

Ey-nergie

Bulletin d'information
du Centre Hospitalier Henri Ey

n°17 Mars 2008

édito

En ce début d'année 2008, Madame CALMON, a rejoint l'île de la Réunion et exerce désormais au Centre Hospitalier Gabriel Martin, à Saint-Paul. Elle a pu exprimer, lors de la cérémonie des vœux, toute la nostalgie que lui inspirait son départ et je souhaite la remercier ici pour tout le travail effectué pendant ce trop court séjour à Bonneval.

De ce fait, un intérim s'ouvre pour quelques mois, que je suis conduit à assurer sur cette période.

Les questions et dossiers à traiter pendant ce laps de temps ont une importance qui ne peut guère être sous-estimée, puisqu'il y sera question en particulier du projet d'établissement, de la mise en place des pôles d'activité et de la nouvelle visite des experts visiteurs de la H.A.S. (Haute autorité de santé).

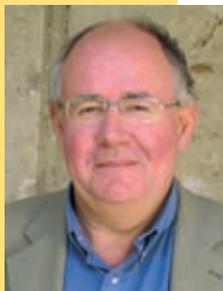
S'agissant du projet médical, il est nécessaire de préciser qu'après un démarrage en novembre 2007 à l'occasion du séminaire réunissant les médecins et les cadres et la présentation du diagnostic élaboré par le C.N.E.H. (Centre national de l'expertise hospitalière), les groupes de travail n'ont pu conduire leur mission dans le délai imparti.

Après concertation avec les différents acteurs de l'établissement, un enrichissement de la réflexion est apparu souhaitable, avec le concours de la communauté médicale, qui se traduira par une présentation des grands axes de l'avant-projet aux personnels, à l'occasion de réunions sur les sites de Bonneval et du Coudray.

En corollaire, un report de l'échéance initiale au 31 mai a été sollicité et obtenu auprès des autorités de tutelle, afin de dégager les bases d'une vision partagée du devenir de l'établissement pour les 5 ans à venir.

La fortune, en effet, sourit certes aux audacieux mais aussi à ceux qui savent donner un peu de temps au temps...

Hervé LANOE
Directeur par intérim



à la une

Expérimentation de la mise en place des pôles

L'année 2008 se présente comme une année d'expérimentation pour la mise en place des pôles d'activité.

La première étape a été franchie en 2007 avec la validation du découpage et des documents de référence, et la désignation en début d'année des responsables appelés à piloter ces unités. Il reste donc en 2008 à faire vivre ces organisations.

Quelques dates peuvent être proposées afin de servir de repère :

- Au plus tard le 31 mars, les budgets de chaque pôle et les lignes de crédits délégués seront notifiés aux responsables
- À partir du 1^{er} avril, « des tableaux de bords » seront communiqués aux responsables
- Entre avril et décembre, plusieurs réunions entre responsables de pôle et direction interviendront afin d'apporter les informations requises, effectuer des points successifs, et instaurer ainsi un « dialogue de gestion » constructif
- Une évaluation du dispositif sera menée en décembre afin d'effectuer les ajustements nécessaires et préparer la signature des contrats de pôle pour 2009

Sommaire

2 zoom

La Valorisation de l'activité en psychiatrie

4 grand format

Le service de l'accueil et du standard

6 vie institutionnelle

Le départ d'Elisabeth Calmon

vie sociale

La Commission de formation

7 talent

Le tuning ou la passion de customiser son véhicule





La Valorisation de l'Activité en un modèle alternatif au PMSI

Dans le cadre de l'extension du PMSI à l'activité en psychiatrie, 172 établissements de santé ont participé depuis l'année 2002 à une expérimentation, dont la finalité est le recueil généralisé d'informations médico-économiques. Ce recueil est indispensable pour le financement des établissements par la valorisation de l'activité en psychiatrie.

Le concept de la VAP

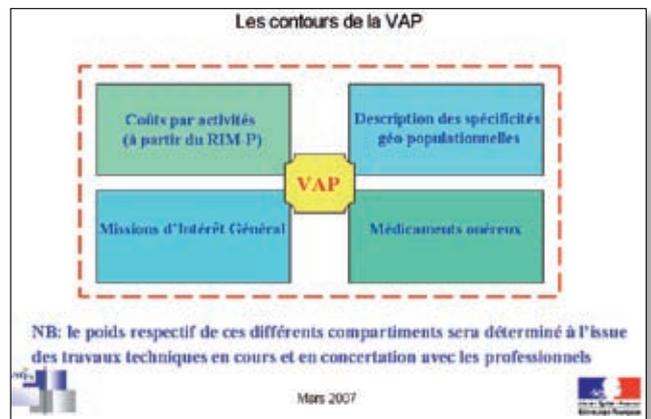
La VAP (Valorisation de l'activité en psychiatrie) a été initiée par la Conférence des présidents de Commission Médicale d'Établissement des Centres Hospitaliers Spécialisés comme modèle alternatif au PMSI (Programme de médicalisation des systèmes d'information).

La VAP permet un financement des établissements psychiatriques en fonction de leur activité spécifique, donc différente de la T2A appliquée en MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique), et une prise en compte des facteurs géo-populationnels, particulièrement pertinents dans notre spécialité.

La Circulaire de la DHOS (Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins) du 19 décembre 2001, instituant le recueil du PMSI psychiatrique à titre expérimental (expérimentation pour laquelle l'établissement s'était porté volontaire), nous a permis de mettre à niveau notre système d'information et d'être pleinement opérationnel dès la généralisation de ce recueil. L'Arrêté du 29 juin 2006 impose à tous les établissements, ayant une activité de psychiatrie, le recueil des données liées à leur activité, dit RIM-P (recueil d'information médicalisée en psychiatrie). La date initiale du 1^{er} juillet de la même année sera reportée, pour des raisons techniques, au 1^{er} janvier 2007. Ce recueil d'activité est traité sous forme de résumés par séquence pour l'hospitalisation et de résumés d'activité ambulatoire. Ces résumés sont ensuite anonymisés avant d'être transmis aux Agences régionales de l'hospitalisation.

Objectifs et calendrier de la VAP

Dans sa version finale, la VAP se décompose en 4 compartiments qui ne sont pas complètement définis à ce jour :

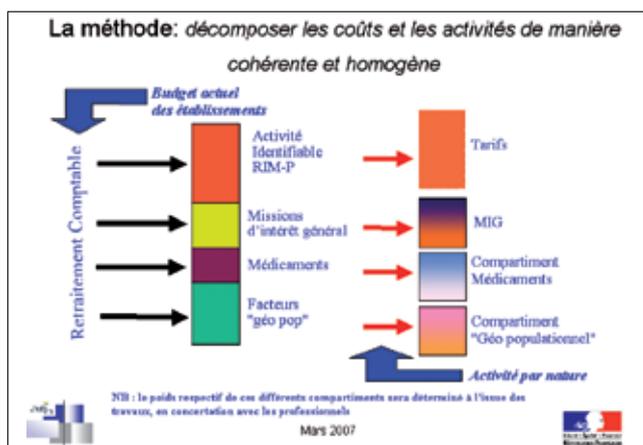


- **Un compartiment « tarification à l'activité »** basée sur les données recueillies par la transmission des RPSA (résumés par séquence anonymisés) et des R3A (résumés d'activité ambulatoire anonymisés)
- **Un compartiment « géo-populationnel »**, identifie les spécificités géographiques, épidémiologiques et socio-démographiques propres à chaque établissement. Ce recueil, effectué parallèlement au recueil des données indispensables à la production des RPS (résumés par séquence) et RAA (résumés par acte ambulatoire), et des données issues des retraitements comptables fournis par les établissements, permet d'apporter des éléments d'analyse complémentaires.
- **Un compartiment « MIG » (Missions d'intérêt général)**, prend en compte les activités qui ne sont pas directement liées à un patient et ajoute aux missions d'intérêt général déjà répertoriées pour le domaine MCO certains fonctionnements et prises en charge spécifiques à la psychiatrie.
- **Un compartiment « médicaments coûteux »**
À un an de la mise en place du RIM-P, l'ensemble des établissements, dont le Centre Hospitalier Henri Ey, ont dû transmettre les données relatives à l'activité de l'année 2007. Des systèmes d'information différents dans les établissements et un recueil exhaustif des données fixé pour la fin d'année ont fait de 2007 une année de

Psychiatrie

brèves

montée en charge. En région Centre, le bilan des remontées 2007 s'effectuera auprès de l'ARH courant mars. Dans la seconde quinzaine de mai, la première réunion de la commission régionale VAP sera organisée afin d'analyser les résultats et les difficultés rencontrées. Pendant l'année 2007, des groupes d'experts ont travaillé sur les données d'activité qui leur étaient fournies, mais également sur la définition des MIG et la catégorisation des facteurs géo-populationnels. La Circulaire de la DHOS du 15 mars 2007 prévoyait une échéance à fin 2007 pour ces deux derniers groupes de travail. En ce qui concerne le compartiment « médicaments coûteux », une enquête est prévue courant 2008.



L'établissement, volontaire à l'expérimentation PMSI, s'est toujours positionné de manière dynamique dans cette démarche. Cela a permis au Centre Hospitalier de disposer des outils nécessaires au recueil du RIM-P, dès sa mise en place. L'ensemble des données qui étaient demandées ont été transmises. Toutefois, il persiste un défaut d'exhaustivité des données exploitables du fait de la qualité inégale du recueil. C'est pourquoi, le DIM (département d'information médicale) insiste sur la nécessité de communiquer l'ensemble des données, et notamment les diagnostics, afin de prendre en compte les résumés produits. Il ne faut pas oublier que dans un avenir proche, l'équilibre financier de l'établissement sera conditionné par la qualité et l'exhaustivité du recueil d'information. Le DIM, garant de cette qualité et de cette exhaustivité, sera amené à faire des contrôles réguliers, comme il a commencé à le faire en juillet et août derniers.

*Frédéric Soulié,
Médecin chef du pôle 28G03,
Médecin responsable du Département
d'Information Médicale*



11^{ème} journée du recrutement infirmier

11^{ème} journée
du recrutement infirmier

Le Centre Hospitalier Henri Ey participera à la 11^{ème} journée du recrutement infirmier. L'événement, organisé par le salon Infirmier 2008, l'Infirmière Magazine et Objectif Soins, se tiendra au Carrousel du Louvre, à Paris, le 1^{er} avril 2008.

Les principaux objectifs de cette rencontre sont de mobiliser les professionnels de santé, rencontrer des candidats ciblés répondant précisément aux besoins de l'établissement et valoriser efficacement le Centre Hospitalier.



Calendrier des instances 2008

Avril 2008

Conseil exécutif : mercredi 23 avril

Mai 2008

CME : lundi 19 mai

CTE : mardi 20 mai

CHSCT : jeudi 22 mai

CA : vendredi 23 mai

Conseil exécutif : mercredi 28 mai

Juin 2008

CME : lundi 16 juin

CTE : mardi 17 juin

CHSCT : jeudi 19 juin

CA : vendredi 20 juin

grand format

Le service de l'accueil et du standard

Ce service a pour mission d'accueillir tous les publics (patients, familles, fournisseurs), de les aider à s'orienter dans le respect de la confidentialité et de leur communiquer les informations dont ils ont besoin.

Rattaché à la Direction des usagers, ce service est placé sous la responsabilité directe de Bruno Jeulin et de Odile Genet, Directrice adjointe. Il se compose de 7 agents 1/2 qui assurent une continuité de service 24h/24 et d'un agent affecté à la fonction de vagemestre.

Professionalisme et qualités humaines

Situés à l'entrée de l'établissement, les agents du service sont très souvent les premiers interlocuteurs. Leur fonction consiste à :

- Réceptionner et orienter les appels téléphoniques externes et internes
- Réguler et transmettre de façon rapide et efficace l'ensemble des appels
- Informer et distribuer de la documentation aux interlocuteurs (plan d'accès notamment)



Frédérique MARTIN



Caroline CHESNEAU

- Gérer les alarmes : incendie, anti-intrusion, détresse soignant via les DECT DATI (détection automatique du travailleur isolé), et formuler les demandes d'intervention aux pompiers, SAMU...
- Consigner sur le registre toutes les alarmes et dysfonctionnements
- Agir face aux situations d'urgence et assurer le déclenchement des alertes (plan blanc, vigilances sanitaires...) dans le respect des procédures
- Informer les personnels de garde et d'astreinte (médecin, administrateur de garde, cadre de santé, agent technique)

Parallèlement, d'autres activités sont gérées au quotidien. La réception de colis, déposés par les transporteurs, impliquent une recherche du service destinataire puis leur acheminement, en lien avec les personnels de la logistique.

Les agents interviennent également en relais de la direction des travaux pour distribuer les clés auprès des différents intervenants extérieurs (formateurs, entreprises, nouveau personnel

de nuit...) et contacter les prestataires extérieurs en cas de défaillance technique (chauffage, ascenseur, fuite d'eau, branchements électriques, téléphonie...). Par ailleurs, ils participent à la mise à jour de documents institutionnels : conception des fiches réactualisées du livret d'accueil patient, et ponctuellement, mise sous enveloppe de supports de communication.

Travailleurs isolés de 22 heures à 8 heures, et les week-ends, les agents du standard doivent faire preuve de vigilance et créer une relation d'écoute afin de canaliser l'agressivité verbale de leur interlocuteur quand cela est nécessaire.

Toutes ces activités nécessitent une bonne connaissance des interlocuteurs (services et professionnels) et de l'organisation de l'établissement. L'agent du standard doit être capable de répondre au mieux aux demandes formulées en un minimum de temps. Il doit également savoir se maîtriser et faire face à toutes les situations en respectant les procédures en vigueur.



Les agents du service accueil/standard sont les interlocuteurs privilégiés des personnels du Centre Hospitalier Henri Ey, des professionnels au service de tous et ce, tous les jours de l'année.

Vaguemestre

La mission de vaguemestre est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 16h40 principalement par Madame Annick Granier. Son travail consiste à réceptionner le courrier à la poste dès 8h, puis, de le trier et de le distribuer dans les différents services. Elle dépose ensuite les opérations comptables au trésor public. Elle poursuit sa matinée par le passage à la mai-

son de retraite, au laboratoire et au service des vallées. De retour dans l'établissement, elle prépare le courrier qui part par mallette vers les sites de Chartres, Châteaudun et Nogent-le-Rotrou. L'après-midi débute par un deuxième passage à la maison de retraite, au trésor public ainsi qu'au service cuisine/blanchisserie.

Vers 15h, elle collecte le courrier dans les services, l'affranchit et le dépose à la poste vers 16h30.



Patricia GARCIA



De gauche à droite : Géraldine JAUBERT et Annick GRANIER

trois questions à...

Caroline Chesneau et Jocelyn Fleury, agents du standard travaillant en journée, et Frédérique Martin, agent du standard travaillant de nuit

Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez ?

C.C. / J.F. : Les difficultés sont principalement d'être à l'écoute des demandes de chacun. Parfois, nous avons l'impression d'assister les agents et ce, surtout au niveau des appels en interne ; il est plus facile de nous contacter que de consulter l'annuaire téléphonique. Nous avons également trop de colis qui sont déposés au standard en attente de livraison.

Il en est de même pour les parapeurs qui y transitent, souvent jusqu'au lendemain, avant d'être acheminés vers les directions concernées ; comment assurer la confidentialité des documents dans un lieu de passage permanent ? Enfin, nous manquons d'informations institutionnelles.

Qu'est ce qui vous plaît dans votre métier ?

C.C. / J.F. : C'est un travail très diversifié et autonome avec beaucoup de contacts humains qui se déroule dans une bonne ambiance.

Vous avez pris vos fonctions de standardiste en 1983, quelles évolutions avez-vous observées depuis votre arrivée au standard ?

F.M. : Ce rythme de vie me convient bien ; il me permet de concilier vie familiale et personnelle et vie professionnelle. J'assure ce métier depuis 15 ans. Le travail s'est diversifié surtout par l'intermédiaire de nouvelles technologies (informatique).

Nous assurons la fonction standard du centre hospitalier, de la maison de retraite et du centre psychiatrique du Coudray après 20 heures. Grâce aux caméras, nous filtrons les entrées car le portail ferme à 23 heures. Les appels téléphoniques sont moins fréquents que dans la journée mais ont besoin d'être traités souvent dans l'urgence. Nous assurons également la surveillance de l'armoire détection incendie, des signalements des vigilances sanitaires...

Depuis la mise en place des PTI, nous sommes en lien direct avec les personnels soignants, prêts à intervenir en cas de besoin. En fait, nous sommes un peu « le cœur de l'hôpital ».

Vie institutionnelle

Au revoir Le départ d'Elisabeth Calmon



Cérémonie des vœux
15 janvier 2007



Forum des métiers - 22 novembre 2007

Ce n'est pas sans émotion qu'Elisabeth Calmon a fait ses adieux à l'établissement le 15 janvier dernier.



Remise d'un piano par
l'APIJ à l'hôpital de jour
du service enfants le
14 décembre 2007

Arrivée le 1^{er} septembre 2006, elle a dû prendre très rapidement connaissance du Centre Hospitalier en se rendant sur l'ensemble des sites. Portant un grand intérêt aux relations humaines, elle est

allée dans chaque service à la rencontre des personnels. Très vite immergée dans la démarche qualité, c'est avec assurance qu'elle a reçu les experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé, du 11 au 15 septembre 2006.

Ses seize mois de direction ont été marqués par les ouvertures de la

cuisine/blanchisserie sur la zone artisanale de Bonneval et des centres médico-psychologiques chartrains. Parallèlement les projets architecturaux du projet d'établissement 2003-2008 ont été poursuivis par le démarrage du CAC au Coudray, du CMP/HJ enfants à Châteaudun, de la structure CMP/HJ adultes à Nogent-le-Rotrou, de l'UPM et de l'unité d'addictologie à Morancez, et enfin du FAM et de la polyclinique à Bonneval.

Entourée de l'équipe de Direction et des médecins de l'établissement, Elisabeth Calmon s'est consacrée à préparer les défis de demain. À commencer par la mise en place d'une organisation en pôles médicaux

dans le cadre de la nouvelle gouvernance, l'élaboration du prochain projet d'établissement 2008-2013, et le développement de partenariats sanitaires et médico-sociaux.

Elisabeth Calmon a quitté le Centre Hospitalier Henri Ey pour prendre ses fonctions de Directrice du personnel et de la qualité à Saint-Paul, sur l'île de la Réunion. Elle rejoint son mari, lui-même nommé depuis le 1^{er} décembre 2007, Directeur du Centre Hospitalier de Saint-Pierre Saint-Denis.

Vie sociale

La Commission de formation



Une partie des membres de la Commission de formation

La formation constitue un des principaux éléments du projet social et représente un formidable moteur de la politique institutionnelle. Elle propose au personnel des perspectives de perfectionnement ou de promotion, tout en favorisant le développement des activités du Centre Hospitalier Henri Ey.

Sa structure

La Commission de formation, émanant du Comité Technique d'Établissement, est présidée par le Directeur, représenté par la Directrice des Personnels. Elle se compose du Directeur des Soins et de représentants du personnel, au prorata du nombre d'élus au Comité Technique d'Établissement. Depuis septembre dernier, la Com-

mission de formation est élargie, à titre d'experts, par des représentants de la Commission Médicale de Formation Continue, du Collège des Psychologues et du Secteur Socio-éducatif.

Son rôle

La Commission recueille un avis objectif et impartial sur toutes les demandes de formation avant

présentation au Comité Technique d'Établissement. Elle fixe les règles permettant d'évaluer la recevabilité des demandes (en rapport avec les projets de pôle, les projets transversaux, le développement personnel), établit le Plan de formation et se prononce sur le suivi financier. Elle peut proposer des priorités (par exemple : formations de groupe en intra-hospitalier). La commission se réunit chaque mois.



Inauguration de la cuisine/blanchisserie - 10 décembre 2007



Johnny Fontaine

talents



Le tuning ou la passion de customiser son véhicule

Depuis l'âge de 16 ans, Johnny Fontaine, Agent des services hospitaliers au Centre Psychiatrique du Coudray, est un passionné de tuning automobile.

Un art, une rencontre

Reuves spécialisées et curiosité ont conduit Johnny Fontaine, Agent des services hospitaliers au Coudray, à se rendre au Paris Tuning Show, le rendez-vous incontournable des passionnés du tuning. « Mon intérêt pour les voitures customisées a grandi au fur et à mesure raconte-t-il, et j'avoue avoir eu le coup de foudre en voyant les belles voitures présentées sur le salon ». Plus qu'un passe-temps, le tuning est devenu une vraie passion pour Johnny, un moyen d'expression. Il a trouvé une discipline dans laquelle il s'épanouit totalement, développe sans sens de l'imagination et sa créativité, « pour débiter, je me suis amusé à customiser mon scooter. Depuis peu, j'ai mon permis voiture et donc, petit à petit, je m'investis complètement dans ma passion ».

Le tuning automobile consiste à personnaliser son véhicule. Il y a plusieurs formes de personnalisation : l'extérieur avec kit carrosserie et jantes, l'intérieur avec la sono et les accessoires, et le moteur. Pour l'instant, Johnny a posé un film teinté sur les deux vitres arrières et changé les jantes. Il a également fabriqué un caisson pour y mettre un sub de 300 Watts branché sur un ampli logé dans le coffre et changé les deux enceintes avant et arrière. « C'est un plaisir de me lancer dans la sono, je me sens à l'aise et cela me détend », avoue-t-il. Toutes ces transformations se font avec l'aide du père et du frère de son

amie « ils sont connaisseurs en mécanique automobile et également passionnés par le tuning ». C'est merveilleux de pouvoir partager sa passion avec ses proches ! Le tuning est sans conteste une discipline qui rapproche et qui permet de développer des valeurs comme l'entraide et la solidarité.

L'union de l'homme et de la machine

En recherche constante de nouvelles idées, Johnny veut se consacrer à customiser l'intérieur de son véhicule, changer le pédalier, le pommeau, le soufflet, le volant et aussi le pot d'échappement, installer des néons, et peut-être modifier l'aménagement du coffre. Mais comme Johnny nous confie « cette passion implique un investissement financier important. Mon projet, aussitôt que mon budget le permettra, est d'investir dans une voiture plus récente, de trouver un garage et de pouvoir customiser l'extérieur de mon véhicule ». Le tuning est une histoire de compromis, c'est une passion mais pas une religion. Johnny en est conscient et préfère prendre son temps.

Personnalité discrète, Johnny veut se faire plaisir avant tout, « j'aime avoir une belle voiture et si cela plaît aux autres, tant mieux », dit-il avec un sourire. Et il ajoute « chacun a son style pour tuner sa voiture, il y a ce que l'on appelle les gros monstres et les voitures discrètes. La voiture représente

ce que ressent la personne ». Le tuning est l'art de personnaliser sa voiture, accessible à tous. C'est un reflet de son fort intérieur, un moyen d'expression, de se distinguer des autres et de s'affirmer.



la madeleine

d'après le questionnaire de Proust

Johnny Fontaine a intégré le Centre Hospitalier Henri Ey en 2005 en tant qu'Agent des services hospitaliers aux hôpitaux de jour le Cèdre Bleu, puis aux Boutons d'Or. Il travaille aujourd'hui dans le secteur G01 au Coudray.

Ses lectures préférées :

➤ Addx, maxi tuning

Le meilleur CD :

➤ La remix Cascada

Les mots qu'il préfère :

➤ Sociable, confiance, convivialité

Sa plus grande fierté :

➤ Sa vie personnelle et professionnelle

La cause qu'il aimerait défendre :

➤ Les enfants dyslexiques

Une terre d'exil :

➤ Tahiti

S'il exerçait un autre métier :

➤ Aide-soignant, voire infirmier

Mise en sécurité des Arcades



Le service des arcades

Le service de géro-psycho-geriatrie « les Arcades » est en travaux pour une mise en conformité de la sécurité incendie. En effet, depuis le mois de février, des entreprises passent câbles et autres gaines pour installer une nouvelle centrale incendie et un réseau de désenfumage.

À cette occasion, un appel malade sera mis en service pour le confort de tous.

Les travaux seront réceptionnés courant avril 2008.

Déménagement de L'Oasis

La structure « L'Oasis » s'est aménagée dans le « Pavillon des Garennes » depuis le 3 décembre dernier.

Les activités occupationnelles et thérapeutiques pour les patients de l'UF 8000 s'y poursuivent dans un cadre agréable et proche de la nature.

Vous pouvez les contacter au 7637.



Marie-José Laly, infirmière en mission transversale pédagogique

Marie-José Laly a pris ses fonctions à la Direction des Soins depuis le 7 janvier dernier. Ses missions, centrées sur l'accompagnement du dispositif tutorial, s'inscrivent plus largement dans la collaboration avec les IFSI partenaires et le développement d'une dynamique de formation et de recherche pour les infirmiers expérimentés. Sa

mission transversale nécessite de travailler conjointement avec tous les services de soins et les partenaires extérieurs.

Son bureau se situe au 2^{ème} étage du bâtiment administratif au-dessus de la Direction des Personnels.

Marie-José Laly est joignable au 02 37 44 78 68 ou à mj.laly@ch-henriey.fr



Ils ont écrit

Penka HRISTOVA-HIVANOVA

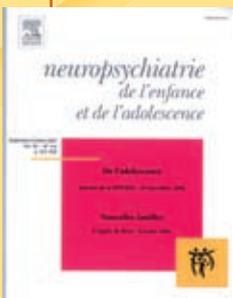
Qui sont les acteurs du réseau ? Travail en réseau et psychiatrie périnatale : à propos d'une enquête au service des urgences (Hôpitaux de Chartres).

Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence

Vol 55 (2007) n°7 p. 424-432

• Article disponible au centre de documentation

NB : Cette rubrique est ouverte à tous ceux qui ont publiés.



Les Colonnes :

un séjour en Auvergne

En février dernier, quatre patients de l'UF 8000, accompagnés d'une infirmière et d'un moniteur-éducateur, ont participé à un séjour thérapeutique d'une durée d'une semaine dans un gîte à Montfaucon en Velay. Au programme : restaurant, visite du Puy en Velay, balade, gestion du quotidien, tenue du carnet de bord... ont contribué à sortir les patients du cadre institutionnel répondant à l'un des principaux objectifs fixés par l'équipe. Le déroulement de ce séjour a permis de redécouvrir les capacités et ressources de chacun dans la gestion du quotidien et dans l'adaptation extérieure. Cette expérience a été bénéfique, tant aux patients qui y ont pris énormément de plaisir, qu'aux soignants qui ont pu reconsidérer la prise en charge des patients déficitaires.



Le Puy-en-Velay

Voëux

Le 15 janvier, à la salle du Chapitre, Elisabeth Calmon, Directrice, a présenté ses voëux à l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier rappelant ce qui a été entrepris tout au long de l'année 2007 et citant quelques projets en cours pour 2008. La cérémonie des voëux a été l'occasion de valoriser la fidélité des personnels médaillés, d'accueillir chaleureusement les nouveaux venus et de féliciter tous les diplômés de l'année passée. Six médailles d'or, trois médailles de vermeil et treize médailles d'argent ont ainsi été décernées.



Les 22 médaillés de l'année 2007

Ey-nergie

Bulletin d'information
du Centre
Hospitalier
Henri Ey

n° 17
Mars 2008

Directeur de la publication :

Hervé Lanoë

Rédacteur en chef: Odile Genet

Conception: Quadrilatère Communication

Réalisation: Trait de Loire.com

Dépôt légal: février 2005

Comité de rédaction :

V. Auché, E. Bacquelin, C. David,
P. Lhoste, S. Martin, M-A Vallée.



Centre
Hospitalier
Henri Ey

Établissements
de Santé Mentale
d'Eure & Loir

32 rue de la Grève • 28800 Bonneval
Tél. 02 37 44 76 00 • Fax 02 37 44 76 82
www.ch-henriey.fr



Questionnaires de satisfaction des patients hospitalisés

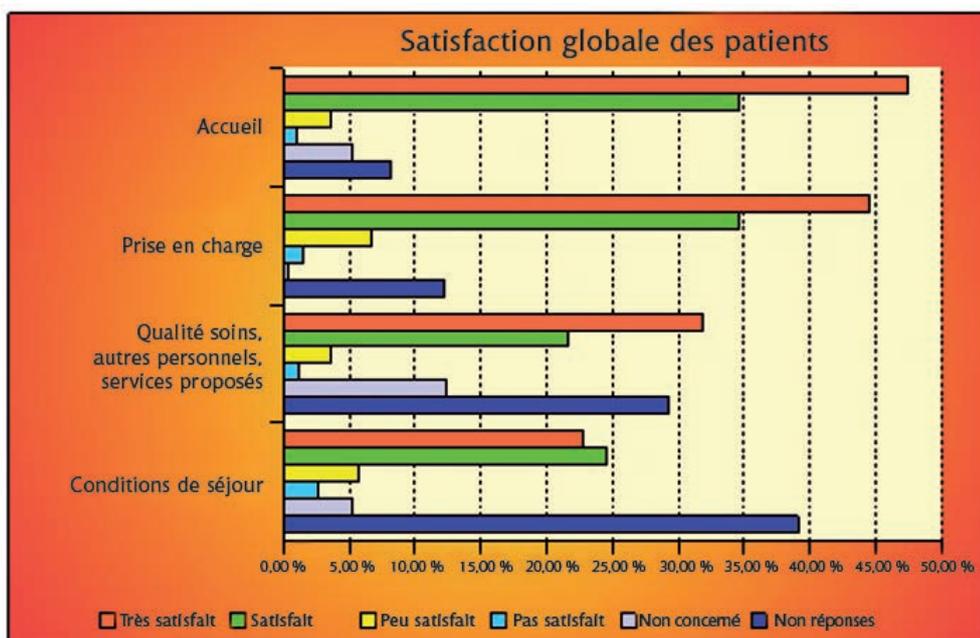
149 questionnaires de satisfaction auront été recueillis au cours de l'année 2007, soit le double du nombre de questionnaires retournés au service qualité en 2006.

75 remarques ont été faites sur ces 149 questionnaires :

- **23 sont positives** et forment des remerciements pour le personnel sur la qualité de leur prise en charge.
- **47 sont négatives** et pointent les difficultés de la vie en communauté (bruit, gestion de la télévision, tabac). Plusieurs remarques font état d'un manque d'activités sportives et d'ergothérapie.
- **5 sont neutres**, mais forment des suggestions, comme avoir un fond musical dans le réfectoire ou un support mural auto-adhésif dans les chambres pour les photos.

| Retour des questionnaires par service | | |
|---------------------------------------|----|---------|
| Arcades (temps plein) | 39 | 26,17 % |
| Le Verger (temps plein) | 20 | 13,42 % |
| 28G01 CPC (temps plein) | 5 | 3,36 % |
| 28G06 CPC (temps plein) | 5 | 3,36 % |
| 28G02 CPC (temps plein) | 1 | 0,67 % |
| Clinique de Val de Loir (temps plein) | 28 | 18,79 % |
| Le Cèdre Bleu (temps partiel) | 6 | 4,03 % |
| Les Bains-Douches (temps partiel) | 1 | 0,67 % |
| Les Colonnes (temps plein) | 1 | 0,67 % |
| Non précisé | 43 | 28,86 % |

@ Retrouvez sur intranet, dans la vitrine du service qualité, l'ensemble des statistiques pour l'année 2007.





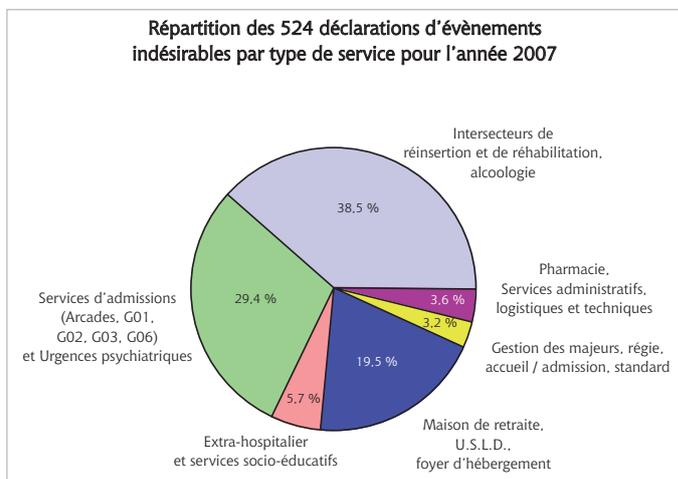
Événements indésirables

Évolution du nombre de déclarations :

- Année 2007 : 524
- Année 2006 : 431
- Année 2005 : 323

Remarques

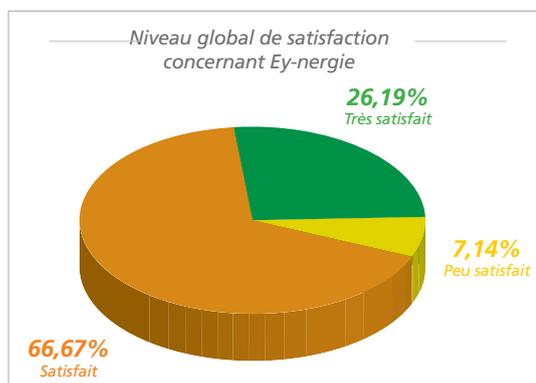
- 177 événements concernant la violence ou l'insécurité ont été signalés en 2007. Soit 36,3%.
- 11 déclarations signalent un AES (accident d'exposition au sang) majoritairement sous forme de morsures et griffures.
- 14 déclarations sont faites sur les difficultés liées à la loi sur l'interdiction de fumer.



NB : La majorité des signalements concernent de fait l'organisation des prises en charge dans les services de soins et d'hébergement (organisation médicale et paramédicale, mais aussi toutes les prestations hôtelières et logistiques qui accompagnent les patients et les résidents).

Les services administratifs signalent peu leur dysfonctionnement organisationnel, panne ou autre.

Résultats de l'enquête de satisfaction du journal de l'établissement



Les résultats de l'enquête de satisfaction du journal Ey-nergie, lancée au dernier trimestre 2007, montrent un taux de retour de 5,6%. Ce taux pourrait s'expliquer par plusieurs raisons : une confusion de documents insérés à l'intérieur du journal (le questionnaire et les mouvements du personnel) et l'absence de rappel pour répondre à cette enquête. Le service communication envi-

sage de réaliser une nouvelle enquête de satisfaction sous une autre forme, via intranet. Le journal de l'établissement est un outil de communication destiné au personnel et aux partenaires extérieurs. Les principaux objectifs du journal sont d'améliorer la diffusion de l'information, d'accompagner les projets, de véhiculer la transmission transversale, de décloisonner les métiers et les services, de développer un sentiment d'appartenance en dépit de l'éclatement des sites. Son évaluation est nécessaire afin de le faire évoluer.

87,17 % des agents trouvent les informations qu'ils attendent dans Ey-nergie.

