en cas de doute pour avoir un avis
- ▲ avertir la hotline informatique si vous avez cliqué sur un lien ou ouvert une pièce jointe.

Guillaume BEGU

Référent sécurité du système d'information
Direction des Systèmes d'Information



Bon à savoir / à faire :

- ▲ Les organismes sociaux, bancaires et autres ne demandent jamais d'information sensible par courriel.
- ▲ S'assurer de l'authenticité de la source du message (ex. : demander confirmation par téléphone).
- ▲ Ne jamais effectuer d'actions dans la précipitation.
- ▲ Ne jamais répondre ou faire suivre ces mails.
- ▲ Pour un site web, s'assurer de la validité du nom de domaine.
- ▲ Se méfier des liens courts (bit.ly, goo.gl, etc.).

Développement durable

Les directions du CH s'engagent dans une démarche d'impression éco-responsable

Dans le cadre de sa politique de développement durable, le Centre Hospitalier de Pau s'engage sur le terrain d'une juste consommation du papier. Dans cet objectif, la Direction du Centre Hospitalier adopte une politique d'impression éco-responsable applicable à tous les directeurs et agents des directions de l'établissement. Consultable sur la gestion documentaire (intranet), cette politique véhicule des gestes simples et pertinents qui permettront à la fois d'amoindrir l'impact environnemental de l'établissement et de réduire des coûts de consommation évitables.

1 impression couleur

=

10 fois le prix d'une

impression en noir et blanc

50 % du papier est économisé
si l'on imprime en **recto-verso**

ET VOUS,
ADOPTÉZ-VOUS
LES BONS GESTES
D'IMPRESSION ?



Semaine de la sécurité des patients

Félicitations aux 107 agents qui ont participé cette année à la chambre et au chariot des erreurs lors de la semaine de la sécurité des patients, et particulièrement aux 3 services gagnants, ayant le plus fort taux de participation : les équipes du bionettoyage, de l'USLD et de l'UPUG.



En images



/ Octobre rose : un mois pour sensibiliser contre le cancer du sein

Pour Octobre Rose, plusieurs animations et stands d'information (avec la Ligue Contre le Cancer) ont été mis en place au CH de Pau. Plusieurs services ont participé, notamment pour la logistique, la technique (décoration du hall F. Mitterrand) ou encore le service de restauration avec l'organisation d'un repas rose.



/ Mois sans tabac

En novembre, le Mois sans tabac a été relayé au CH de Pau avec : de l'affichage pour encourager les participants au défi, des stands d'information, des consultations sans délais, mais aussi une campagne d'encouragement sur la page Facebook du CH de Pau.

/ Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Ateliers, spectacle, stands d'information et quiz ont été proposés au CH du 19 au 23 novembre dernier, avec le concours du FIPH.



/ La Féminine de Pau

Bravo aux 60 concurrentes qui ont représenté le CH de Pau pour le challenge entreprises de la Féminine d'Automne. Le CH de Pau se classe ainsi 2^e à la participation au challenge ! Brigitte Jacques (57^e sur 1208 à la course) et Anais El Habassi (71^e sur 1175 à la marche) de la pharmacie réalisent les meilleurs classements.

AGENDA

Samedi 19 janvier - de 9h30 à 16h

Journée portes ouvertes des instituts de formations

L'IFSI, l'IFAS et l'IFCS ouvrent leurs portes aux futurs étudiants : ateliers, tables rondes, rencontres...

Ouvert à tous.

Lundi 21 janvier - 15h

Cérémonie des vœux aux agents hospitaliers

En salle de conférences du bâtiment François Mitterrand. Cérémonie et vin d'honneur pour les agents du Centre Hospitalier.

Jeudi 24 janvier

Journée de réflexion sur la phase palliative dans un parcours de santé

Journée réservée aux professionnels, à l'ITS Pierre Bourdieu.

Renseignements et inscriptions au près de Coordi-Santé Béarn et Soule : coordi-sante-bs@orange.fr

Tel : 05 24 36 00 15

Jeudi 14 mars - 9h à 17h

Dépistage des maladies du rein

Journée de dépistage grand public des maladies rénales, dans le hall du bâtiment François Mitterrand.

Directeur de la publication : Jean-François Vinet

Rédacteur en chef : Audrey Liort

Comité de rédaction : Anne-Lise Chuilon, Eric Hammel, Sabine Ithurralde, Marion Kern, Maï Fradin, Sylvie Ouazan, Véronique Tastet.

Photos / Images : Centre Hospitalier de Pau, Freepik.

Conception / Mise en page : service communication du Centre Hospitalier de Pau

Impression : Imprimerie du Centre Hospitalier de Pau 1500 exemplaires.

ISSN : en cours

CENTRE HOSPITALIER DE PAU

4, boulevard Hauterive

64000 PAU

www.ch-pau.fr