



## CERTIFICATION : DES RÉSULTATS EXCELLENTS ET HOMOGENES

Par rapport à la visite d'octobre 2021, le score global a peu varié : 94% contre 93. Par contre, l'évaluation est beaucoup plus homogène, sans aucune fiche d'anomalie, et tous les critères étant cotés entre 83 et 100%.

Les experts visiteurs ont manifesté une grande qualité d'écoute, ce qui a permis aux équipes rencontrées de bien valoriser leurs pratiques. Le plus important, c'est que la mobilisation du personnel a été remarquable, traduisant une forte implication pour l'amélioration continue de la qualité dans les quatre grands axes étudiés : l'engagement du patient, la culture de l'évaluation, le travail en équipe et l'adaptation de l'établissement.

Nous ne perdons pas de vue les chantiers et les actions nécessaires dans l'hôpital. Cette évaluation très positive nous permet cependant de nous appuyer collectivement, avec sérénité, sur une démarche qualité mature.

Roger ARNAUD

## NOUVELLE ANNÉE

Après deux années de pandémie et de restrictions sanitaires, le SESSAD (Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile) a invité les enfants et les familles dans ses locaux à l'occasion de la Galette des Rois, le mercredi 18 janvier.

Ce moment a été l'occasion pour Mme LAMARQUE, la directrice, de se présenter.

De plus, deux projets spécifiques autour de la médiation animale ont été exposés ainsi que les futures enquêtes de satisfaction.

Les personnes présentes, usagers et professionnels, ont apprécié de se rencontrer et d'échanger en toute convivialité.

Cette année encore, les professionnels ont proposé aux enfants de participer à la réalisation de la carte de vœux. Ils ont montré une belle implication. Nous remercions le service communication pour sa créativité et la mise en valeur des dessins des enfants.



L'équipe du SESSAD



## NOS PARTENAIRES NOUS ÉVALUENT

En fin d'année dernière, une enquête destinée à évaluer le niveau de satisfaction et les attentes des principaux partenaires du centre hospitalier a été réalisée.

Elle a été adressée à 35 structures et visait à répondre aux 3 questions suivantes :

- Globalement, comment qualifieriez-vous les relations avec les services du CH Camille Claudel ?
- Dans les relations qu'il entretient avec vous, dans quel(s) domaine(s) le CH Camille Claudel devrait-il s'améliorer ?
- Auriez-vous un message particulier à faire passer à l'établissement ?

21 réponses ont été reçues ce qui correspond à un taux de retour de 60%.

À la première question, 14 structures considèrent entretenir des relations très satisfaisantes (3) ou satisfaisantes (11) avec l'établissement et 7 des relations insatisfaisantes.

Pour les partenaires insatisfaits, les principaux griefs faits à l'établissement portent sur la question de l'accueil en urgence de leurs usagers en cas de crise et sur le fait de ne pas toujours être entendus ou compris lorsqu'ils évoquent des situations qu'ils considèrent comme complexes.

Il est également reproché un manque de lisibilité de l'offre de soins de l'établissement. Un plan d'action va être établi pour répondre, autant que possible, aux attentes exprimées.

Parmi les points positifs exprimés, il convient de souligner la qualité des liens tissés avec les équipes de l'établissement et la rapidité des transmissions d'informations suite à une hospitalisation ou à une consultation.

Laurent PLAS

## LA MISE EN PLACE DE L'ADMISSION DES PATIENTS AU BUREAU DES ENTRÉES EST PRÉVUE MI-MARS 2023

*L'admission des patients est une étape importante dans le circuit de prise en charge du patient (identitovigilance, protection sociale etc...).*

L'établissement souhaite aujourd'hui améliorer ses pratiques en redéfinissant le circuit de l'admission administrative du patient. Ainsi, les admissions des patients en hospitalisation complète seront réalisées, dans la mesure du possible, au **bureau des entrées** et non plus dans les services de soins.

Ce projet a pour but d'alléger la charge administrative des soignants lors de l'arrivée d'un patient et d'optimiser l'admission en effectuant un recueil de données administratives le plus exhaustif possible.

Les admissions seront donc réalisées, entre 8h et 17h, au bureau des entrées avec présence du patient (si son état le lui permet). Lors de la fermeture de celui-ci (après 17h

et le WE), l'admission sera réalisée comme aujourd'hui, dans le service de soins.

Cela nécessite que le circuit et le rôle des intervenants soient bien définis en amont (agents administratifs, AMA, assistantes sociales...). Un groupe de travail pluridisciplinaire est en train d'y travailler.

Le bureau des entrées s'organise aujourd'hui pour être prêt à accueillir les patients à compter de la mi-mars (réorganisation des bureaux, procédures formalisées, communication avec les partenaires internes et externes).

Une note d'information sera prochainement diffusée à ce sujet.

Pour toute question, vous pouvez contacter Mme COUPRIE Karine au 05-45-67-59-54.

Maria LAMARQUE