



## Le mot du Directeur

### Les dates à retenir

**Mardi 11 juin : CTE**

**Vendredi 14 juin : CME et  
directoire**

**Mardi 18 juin: CDU**

**Mercredi 19 juin : Conseil de  
Surveillance**

**Mardi 25 juin : CHSCT**

### Évènements

**Lundi 17 juin : Psytrialogue sur le  
thème de «L'exclusion» de 17h à  
19h au Café littéraire «Le Buveur  
d'encre» à Angoulême.**

**Jedi 20 juin : Concert «Culture et  
Santé» dans la cour des Arcades à  
18h**

**Lundi 24 juin : PROFAMILLE,  
réunion d'information aux familles  
à 17h au CRÉHAB'16 (151, rue de  
Paris à Angoulême)**

### Le décroissement au cœur du management

L'équipe de Direction évolue début juin.

D'abord avec l'arrivée de Karine Fredj à la Direction des Soins : cette dernière nous vient de Bretagne, mais elle connaît bien la Charente puisqu'elle a longtemps exercé comme cadre puis cadre supérieur de santé au CH d'Angoulême. Elle donnera une nouvelle dimension au dialogue soignant au sein du GHT comme avec nos partenaires du monde médico-social, mais aussi à l'écoute des patients et des familles, pour une prise en charge encore plus globale des patients. Elle arrive au moment où l'équipe de cadres supérieurs va être sensiblement renouvelée, et chargée de nouvelles missions. L'un des postes sera affecté essentiellement sur le médico-social et sur le partenariat.

Ensuite avec une réorganisation liée à des enjeux stratégiques : Florence Cassereau va être chargée du pilotage des filières de soins (filières GHT et filières spécifiques à l'établissement), parce que la finalisation des filières est un moyen privilégié de décroisser les prises en charge et d'éviter les ruptures de soins. C'est pour cela qu'on les retrouve au cœur du Projet d'Etablissement, du Projet Médical Partagé du GHT, et de l'évaluation de l'HAS. Nous devons désormais prioriser le projet filières. De plus, Florence Cassereau sera la candidate de l'établissement pour administrer le GCSMS santé mentale et handicap 16, qui se veut un outil au service du déploiement du Projet territorial de santé mentale, donc visant là aussi au décroissement des professionnels de Charente qui interviennent en matière de santé mentale, et à la continuité des prises en charge.

Parallèlement, le management du service de la gestion des patients et des relations avec les usagers (ainsi que le service des majeurs protégés) sera confié à Maryse Lemaire. Cette dernière étant actuellement responsable des finances, elle pourra analyser, globalement et dans le détail, les liens entre les variations d'activité et les évolutions de recettes et de dépenses, de façon à rendre plus intégré et efficace le contrôle de gestion de l'établissement.

Il est important de structurer le management en fonction des objectifs majeurs de l'établissement, et de décroisser chaque fois qu'on en a l'opportunité.

Roger ARNAUD

La gestion des ressources humaines a pour objectif d'améliorer en continu la qualité des soins prodigués aux patients, en accompagnant les différents projets médico-soignants.

Elle emploie plusieurs leviers : la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (recrutement, carrières, formation), la qualité de vie au travail dans toutes ses composantes, et l'accompagnement des situations individuelles.

Trois orientations stratégiques ont été retenues :

- améliorer la procédure d'identification des besoins qualitativement et quantitativement ;
- renforcer le développement des compétences tout au long du parcours professionnel ;
- améliorer la sécurité, la santé, et la qualité de vie au travail.

Les résultats de cette démarche sont évalués via le taux d'absentéisme, le nombre d'accidents du travail, et le nombre de promotions professionnelles.

Chloé BLOND

La qualité de vie au travail a comme objectif d'engager un cercle vertueux entre l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la meilleure qualité des soins.

L'ANCT (agence nationale des conditions de travail) identifie 6 facteurs clés de QVT, qui orientent l'action du CHCC dans cette démarche :

- relations managériales, relations au travail, climat social ;
- contenu du travail (sens du travail, autonomie, qualité du travail) ;
- santé au travail, conditions matérielles et environnement physique de travail ;
- organisation du travail ;
- formation et développement professionnel ;
- égalité professionnelle, conciliation vie privée et vie professionnelle.

Le processus QVT vise donc à structurer cette démarche pour aboutir à une démarche systémique et intégrée dans toutes les activités de l'établissement.

À ce titre, un comité de pilotage QVT a été institué, chargé de prioriser les actions et d'en suivre les résultats. Car beaucoup d'actions ont déjà été engagées :

- recrutement d'une psychologue - ergonome du travail ;
- mise à jour du Document unique des risques professionnels ;
- expérimentation des « irritants » ;
- etc.

Les résultats seront mesurés par plusieurs indicateurs, dans le cadre d'enquêtes (comme en 2018), ou d'éléments chiffrés, comme le taux d'absentéisme.

Chloé BLOND

Quatre jeunes de l'ITEP (Institut thérapeutique éducatif et pédagogique) de Douzat ont suivi un cycle de 6 séances de découverte de l'escrime à la salle d'Armes Taillefer d'Angoulême.

Enzo, Manoah, Aymerick et Romarick, accompagnés de leur enseignante, Mme Fouché et de leur éducateur sportif M. Sureaud, ont ainsi eu l'occasion de s'immerger dans le milieu associatif pour découvrir ce sport. L'assaut (nom du combat en escrime) étant un excellent moyen de développer l'échange entre adversaires tout en gardant la maîtrise de soi-même, ces quatre jeunes ont ainsi travaillé sur la socialisation, l'estime de soi, la relation à l'autre et le respect des règles et des consignes sans oublier la notion de plaisir dans la pratique sportive.

Le groupe a fait preuve d'une grande assiduité, concentration, application et implication dans le déroulement du cycle permettant ainsi une très bonne progression de l'ensemble des escrimeurs.

Le club d'escrime

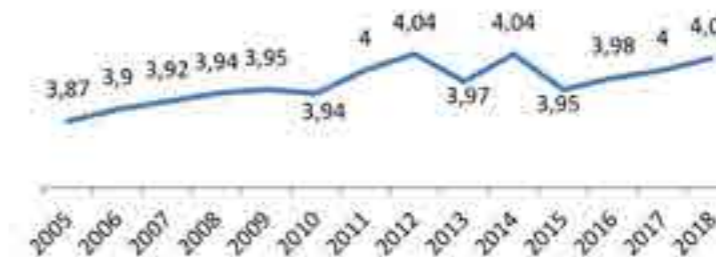


Les questionnaires de sortie sont remis aux patients des unités d'admission, du centre d'addictologie et de l'UAOCC au moment de leur sortie. Ils font l'objet d'un bilan annuel.

Après avoir atteint son meilleur niveau en 2017, le taux de retour des questionnaires de sortie est en diminution en 2018 (46.3% contre 52% en 2017).

La satisfaction des patients est, quant à elle, en amélioration continue depuis 2015. Le score de satisfaction global des patients en 2018 est de 4.03/5.

Évolution du score de satisfaction Global établissement



L'amélioration ressentie sur leur état de santé est le point qui satisfait le plus largement les patients à l'issue de leur hospitalisation (4.32/5).

Les patients apprécient également les conditions de repos ainsi que l'attention et l'intérêt témoignés par le personnel des unités de soins (avec respectivement 4.22/5 et 4.17/5).

Inversement, l'impression générale de l'établissement et les informations données sur les droits sont les 2 items qui satisfont le moins les patients avec 3.82/5. Ces scores sont néanmoins en progression.

Les actions relatives à la reconstruction/amélioration des unités de soins et de formation des professionnels sur les droits des patients sont donc à poursuivre.

Anne-Sophie Yvart  
Service qualité et gestion des risques

Le volet consacré à la santé mentale de la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a invité l'ensemble des acteurs des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux des territoires à se mobiliser afin d'établir un Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM).

Il s'agit d'un document visant à doter les territoires de santé d'une stratégie partagée par l'ensemble des acteurs de la santé mentale.

L'objectif principal du PTSM est ainsi d'améliorer la coordination territoriale par la définition et la réalisation d'actions en matière de prévention, d'accessibilité, de coordination et de continuité des prises en charge. En Charente, certaines de ces actions pourront être mises en œuvre par le GCSMS « Santé mentale et handicap » en cours de constitution.

Sollicité par la délégation départementale de l'Agence Régionale de Santé, le Centre hospitalier Camille Claudel a accepté d'animer le travail devant conduire à l'élaboration de ce document.

La première étape a consisté en la réalisation d'un diagnostic partagé.

Ce diagnostic a été transmis à l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine pour validation au mois de mars 2019 après avis favorable du Conseil Territorial de Santé de la Charente.

Il reprend les indicateurs socio-démographiques du territoire et dresse un état des lieux des acteurs intervenant dans le champ de la santé mentale du territoire. Il propose ensuite une analyse par catégorie de population et enfin définit les axes de travail qui serviront d'ossature au PTSM.

Le PTSM se concrétisera par un document opérationnel décrivant les projets et les actions retenus dans le cadre du diagnostic et prenant en compte des priorités fixées par le décret du 29 juillet 2017. Il prévoira également la priorisation des actions dans le temps, les modalités opérationnelles de leur mise en œuvre, les acteurs concernés ainsi que les modalités et indicateurs d'évaluation du projet.

Ce document devra être transmis à l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine pour la fin du mois d'août 2019.

Laurent Plas

L'évaluation de la prise en charge médicamenteuse du patient dans les établissements de santé est un processus complexe qui combine des étapes pluridisciplinaires et interdépendantes. A chaque étape du circuit du médicament, il existe des risques qui peuvent conduire à un évènement indésirable, à une erreur médicamenteuse ou à un dysfonctionnement ; risques qu'il est indispensable d'identifier.

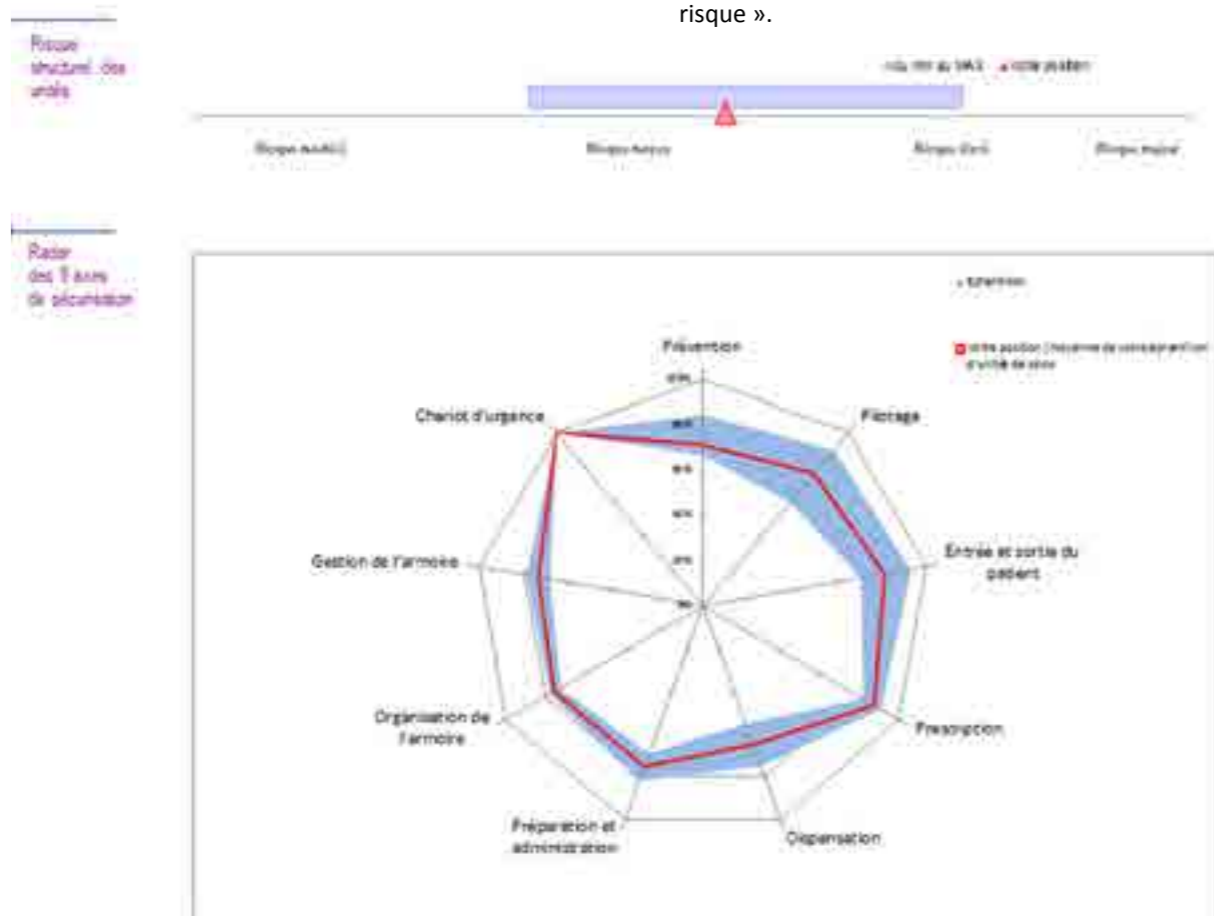
Une cartographie des risques et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse a déjà été réalisée dans notre établissement en 2012. Depuis, le contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES) définit dans le décret n°02017-584 du 20 avril 2017 recommande la réalisation d'une nouvelle cartographie à l'aide de l'outil d'évaluation InterDiag (proposé par l'ANAP). Cette démarche s'inscrit dans la suite du programme d'amélioration continue du circuit du médicament dans lequel l'établissement est engagé depuis 1999.

La cartographie des risques du processus de prise en charge thérapeutique a été réalisée fin 2018, en réunion pluridisciplinaire (cadre de santé, médecin, IDE et pharmaciens) dans 5 services de soins : Addictologie, Centre de crise, Escape, MAS Hestia et Dali. Nous remercions l'ensemble des équipes pour leur accueil et leur participation.

Les résultats des services audités ont été présentés dès la fin de l'entretien afin de favoriser les échanges et un retour direct d'expérience.

L'outil InterDiag permet de réaliser une extrapolation des résultats à l'échelle de l'établissement en vue de dégager les points positifs et ceux qui sont à améliorer, identifier des niveaux de risques et construire un programme d'action prioritaire.

Le diagramme en radar permet de visualiser instantanément les axes prioritaires pour lesquels la maîtrise du risque n'est pas efficiente. Plus on s'éloigne du centre, plus on est « à risque ».



Dans notre établissement 6 étapes du circuit sont à un niveau de maîtrise des risques « moyen » pour lesquels des actions de maîtrise sont déjà en cours, et une seule étape est à un niveau de maîtrise « faible » : la dispensation nominative.

Cette étape va rapidement être sécurisée grâce à l'acquisition d'un automate de PDA-DIN pour la fin d'année 2019 ainsi que le changement du logiciel de prescription, administration infirmière et de validation pharmaceutique (PHARMA®). Il est effectivement reconnu que la délivrance individuelle nominative automatisée est le mode de délivrance le plus sécurisé et le moins à risque pour le patient par la production de doses unitaires parfaitement identifiables (nom, DCI, N°lot et

date de péremption) destinées à un patient nominativement après analyse pharmaceutique.

Cet outil, InterDiag, sera régulièrement utilisé afin de suivre les actions d'amélioration et de maîtrise des risques encourus par le patient lors de sa prise en charge médicamenteuse.

Le circuit du médicament est l'affaire de tous, chaque acteur joue un rôle qui a un impact sur les autres. Ainsi pour une meilleure prise en charge médicamenteuse du patient, chacun doit avoir conscience que nous travaillons tous ensemble pour les patients. Nous devons « coopérer » davantage que « collaborer ».

Marion SALA

La journée mondiale de l'hygiène des mains a lieu le 5 mai de chaque année. Cette année, le 5 mai était un dimanche.

Alors l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH) du CH Camille Claudel a décidé de mener son action le 16 mai 2019 au self.



L'EOHH a proposé aux personnels et aux usagers, de tester l'efficacité de leur friction hydroalcoolique, via la boîte à coucou.

**Principe de la boîte à coucou :**

Une solution fluorescente est ajoutée à un flacon de SHA. Une hygiène des mains est réalisée, puis les mains sont placées dans une boîte noire équipée d'une lampe UV. Les zones qui ne sont pas fluorescentes sont celles qui ont été oubliées.

Plus d'une centaine de personnes s'est prêtée au jeu et nous les en remercions !

**Une bonne hygiène des mains, c'est :**

- au minimum 3 ml de produit, soit 1 pression sur la pompe du flacon ;
- en préalable à toute hygiène des mains, il est recommandé d'avoir les avant-bras dégagés, les ongles courts, sans vernis, faux ongles ou résines, et de ne porter aucun bijou (alliance et montre comprises)

Chaque personnel participant qui le souhaitait a pu repartir avec un flacon poche de solution hydroalcoolique et participer à un tirage au sort dont les gagnants sont :

- |                                                           |                                         |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Le 1 <sup>er</sup> prix : un sac à dos -                  | Mme Marine GRIMARD – MAS HESTIA         |
| Le 2 <sup>ème</sup> prix : un porte clés nounours -       | Mme Marie-Odette BEAUFILS – CMP Soyaux  |
| Le 3 <sup>ème</sup> prix : un flacon d'eau de parfum -    | Mme Sarah-Line DESPORT - Sésame         |
| Le 4 <sup>ème</sup> prix : un sac tissu -                 | Mr Laurent PLAS – Affaires générales    |
| Le 5 <sup>ème</sup> prix : un carnet de post-it -         | Mme Sandra TOUCHARD – Henri Ey          |
| Du 6 <sup>ème</sup> au 8 <sup>ème</sup> prix : un stylo - | Mme Cécile FRAHIER – Direction générale |
|                                                           | Mme Anne-Cécile HERMANN – Mikado        |
|                                                           | Mme Flavie BERGEOLLE - Esquirol         |

L'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOH) remercie tous les participants à cette journée et rappelle qu'elle peut se déplacer dans vos services si vous souhaitez tester l'efficacité de votre friction avec le produit hydroalcoolique.

L'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière

**Le DuoDay, un partage d'expérience réussi**

Le 16 mai dernier, partout en France, l'opération DuoDay a permis la formation de duos entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires dans de nombreux établissements publics, entreprises, associations...

Dans ce cadre, le centre hospitalier Camille Claudel a accueilli deux personnes, une au service Parcs et jardins et une autre à la Direction des affaires générales.



Cette journée a permis aux personnes en situation de handicap de découvrir le travail en milieu hospitalier et d'avoir de nombreux échanges avec les agents des services.

L'expérience fut tout autant enrichissante pour les personnes accueillies que pour les professionnels de l'établissement. A renouveler !

Le service de la communication

Le Centre Hospitalier Camille Claudel, en association avec le laboratoire HARTMANN, fournisseur du marché de produits d'incontinence, a organisé une formation de deux jours les 14 et 15 février 2019 pour promouvoir les bonnes pratiques sur l'utilisation des produits proposés.

La formatrice a rencontré 13 soignants et réalisé un audit des pratiques dans cinq services. Elle a apporté de nombreux conseils quant aux modalités de pose de la nouvelle référence de protection ainsi que sur les différentes tailles et les dotations nécessaires.

Un atelier technique a été proposé (11 soignants formés) comprenant une démonstration de la technique de pose (au lit et debout) et une mise en pratique par les soignants.

À l'issue de cette formation, une enquête de satisfaction a été proposée aux services participants. Les résultats de cette enquête ont été transmis au fournisseur et analysés par la DSETL pour l'évaluation du besoin des services du CHCC dans la perspective du nouveau marché porté par le Centre hospitalier de La Rochelle, coordinateur du marché produits d'incontinence.

Lors d'une rencontre organisée le 10 avril 2019 à La Rochelle pour échanger sur les modalités de lancement du nouveau marché (mise en œuvre opérationnelle prévue au 1er janvier 2020), les retours de l'enquête ont pu être exploités et faire l'objet d'échanges avec les autres centres hospitaliers membres du groupement de commandes notamment Ruffec, Confolens, Cognac, et Angoulême.

France PERROT  
Responsable ménage central et lingerie



M. Roger ARNAUD,  
directeur du CHCC



Mme Atika UHEL, directrice de la  
Délégation départementale de la  
Charente de l'ARS  
Nouvelle Aquitaine



Dr Djéa SARAVANE



Pr Roger GIL



Témoignages  
de familles de  
l'UNAFAM



Dr Stephan SOREDA, Mme Céline DAVID,  
Mme Marie PAILLOUX-MAZARS, Dr Djéa SARAVANE



Table ronde

RAPPEL : Réunion d'information PROFAMILLE



Réunion d'information aux familles

le lundi 24 juin 2019

à 17h au CREHAB'16

151, rue de Paris - 16000 Angoulême

(Début du programme en septembre 2019)



## Psytrialogue UNAFAM 16

### Regards Croisés de *personnes* en situation de *maladie psychique* d'*aidants* de *personnels soignants*

Thème : « *L'exclusion* »



Animé par Nathalie  
**BAGUET**  
Psychologue

Lundi 17 Juin 2019 17h - 19h au Café Littéraire  
« Le buveur d'encre »  
72, Avenue Gambetta - 16000 Angoulême

Inscription **obligatoire** : [16@unafam.org](mailto:16@unafam.org) ou au 06 79 69 95 17  
ou auprès du service communication du CHCC : [communication@ch-claudel.fr](mailto:communication@ch-claudel.fr)

UNAFAM Charente - 15, Passage Jean-Baptiste - 16000 ANGOULÊME - Tél : 06 79 69 95 17 - Email : [16@unafam.org](mailto:16@unafam.org)

### Qu'est-ce qu'un Psytrialogue ?

La vie quotidienne rassemble des moments hétérogènes de joie, de peine, de difficultés, de réussite.

Chacun les expérimente tout au long de son parcours.

**Parler, dialoguer permet à tous de cheminer... alors... trialoguons.**

**Le «psytrialogue» abolit les frontières** : ce ne sont plus des usagers de la psychiatrie, des professionnels ou des proches, mais des hommes et des femmes qui s'écoutent, partagent leurs expériences, leurs certitudes, leurs moments de doute, de souffrance, de peine et de joie sans porter de jugement.

**C'est un jeu à trois** : des personnes en situation de maladie, des familles ou des amis, des professionnels soignants et sociaux.

**Un thème donné à l'avance, un animateur** qui distribue la parole à celui qui veut la prendre...

Généralement assis en cercle, chacun donne de sa présence, à sa manière.

On écoute, on note, on intervient... **acteur, auditeur, spectateur, au choix ou tour à tour, en toute tranquillité...** nul n'est obligé à rien...

«L'exclusion», thème que nous proposons pour ce jour-là, interpelle chacun de nous à sa façon... alors

**Psytrialoguons !**

Inscrivez-vous : [16@unafam.org](mailto:16@unafam.org) ou 06 79 69 95 17  
ou auprès du service communication du CHCC : [communication@ch-claudel.fr](mailto:communication@ch-claudel.fr)

*Félicitations pour votre  
intégration dans la fonction  
publique hospitalière*

Justine COURBEAU, infirmière  
Ophélie SOENEN, infirmière  
Aline SEMEDARD, ASH

*Bonne retraite*

Jean-Claude CASSIN, Infirmier



CENTRE HOSPITALIER  
**Camille Claudel**  
ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ MENTALE DE LA CHARENTE

Route de Bordeaux  
CS 90025 - 16400 La Couronne  
Tél : 05 45 67 59 59

**Directeur de publication :**  
Roger ARNAUD, Directeur

**Réalisation et impression :**  
Service de la communication

Dépôt légal : 12/1995

ISSN 1269-066X