

Au revoir ...

Milka GUILLOT  
AEQ - Cuisine

Elodie MILLOT  
Aide-soignante  
FAPA

Régis PHILIPPE  
Inf. Psy. - Pôle 3

## En route vers la 3<sup>ème</sup> certification du CESAME

C'est officiel, la prochaine visite de certification du CESAME se déroulera en novembre 2011. C'est la troisième fois que l'établissement s'engage dans la procédure de certification depuis qu'elle a fait son apparition dans le champ sanitaire à la fin des années 90.

L'expérience acquise par l'établissement en matière de démarche qualité au cours de la décennie écoulée ainsi que la certification sans réserve du CESAME en 2004 et en 2007 sont des atouts indéniables à la veille d'une 3<sup>ème</sup> certification, mais ne préjugent en aucun cas du résultat final et un excès de confiance serait dommageable.

Nous le savons désormais, chaque nouvelle procédure de certification s'accompagne d'un nouveau manuel et de nouvelles exigences. Ce nouveau manuel a été publié en juin 2009. A première vue, le manuel a été allégé. Il « ne » contient plus que 2 chapitres et 28 références contre 4 chapitres et 53 références il y a 4 ans. Mais ne nous y trompons pas. Si le manuel a été allégé dans sa forme, il n'en est pas moins exigeant. Il se recentre sur les thèmes porteurs de recommandations voire de réserves au cours des précédentes certifications et intègre 3 notions nouvelles :

### - Le développement durable

Rappelons que le CESAME a été récompensé l'année dernière pour ses actions dans ce domaine, comme par exemple le tri sélectif des déchets, la réalisation d'économies d'énergie ou encore la satisfaction des nouveaux bâtiments aux normes de Haute Qualité Environnementale « HQE ».



### - Le déploiement d'indicateurs

La HAS rend désormais obligatoire le recueil annuel d'indicateurs qualité. Le CESAME participe d'ailleurs cette année à l'expérimentation de l'indicateur de tenue du dossier du patient en psychiatrie avant généralisation de l'indicateur en 2010.



- L'identification de pratiques exigibles prioritaires « PEP » autour desquelles la HAS exprime des attentes renforcées.

Les PEP sont des critères qui devront être satisfaits par les établissements de santé sous peine de non certification. La HAS a identifié 13 PEP dans les domaines de l'évaluation des pratiques professionnelles, de la gestion des risques ou

encore de la prise en charge du patient (douleur, tenue du dossier, médicaments,...). La HAS réfléchit à des PEP dans le champ de la santé mentale.

La prise en charge du patient est l'élément central de ce nouveau manuel et est abordée dans 19 références sur 28. Le manuel insiste sur l'obligation de **respecter les libertés individuelles**.

Cette obligation est abordée à plusieurs reprises, sous l'angle de l'intimité, de la dignité, de la confidentialité, de la prévention de la maltraitance et de la promotion de la bienveillance, de la gestion des mesures de restriction de liberté.

Sensible à cette problématique et conscient de ses limites, le CESAME a intégré ces critères dans sa réflexion visant à élaborer son nouveau projet d'établissement.

La problématique de la liberté d'aller et venir a toujours existé dans la procédure de certification. Aujourd'hui, le manuel utilise la formule « gestion des mesures de restriction de liberté d'aller et venir » convenant que dans un certain nombre de situations elle est nécessaire. Cela dit, le manuel insiste sur le fait que chaque mesure de restriction doit être accompagnée d'une prescription médicale écrite, et réévaluée à périodicité définie. Si l'on peut se féliciter dans l'établissement de la mise en place de protocoles encadrant les pratiques de contention et de mise en chambre d'isolement, protocoles systématisant la prescription médicale et formalisant les modalités de surveillance, à l'inverse, l'on se doit de réfléchir à la restriction de liberté appliquée par défaut à des patients ne le nécessitant pas, au seul motif qu'ils sont hospitalisés au contact de patients faisant l'objet d'une mesure de restriction.

Si la solution à mettre en oeuvre avait été simple pour corriger cet abus de restriction, elle aurait été mise en place depuis longtemps par tous les établissements concernés. Mais une réflexion de fond s'impose et le nouveau projet médical en cours d'élaboration marquera l'organisation future de l'établissement sans attendre de façon passive la visite du contrôleur des lieux de privation.

Nous reviendrons dans les prochains numéros sur le calendrier de mise en oeuvre de cette nouvelle certification au CESAME.

Bienvenue à ...

Corinne TISSIER  
OPQ - Blanchisserie

Angela  
CUILLERIER  
AEQ - Cuisine

Amélie POURON  
adjoint adm.  
Pôle 2

Marie-Hélène  
BOISSEAU  
Inf.Psy - Pôle 7

Marie RENAUD  
Inf.DE - Pôle 4

Gladys GAUDELET  
ASHQ - Pédo Est

Céline WEIL  
cadre de santé  
UPAHM

Directeur de la publication  
G. Salatin

Rédacteur en chef  
H. Fausser

Secrétaire de rédaction  
S. Top

Rédacteurs  
K. Gillette  
V. Gaboriau  
D. Prigent  
P. Lacoste  
C. Pouellelaouen  
H. Colle  
V. Morin  
M. Savoie

La lettre du



## Mise en ligne du site Internet du CESAME au 1er mars

A partir du 1er mars, le CESAME dispose de son propre site Internet, consultable en ligne sur : [www.ch-cesame-angers.fr](http://www.ch-cesame-angers.fr).

Le CESAME s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité en termes de communication et d'information à destination du public et des correspondants externes. La création du site Internet du CESAME s'inscrit directement dans cette démarche.

La création de ce site a nécessité de définir et d'identifier au préalable :

- les objectifs poursuivis,
- les différents publics cibles,
- les informations pertinentes, en privilégiant la simplicité et l'accessibilité.

Les objectifs du site Internet, en termes de communication institutionnelle, sont déclinés ci-dessous :

• Offrir un lieu de réponses claires, pour pallier le défaut de lisibilité de l'offre et de l'organisation des soins en psychiatrie (Exemple 1).

• Fournir aux patients de l'hôpital et à leurs familles des informations sur les conditions de prise en charge et l'organisation des soins en psychiatrie (Exemple 2).

• Fournir aux professionnels de santé, notamment aux médecins de ville, les informations nécessaires sur l'organisation des soins en psychiatrie (Exemple 3).

Exemple 1

GRAND PUBLIC/ PARTENAIRES	Quelles sont les activités et missions du CESAME? Qu'est-ce que la sectorisation?
------------------------------	--

Exemple 2

USAGERS	Où s'adresser en cas d'urgence? Quel est le CMP le plus proche de mon domicile? Quels sont mes droits en cas d'hospitalisation?
---------	---

Exemple 3

MEDECINE DE VILLE	Quelle est l'offre de soins du CESAME? Où adresser un patient en cas d'urgence? Comment rédiger un certificat médical d'hospitalisation sur demande de tiers? D'hospitalisation d'office?
-------------------	---

Exemple 4

FOURNISSEURS/ CANDIDATS AU RECRUTEMENT	Y'a-t-il des appels d'offres en cours? Le CESAME recrute-t-il?
--	--

• Informer les professionnels extérieurs sur les offres du CESAME, en matière de marchés publics ou de recrutements (Exemple 4).

La construction du site a également conduit à une réflexion sur l'organisation des différentes informations, en vue d'en faciliter l'accès :

- 4 rubriques principales ont été ainsi identifiées : Espace usagers/ Les Professionnels/ L'Etablissement/ Actualités. Elles sont directement disponibles depuis la page d'accueil.
- Des croisements d'informations entre rubriques ont été envisagés, afin de permettre à l'internaute qui n'utiliserait pas le chemin usuel de trouver l'information qu'il recherche.
- Une attention particulière a été portée sur la charte graphique du site, de façon à le rendre attrayant et convivial.

Par ailleurs, sur le plan du fonctionnement, la mise en place du site nécessite :

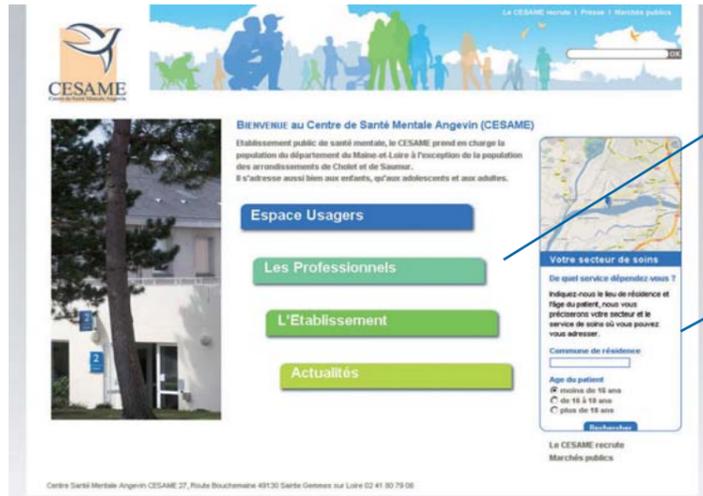
- d'organiser un circuit de validation des informations entre les différentes directions fonctionnelles concernées,
- de prévoir les modalités d'actualisation régulière des informations pour qu'elles restent pertinentes,
- de prévoir les liens possibles avec le site Intranet (conservation des outils pratiques et du logiciel cubes pour la gestion documentaire, concordance des chartes graphiques).

A noter : le site Internet du CESAME est réalisé et hébergé par la société extérieure, V-Technologies. Cette société, implantée localement, avait notamment réalisé en 2000 le site internet du CHU d'Angers.

## Présentation du site Internet, en quelques pages...

Voici, en quelques pages, une présentation du site Internet du CESAME, mis en ligne à partir du 1er mars 2010. Ce site n'a pas vocation à apporter une réponse complète aux différentes questions relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement, mais tend au contraire à offrir un lieu d'accès à une information la plus claire et simple possible, au détriment parfois de l'exhaustivité.

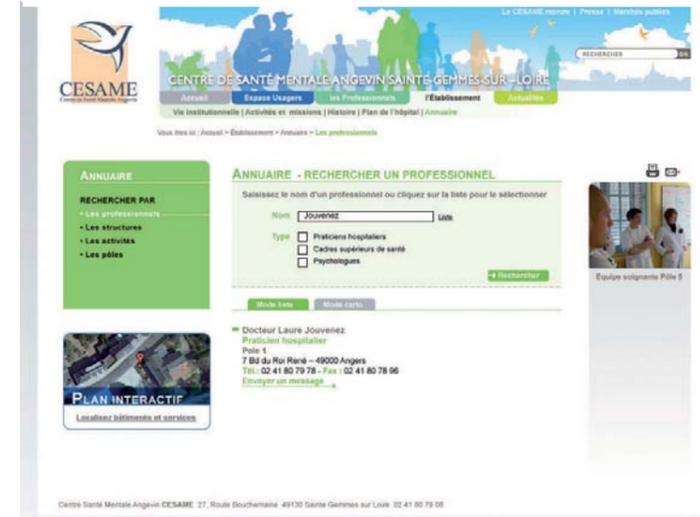
### 1 - La page d'accueil



Le visiteur est orienté dès la page d'accueil du site grâce aux différentes rubriques qui apparaissent au centre de la page, l'objectif étant de faciliter la navigation et l'accès aux informations.

La carte de sectorisation (Cf. Ecran n°3 ci-dessous), qui indique le secteur d'appartenance et le CMP le plus proche du domicile du patient, a vocation à faciliter l'accès aux soins. Le choix a donc été fait de la rendre accessible depuis la page d'accueil. On la retrouve ensuite dans les différentes rubriques du site.

### 4 - L'annuaire des services



L'annuaire des services permet d'avoir accès aux secrétariats des différents services du CESAME, administratifs, techniques, logistiques et de soins.

La recherche peut s'effectuer par le biais de plusieurs entrées :  
 - par professionnels (praticiens hospitaliers et psychologues),  
 - par structures de soins,  
 - par activités,  
 - par pôles.

### 2 - La page de sommaire



Une fois que le navigateur a choisi la rubrique qui le concerne (ici, l'Espace Usagers), il est dirigé vers le sommaire.

Les différentes sous-rubriques sont déclinées et accessibles d'un clic.

A noter : un plan de situation de l'hôpital est présenté à droite de l'écran. Ce plan interactif permet de situer un lieu particulier ou peut être exploré pour connaître le nom des bâtiments.

### 3 - La carte de sectorisation



La carte de sectorisation est un outil spécifique, adapté à l'organisation des soins en psychiatrie. Le visiteur est invité à indiquer son lieu de domicile, à savoir le nom de sa commune ou son adresse exacte s'il habite Angers. A partir de ces informations, lui seront indiqués son secteur et le CMP le plus proche de son domicile.

Le n° du standard, joignable 24h/24, est indiqué à gauche de l'écran pour les cas d'urgence.

### 5 - La page d'information



Un certain nombre d'informations est mis à disposition sur le site Internet, dont certaines sont directement issues du livret d'accueil du patient.

D'une façon générale, l'objectif est d'informer sur les activités, les missions du CESAME, et d'expliquer les conditions de prise en charge.

A noter : au 1er mars, et au cours des premières semaines de mise en ligne du site, la version des contenus éditoriaux ne sera pas définitive pour certains, de même que les fonctionnalités dynamiques du site ne seront pas toutes opérationnelles.

Le service communication se tient à votre disposition pour recueillir vos remarques et vos observations (dircom@ch-cesame-angers.fr).