CHU de Nantes N°01 / octobre 2010

le journal

les infos trimestrielles pour le personnel du CHU

Édito

Par Christiane Coudrier, directeur général du CHU de Nantes

Après le site internet, c'est à notre journal interne et à nos publications d'évoluer. Les besoins d'information exprimés par les professionnels du CHU comme par les patients et leur famille augmentent ; les services de soins produisent un plus grand nombre de documents destinés aux patients, ce qui va dans le sens d'une meilleure information et d'une prise en charge de qualité. Il était nécessaire d'harmoniser les supports pour que les actions du CHU soient plus lisibles. En janvier 2011, ce sera au tour du livret d'accueil du patient d'être adapté.

Toujours dans la continuité des projets engagés – dix ans maintenant pour le projet Île de Nantes ! – le projet médical approuvé en juin se concrétisera dans les prochains mois. Je remercie tous ceux qui s'impliquent dans les groupes de travail et toutes les équipes investies dans la mise en œuvre de ces projets qui nous permettront de nous adapter aux nouvelles prises en charge des patients.

Des projets comme l'amélioration de la gestion des lits ou l'organisation des hôpitaux de jour auront des effets rapides sur notre fonctionnement quotidien. À moyen terme, l'adaptation des locaux nous permettra de faciliter le circuit des patients et d'améliorer les conditions de travail de chacun. À ce titre, la préparation de l'ouverture du plateau technique médico-chirurgical est primordiale et préfigurera le projet Île de Nantes.

La progression d'activité du CHU ainsi que les divers classements où notre établissement figure en bonne place confirment que notre établissement est sur la bonne voie et que nous devons persévérer dans la réalisation de nos ambitions.

Sommaire

4. Plate-forme d'allergologie
5. Secrétariats médicaux
7. Projet Île de Nantes
8 à 9. Charte graphique
10 à 11. Systèmes d'information
et vos rubriques métier, ressources humaines, agenda, culture et rétrospective...

Unité d'accueil des enfants en danger

Un lieu adapté pour entendre les enfants maltraités

En mars 2010, l'unité d'accueil des enfants en danger (UAED) a ouvert un lieu d'écoute et d'enregistrement pour l'audition, dans les meilleures conditions, des enfants victimes de violences.

La loi de mars 1998 impose l'enregistrement filmé de la première audition d'un enfant présumé victime de violences sexuelles, pour lui éviter de devoir répéter des propos pénibles, susceptibles de plus d'évoluer sous influence.

Ces enregistrements se déroulaient dans les locaux de la gendarmerie ou de la police, où l'enfant est accueilli dans des lieux certes très améliorés, mais encore inadaptés.

Il a fallu plusieurs années pour convaincre de la nécessité d'une prise en charge spécifique : c'est le travail commun du service de pédiatrie, des services du conseil général, du parquet, de la gendarmerie, de la police, qui a permis d'ouvrir ce lieu dans les consultations de pédiatrie.

Désormais, à l'hôpital, dans une petite salle confortable, intime, discrètement pourvue d'une caméra, l'enquêteur – policier ou gendarme – formé à cet effet, peut parler avec l'enfant, après qu'il a été accueilli par une puéricultrice, tandis que, derrière une vitre sans tain, un autre enquêteur enregistre l'entretien. « *Le mineur reste un enfant dont on doit prendre soin, sans se laisser dépasser par la technique policière ou judiciaire* », insiste le Dr Picherot, chef du service de pédiatrie. L'unité se charge, après l'entretien, d'effectuer l'examen médical et l'évaluation psychologique et sociale de l'enfant, si c'est nécessaire. Elle peut aussi organiser un suivi en lien avec les structures spécialisées (en particulier le conseil général) et des conseils sont fournis par l'équipe qui oriente les familles vers les services ou associations aptes à les aider. La puéricultrice les recontacte systématiquement pour connaître les besoins de l'enfant et de sa famille à distance.

Info...

Chaque année, l'équipe de l'unité d'accueil des enfants en danger du CHU reçoit en moyenne 300 enfants pour suspicion de mauvais traitement. Ils font une cinquantaine de signalements judiciaires de cas graves. Depuis le 1er mars 2010, 96 enfants ont été entendus dans le lieu financé à parité par l'ARS, le conseil général, l'association La voix de l'enfant et le CHU.

CHU de Nantes
centre hospitalier universitaire
5 allée de l'Île Gloriette / 44093 Nantes Cedex 1

Directeur de la publication : Christiane Coudrier
Réalisation : service communication du CHU. Tél. 02 40 08 72 05
Rédactrice en chef : Sandrine Delage – Mise en page : Nadège Debarre
Photographies : Morgane Raphalen. Rédaction : Cédric Cartau, Thierry Dumoulin, Gaëlle Jaspard, Nathalie Lefebvre, Thomas Roux, Pascale Wester.

Regroupement des consultations

Une plate-forme transversale d'allergologie

Fonctionnelle depuis début septembre, la plate-forme d'allergologie regroupe aujourd'hui les consultations d'allergo-dermatologie et d'allergo-pneumologie. Elle accueillera ultérieurement les consultations spécialisées d'ORL, de pédiatrie, d'anesthésie et des médecins de ville allergologues.

Info...

Les allergies ne cessent d'augmenter depuis les trois dernières décennies. Mais, au-delà des nez qui coulent ou des urticaires disgracieuses, l'allergie peut parfois nécessiter une prise en charge en urgence.

Les allergies sont des affections de fréquence croissante qui touchent plus de 20 % de la population générale. Leurs manifestations sont variées (urticaire, eczéma, rhinite allergique) et potentiellement graves (asthme, chocs anaphylactiques, œdèmes de Quincke, toxidermies...).

La prise en charge de ces pathologies est assurée par divers services au CHU (pneumologie, dermatologie, ORL, anesthésie, pédiatrie, médecine du travail) sur deux sites : hôtel-Dieu et hôpital Nord Laënnec.

L'ouverture d'une plate-forme d'allergologie regroupant ces consultations répond à plusieurs objectifs : mettre en place une approche pluridisciplinaire, développer l'attractivité de la discipline, renforcer la collaboration avec la médecine du travail et développer la recherche clinique et l'éducation thérapeutique. Avec la croissance de la population urbanisée dans la région et la forte attractivité du CHU notamment dans le secteur de l'atopie de l'enfant, les besoins sont élevés et croissants. Ce nouveau centre y répondra.

Au 1er étage de l'aile ouest de l'hôtel-Dieu, la plate-forme d'allergologie offre aux patients une prise en charge optimale et un centre pluridisciplinaire d'allergologie clinique de référence. Activité de proximité, de post-urgences mais aussi de recours et investissant le champ de la recherche et de l'enseignement, la prise en charge de l'allergie est désormais articulée autour de cette nouvelle plate-forme en tant que projet hospitalo-universitaire innovant.

Elle est rattachée à la plate-forme de proximité 1 et le référent médical est le Pr Antoine Magnan, chef de service de pneumologie.

Une sélection pour le prix Altran et une bourse de recherche

La mallette de l'unité neurovasculaire récompensée

de gauche à droite, Dominique Bénichou, Delphine Civet, Emilie Dousset, Crystel Bonnet

Info...

L'UNV accueille chaque mois 90 personnes victimes d'un AVC. Les séquelles liées à une prise en charge trop tardive subsistent dans un tiers des cas.

Depuis octobre 2009, toutes les victimes d'un AVC quittent l'unité neurovasculaire (UNV) avec une mallette contenant une multitude de renseignements pratiques. Une réalisation doublement saluée.

« *L'enquête de satisfaction que nous avons réalisée en 2004-2006 dans l'unité neurovasculaire a révélé que les patients et leurs proches souffraient d'un manque d'information post-hospitalisation sur les conséquences de l'AVC. Nous avons donc commencé à travailler sur ce sujet en réalisant un livret d'accompagnement à destination des familles de patients aphasiques* », explique Crystel Bonnet, cadre de santé.

En juin 2008, l'équipe remporte une bourse de recherche paramédicale sur le thème « *préoccupations du patient et de sa famille après un AVC* ».

Grâce à ce financement de 15 000 euros, le livret aphasie devient la mallette complète et pluridisciplinaire *Confort de vie après un AVC*, qui contient plusieurs documents et outils utiles et pratiques abordant tous les thèmes liés aux suites d'un AVC : hypertension, aménagement du logement, troubles de la communication, kinésithérapie, diététique...

Le travail réalisé par Crystel Bonnet, Dominique Bénichou, orthophoniste, Émilie Dousset, infirmière, Delphine Civet, aide-soignante, fait partie des cinq postulants sélectionnés pour le prix Altran – Cercle Santé Société qui récompense les meilleurs projets innovants dans l'amélioration de la qualité des soins en France.

Le contenu de la mallette est disponible en ligne sur notre site internet *www.chu-nantes.fr*.

De gauche à droite : Stéphanie Ménager, Nelly Ernouf-Bocquené, Martine Maillard, Delphine Charle, Béatrice Rousseau.

Encadrement des secrétariats médicaux

Structuration d'une ligne hiérarchique métier

Cinq cadres dépendant du pôle offre de soins sont désormais présentes pour aider les secrétariats médicaux à améliorer leurs performances dans de meilleures conditions de travail.

L'audit réalisé pour la préparation du plan de retour à l'équilibre et de modernisation de l'établissement a confirmé la nécessité d'améliorer la performance des secrétariats médicaux. La plupart affichaient un retard plus ou moins important en raison de causes souvent multiples générant une surcharge chronique.

Les différences constatées entre les services imposaient une remise à plat et le déploiement d'importants moyens: le secrétariat central a été renforcé dans sa composante aide à la frappe (quatre postes supplémentaires – deux à l'hôpital Nord Laënnec et deux à l'hôtel-Dieu) et dans la mission de transmission des dossiers aux patients et ayant-droits ; certains secrétariats sous-dotés sont renforcés de manière pérenne (quatre postes créés) ; les moyens de remplacement sont renforcés à hauteur de 60 mensualités (5 ETP) ; les effectifs des secrétariats médicaux sont maintenus sans restitution, soit un équivalent de sept postes créés sur l'ensemble du CHU.

La coordination des secrétariats médicaux a été confiée à Martine Maillard, entrée en fonction le 1er janvier 2010 sous la direction de Pascal Picard, directeur du pôle offre de soins. À ses côtés, quatre cadres se répartissent les principaux sites : Nelly Ernouf et Béatrice Rousseau depuis mars 2010 à l'hôpital Nord Laënnec et à l'hôtel-Dieu ; Stéphanie Ménager depuis juin 2010 à l'hôpital mère-enfant ; Delphine Charle depuis le 1er septembre 2010 à l'hôpital Saint-Jacques et dans les établissements périphériques de gérontologie et psychiatrie.

Envoi des courriers, objectif : huit jours après la sortie

Identification des problèmes et mise en place des moyens nécessaires pour y remédier sont la première tâche à laquelle se sont attelées les nouvelles cadres : *« L'objectif est de remettre à jour tous les secrétariats, avec idéalement un délai de transmission des comptes-rendus ramené à huit jours après la sortie du patient. Souvent, une réorganisation du travail avec un séquençage des tâches permet d'obtenir de bons résultats dans de meilleures conditions de travail. Nous finalisons un guide de l'organisation qui constitue une trame à adapter à chaque situation. L'aide à la frappe et les moyens de remplacements sont affectés selon les besoins. Notre rôle consistera aussi à exercer une veille sur les fluctuations de l'activité pour anticiper les surcharges. La dictée numérique sera déployée sur l'ensemble des secrétariats médicaux, et la mise en place de la messagerie sécurisée, actuellement en test, permettra à terme un meilleur fonctionnement des secrétariats. »*

L'agenda

7 octobre 2010
Théâtre-forum dans le cadre de la journée mondiale des soins palliatifs.
Salle de conférence, de 15 h à 17 h, hôpital Nord-Laënnec.

7 octobre 2010
Concert de l'orchestre national des Pays de la Loire (Onpl).
Hall 1er étage, hôtel-Dieu, à 14 h 30.

12 octobre 2010
Inauguration du lieu d'accueil dédié aux auditions filmées (voir p. 3).
Amphithéâtre Paul-Lemoine, maternité.

12 et 14 octobre 2010
Journées nutrition.
Selfs des personnels de l'hôtel-Dieu, hôpital Saint-Jacques, hôpital Nord Laënnec, plateau des écoles.

14 octobre 2010
Portes ouvertes de l'association Espace des usagers du CHU de Nantes.
Hall de l'hôtel-Dieu. À partir de 13 h 30.

19 octobre 2010
Journée d'information sur la dénutrition.
Salle de l'Odysée, Orvault.

21 et 22 octobre 2010
Séminaire de formation à l'éducation thérapeutique du patient en dermatologie.
Les Salines, Nantes.

22 octobre 2010
Inauguration de l'unité d'accueil et de soins des personnes sourdes et malentendantes, en langue des signes.
5e étage, hôtel-Dieu.

du 21 au 24 octobre 2010
Fête de la science et exposition sur le thème « Anesthésie et douleur ».
Faculté de médecine, Nantes.

18 novembre 2010
Réunion-débat « Le cancer chez la personne âgée » par le Dr de Decker (CHU) et le Dr Bourbouloux (CLCC).
Amphithéâtre Jean-Monnet. De 17 h à 19 h.

du 27 nov. au 3 décembre 2010
Journée mondiale de lutte contre le sida avec la participation du Ciddist.

du 22 au 30 novembre 2010
Festival des 3 continents.
Sur le canal interne, télévisions des patients.

22 janvier 2011
Journée d'éthique : maltraitance, l'éthique face à la vulnérabilité.
Faculté de médecine, à partir de 19 h.

Dans tous les services de réanimation en 2011

Des armoires à pharmacie automatisées

Sécurisation, gain de temps et meilleure gestion des stocks : les services de réanimation chirurgicale de l'hôtel-Dieu et de l'hôpital Nord Laënnec sont maintenant pourvus d'armoires à pharmacie automatisées.

Info...
Chaque armoire coûte 33 000 euros.
Leur utilisation, généralisée aux Etats-Unis et au Canada, commence à se répandre en France.
Elles seront déployées sur trois ans dans tous les services de réanimation du CHU.

« *Dans le cadre de la sécurisation du circuit du médicament, les secteurs de réanimation sont particulièrement sensibles car le traitement de chaque patient peut varier d'un moment à l'autre,* explique Jean-Claude Maupetit, directeur du pôle pharmacie-stérilisation. *L'armoire sécurisée limite le risque d'erreur d'administration ainsi que les risques de confusion de dosages puisque l'infirmier ne peut accéder qu'aux médicaments correspondant au patient. Les emballages ou étiquettes similaires sont systématiquement placés dans des tiroirs différents.* »

L'armoire comporte plusieurs tiroirs eux-mêmes divisés en cases dans lesquelles les médicaments sont disposés par les préparateurs de chaque pharmacie de site. Elle est pilotée par un ordinateur relié à Clinicom : l'infirmier saisit son code pour accéder à la liste des patients du service (en l'absence de prescription informatisée et d'interface, l'infirmier n'accède pas à la prescription). Une fois cette manipulation effectuée, des diodes s'allument, indiquant dans quels tiroirs et quelles cases se trouvent les médicaments à administrer.

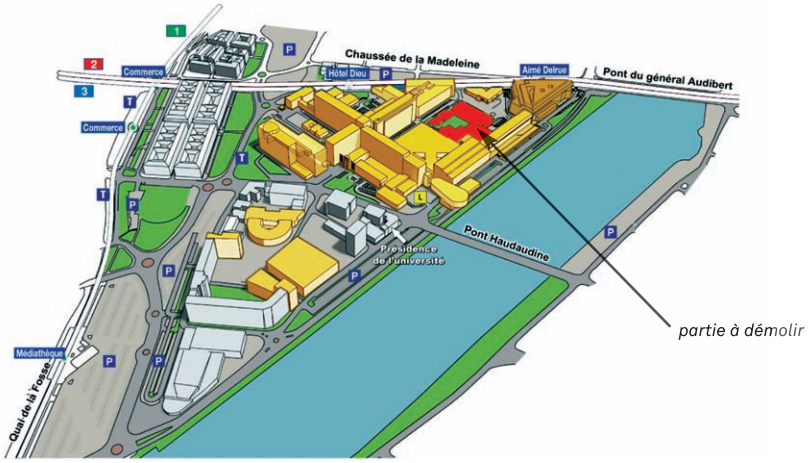
Du côté pharmacie, le suivi des stocks en direct est plus précis, mieux adapté : « *Au rythme de deux livraisons par semaine, nous pouvons prévoir les ruptures de stocks, prendre en compte l'évolution des prescriptions pour les achats... Cela évite du surstockage inutile et beaucoup de déplacements pour réapprovisionner en urgence, par exemple* ».

Au sein du service, le temps gagné sur la gestion des armoires, désormais assurée par les préparateurs, permet aux infirmiers de consacrer à chaque lit 20 à 25 minutes de plus par semaine.

Construction du plateau technique médico-chirurgical

Précautions pendant la démolition

En préparation du chantier de construction du plateau technique médico-chirurgical, la démolition des anciens bâtiments Samu-maternité est en cours.



Ces travaux devraient durer jusqu'au 15 décembre. Les matériaux issus de la démolition réalisée « au croc » sont triés et évacués au fur et à mesure. Les émissions de poussières sont réduites à la source par arrosage, néanmoins des mesures doivent être adoptées pour limiter leur pénétration dans les locaux et l'exposition des patients et activités à risque.

Il est recommandé de maintenir fermées les fenêtres, portes et sas d'entrée des services (aération possible pendant la nuit), de limiter les déplacements du personnel et des patients aux abords de la zone de travaux (port de masque pour les patients immunodéprimés), et de renforcer le bio-nettoyage des locaux.

Projet

Île de Nantes : un projet médical pour les dix prochaines années

Le CHU a remis en juin à la ministre de la Santé un dossier détaillant le projet médical pour dix ans, la dimension capacitaire, le pré-programme fonctionnel et les éléments du contrat de performance.

À la suite de l'accord de principe donné en décembre 2009 pour le transfert des activités de court séjour sur l'Île de Nantes, le CHU a remis, comme prévu, l'ensemble du dossier à la ministre de la Santé début juillet, après validation du directoire et du conseil de surveillance.

Ce dossier comprend les éléments qui ont été finalisés au séminaire des chefs de pôle du 7 juin 2010 et qui ont fait l'objet d'un vote favorable lors de la commission médicale du 28 juin : l'actualisation du projet médical pour les dix ans à venir, le nouveau dimensionnement capacitaire établi à 1 400 lits et places, le pré-programme fonctionnel et les éléments du contrat de performance avec l'Agence nationale d'appui à la performance (Anap) et l'Agence régionale de santé (ARS).

Dans l'attente des observations du ministère de la Santé, les travaux se poursuivent avec l'élaboration du programme technique détaillé avec le programmiste (société Icade), avec le soutien méthodologique de l'Anap et avec les contributions des 15 groupes de travail mis en place dès novembre 2010. Le programme technique détaillé comprend la description des exigences qualitatives (les fonctionnalités attendues), quantitatives (les surfaces), techniques, environnementales, etc. C'est sur la base du PTD que sera lancé le concours de maîtrise d'œuvre en 2011.

Le pré-programme fonctionnel

La construction d'un nouvel hôpital sur l'Île de Nantes permettra de modifier radicalement l'organisation spatiale des activités. Des principes fonctionnels ont été arrêtés pour garantir notamment plus d'efficacité dans la prise en charge du patient, plus d'ergonomie pour les personnels et plus de souplesse pour évoluer avec les technologies et les activités.

Le bâti reposera donc sur une conception compacte, spécialisant les flux (patients debout, patients couchés, urgence, logistique) et regroupant en plateaux fonctionnels les activités en fonction de leurs caractéristiques architecturales propres et des moyens mis en œuvre : plateaux lourds (sites interventionnels, réanimation, imagerie interventionnelle) ; plateau ambulatoire (consultations, hôpitaux de jour, chirurgie ambulatoire, explorations fonctionnelles) ; plateaux d'hébergement ; plateau d'accueil des urgences.

Le projet est fondé sur les principes suivants :
- apporter une lisibilité à l'organisation en pôles ;
- garantir la lisibilité et l'accessibilité de l'hôpital pour les patients ;
- regrouper et mutualiser les ressources ;
- éviter les ruptures de charge dans chaque processus (soins, logistique...) ;
- assurer une modularité et une flexibilité de la structure par type d'activité ;
- garantir la « réemployabilité » des locaux ;
- réduire l'impact environnement de l'hôpital.

Le projet médical

Le projet médical du CHU repose à la fois sur des orientations stratégiques à dix ans et sur des objectifs d'évolution de son organisation à trois ans qui sont déclinés dans 12 actions :

- niveau stratégique (actions 1 à 4) avec la déclinaison de la stratégie du projet médical au niveau des pôles (développement de l'ambulatoire, dimensionnement des pôles et ensembles fonctionnels), le développement de la contractualisation interne, le développement des relations entre le CHU et les prescripteurs et enfin l'optimisation du circuit de l'information médicale ;
- niveau organisationnel (actions 5 à 10) avec la poursuite du travail concernant le management des lits, l'organisation des blocs opératoires, l'organisation des hôpitaux de jour et l'organisation des consultations externes et des explorations fonctionnelles, l'ordonnancement du circuit du patient et la coordination des filières de prise en charge au niveau des territoires de santé (HAD, SSR, Ehpad) ;
- niveau complémentaire au projet médical (actions 11 et 12) avec la valorisation du patrimoine et l'accompagnement pour l'élaboration du programme technique détaillé.

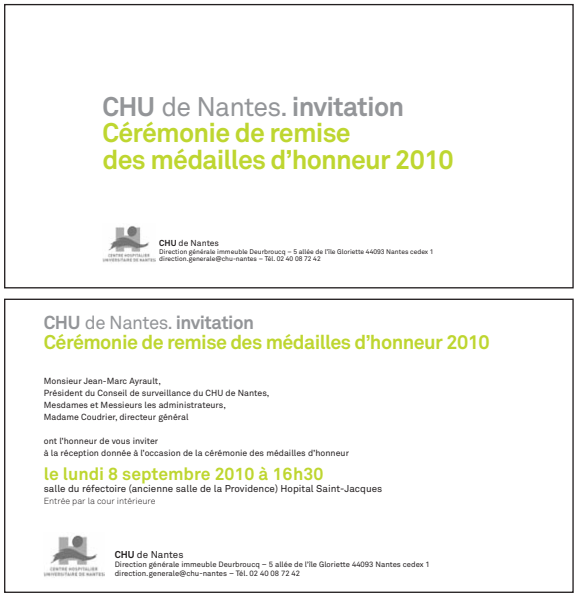
S'agissant de toutes ces actions, le CHU de Nantes sera accompagné par l'Anap dans le cadre d'un programme de travail qui sera décliné sur trois ans. Ces évolutions permettront également au CHU de préparer les évolutions nécessaires à l'ouverture du plateau technique médico-chirurgical (PTMC) prévue en 2012.

La programmation

15 groupes de programmation Île de Nantes ont été constitués, avec près d'une trentaine de participants. Leur objectif est d'élaborer le programme technique détaillé (description des exigences qualitatives - fonctionnalités -, quantitatives - surfaces -, techniques, environnementales). Ce programme sera basé sur le pré-programme fonctionnel qui a défini les grands principes d'organisation du futur hôpital et sur le projet médical actualisé.
Ce travail sera réalisé avec le programmiste Icade, en lien avec les prestataires retenus dans le cadre du contrat de performance Anap, pour la déclinaison des orientations du projet médical.

Une charte graphique pour le CHU

Les documents émanant du CHU de Nantes auront désormais une identité commune permettant de les harmoniser et de les rendre immédiatement identifiables comme émanant de notre établissement.



carton d'invitation

programme

Objet

Le but d'une charte graphique est de conserver une cohérence graphique dans les réalisations d'une même organisation, projet ou entreprise, quels que soient les différents intervenants de la production.
Son application permet de préserver l'identité graphique quelles que soient les réalisations graphiques, afin que l'établissement parle «d'une seule voix».
Elle permet aussi au récepteur d'identifier facilement l'émetteur et de se repérer plus facilement dans ses réalisations graphiques ou à l'intérieur d'un même support.

cartes de visites, de rendez-vous

En l'absence de charte graphique, les documents émanant des différents services du CHU étaient jusqu'à présent des plus disparates.

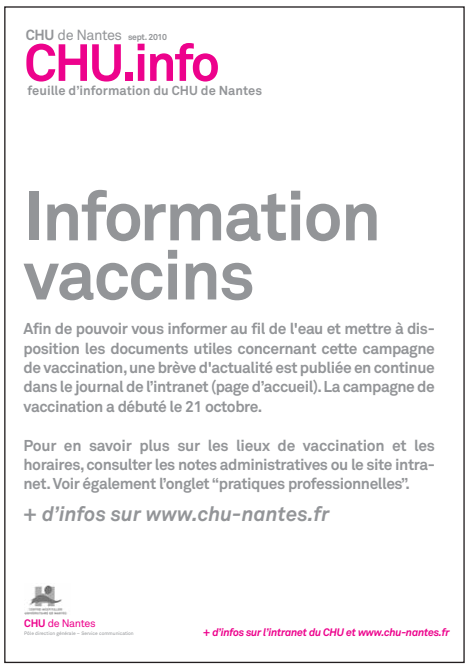
Le nombre de ces documents (livrets d'accueil spécifiques, documents d'information, affiches, etc.) augmentant, il devenait nécessaire de les harmoniser afin que tous soient immédiatement identifiables comme issus de notre établissement.

Nous avons donc fait appel à l'agence *Anima productions* pour élaborer une charte qui réponde à nos besoins et nos souhaits, avec une exigence de clarté et de sobriété.

Vous avez entre les mains le premier numéro du journal interne préparé et maquetté selon les critères de la charte.

Dorénavant, au fur et à mesure de leur création ou de leur renouvellement, toutes les publications du CHU de Nantes devront répondre aux impératifs de la charte graphique.

Si vous rencontrez une difficulté dans son application, veuillez contacter la direction de la communication (87 205) ou par mail : service.communication@chu-nantes.fr.


CHU de Nantes sept. 2010
CHU.info
feuille d'information du CHU de Nantes

Information vaccins

Afin de pouvoir vous informer au fil de l'eau et mettre à disposition les documents utiles concernant cette campagne de vaccination, une brève d'actualité est publiée en continue dans le journal de l'intranet (page d'accueil). La campagne de vaccination a débuté le 21 octobre.

Pour en savoir plus sur les lieux de vaccination et les horaires, consulter les notes administratives ou le site intranet. Voir également l'onglet "pratiques professionnelles".

+ d'infos sur www.chu-nantes.fr

CHU de Nantes
+ d'infos sur l'intranet du CHU et www.chu-nantes.fr

CHU de Nantes sept. 2010
CHU.info
Feuille d'information du CHU de Nantes

Information vaccins

mercredi 20 avril 16h30. salle 80

Renseignements et inscriptions 02 51 50 50 50

CHU de Nantes
+ d'infos sur l'intranet du CHU et www.chu-nantes.fr

affiche

CHU de Nantes N°01 / sept. 2010
la lettre d'info
l'actualité en bref pour le personnel du CHU
supplément mensuel du journal

Faciliter l'orientation des usager

Conseils de pôles : élections en juin

Prix du management public pour @RH

Le Point sur les travaux

Le CHU accueille deux nouveaux directeurs

la lettre d'information (anciennement info-flash)

CHU de Nantes
livret d'information
complément de votre livret d'accueil

Unité neuro-vasculaire

Hôpital Nord Laënnec / CHU de Nantes
4e étage – bd Jacques-Monod – 44093 Nantes cedex 1
Tél. 02 40 08 33 33

livret d'accueil spécifique

Un nouveau journal

Comme vous avez pu déjà le constater, la mise en place de la charte graphique s'accompagne d'une refonte du journal interne, qui compte désormais 16 pages (au lieu de huit à douze précédemment) et inclut des encarts publicitaires. Cette insertion nous permet d'augmenter le tirage (autant d'exemplaires que d'agents au lieu de 3 000 précédemment) et de l'adresser nominativement à chacun d'entre vous tout en réalisant une économie conséquente puisque la publicité finance l'impression et la distribution de la revue.

La charte graphique est également appliquée à la lettre d'information qui vous est adressée chaque mois avec votre bulletin de salaire, ainsi qu'au rapport d'activité de l'année 2009. Le livret d'accueil du patient sera lui aussi entièrement relooké dans sa prochaine édition (parution début 2011.

Un modèle de livret

La direction de la communication a mis en ligne sur le site intranet (directions et pôles > communication > charte graphique) un modèle de livret d'accueil spécifique (format doc.) qui vous permettra de créer vous-même votre livret, sous couvert de la validation de la direction de la communication, qui se chargera de réaliser les autres documents, selon vos besoins (formulaires de demande sur intranet).

Une police

D'utilisation libre, simple et lisible, familière car courante sur l'internet, la police Arial sera utilisée dans ses déclinaisons (italique, gras, etc.)

Un choix de couleurs

Comme dans les exemples présentés dans cette page, chaque document réalisé en quadrichromie utilise le noir + une couleur au choix parmi les 16 proposées. Sur les documents en noir et blanc, cette couleur apparaîtra dans un ton de gris.

À vous de choisir...

Le journal du CHU vous sera distribué chaque trimestre de façon nominative sur votre lieu de travail. Ce mode de distribution permet à chacun de disposer d'une information complète sur la vie de l'établissement.
Par cette démarche, nous espérons répondre aux attentes de tous.
Le journal est également en ligne sur le site intranet et sur le site internet du CHU : www.chu-nantes.fr.
Si vous ne souhaitez pas recevoir le journal interne, vous pouvez vous désabonner. Pour cela, merci de nous transmettre vos coordonnées (nom, prénom, service, matricule) par mail (service.communication@chu-nantes.fr) ou par courrier interne, au service communication, 1er étage, immeuble Deurbroucq.

choix de couleurs

Salle des serveurs

Sécurité des systèmes d'information

Plan de reprise et de continuité d'activité

L'informatisation des métiers de l'hôpital allant croissant, la direction générale a décidé de sécuriser fortement l'ensemble du système d'information avec notamment un plan de reprise et de continuité d'activité.

L'infrastructure informatique au CHU, c'est aussi...

500 serveurs ;
5000 postes de travail ;
plusieurs millions de fichiers sur les serveurs bureautiques ;
environ 50 attaques virales bloquées chaque jour ;
environ 230 000 spams bloqués chaque jour (90 % des mails reçus au CHU sont des spams).

Eté 2008 : une caisse régionale de la Caisse nationale d'assurance maladie est paralysée à la suite d'un incendie dans la salle informatique. Il faut plusieurs semaines aux équipes informatiques pour redémarrer une activité minimale.

Hiver 2009 : les premiers hôpitaux en France sont touchés par le virus informatique *Conficker*. Dans certains établissements, des fonctions entières sont atteintes : laboratoires, dossier médical informatisé, messagerie électronique, accès au Vidal, etc.

Nous pourrions multiplier les exemples tant l'actualité regorge de sinistres informatiques en tout genre et de toute cause (malveillance, inondation ou incendie, etc.) mais qui ont en commun d'avoir fortement perturbé, voire entièrement stoppé toute l'activité de l'entreprise ou de l'hôpital qui en a été la victime.

Technique et organisation

Parmi les six projets de sécurisation du système d'information, le plan de reprise et de continuité d'activité est prépondérant et poursuit un double objectif.

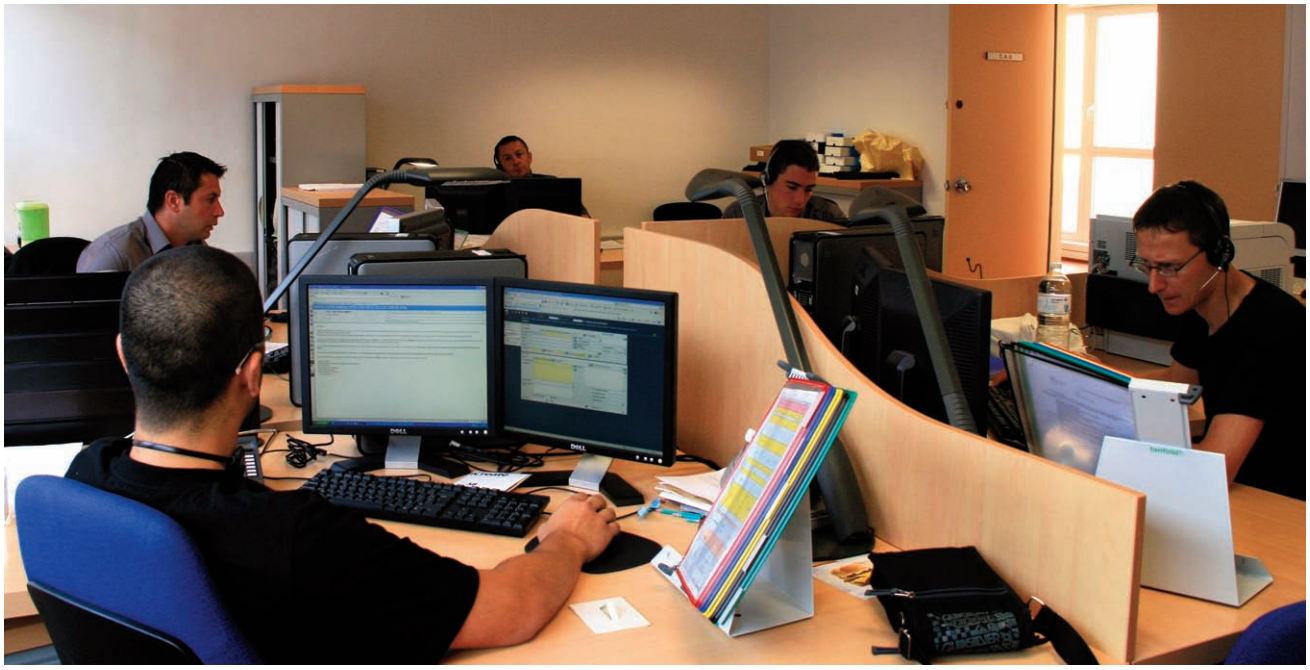
D'une part, il faut rendre plus robuste l'infrastructure informatique et pallier les pannes les plus courantes (panne d'un serveur, coupure d'un lien réseau entre le site de Saint-Jacques et celui de l'hôtel-Dieu) mais aussi les sinistres de grande ampleur (incendie et destruction d'une salle machine informatique). Le dispositif en ce cas est essentiellement technique : doublement des salles d'informatique et du réseau, etc.

D'autre part, il s'agit de permettre aux services métiers (unités de soins, administratifs, techniques) de continuer à fonctionner, même de façon dégradée ou en ne traitant que les urgences, dans le cas d'une panne locale ou générale de l'informatique. Par exemple, comment ne pas arrêter l'activité des urgences dans le cas d'une panne du serveur des résultats de laboratoire ? Pour cela, le dispositif est essentiellement organisationnel : utilisation du téléphone et du fax, etc.

Et c'est l'enjeu principal de ce projet. En effet, les procédures dégradées doivent être définies par les services métiers eux-mêmes en fonction des risques qu'ils jugeront majeurs ou inacceptables. Et ces procédures doivent être diffusées, connues et testées régulièrement, comme les procédures de sécurité incendie.

Le calendrier

Ce projet, lancé fin 2009, est actuellement dans sa phase pilote pour la partie des applications métiers et devrait se poursuivre jusqu'à la fin 2012. Grâce au travail déjà réalisé par la DSIT et avec son appui, le responsable sécurité des systèmes d'information (Cédric Cartau, arrivé en septembre 2009) a pris en main et structuré les projets sécurité, en relation forte avec les directions métier et les maîtrises d'ouvrage au CHU de Nantes.



Le centre d'assistance utilisateurs (CAU)

Chartes des services DSIT

Un engagement au service des métiers de l'hôpital

La direction des systèmes d'information et des télécommunications (DSIT) propose pour tous les métiers de l'hôpital un catalogue de services et s'engage pour chacun suivant une charte précise.

Les technologies de l'information sont de plus en plus présentes dans notre vie personnelle, mais c'est à une tout autre échelle qu'elles doivent être prises en compte dans notre activité professionnelle. L'ère de « l'informatique » est désormais révolue et fait place à celle du système d'information (SI). Qu'il soit administratif, au service des soins ou de la recherche, le SI apporte aux professionnels de l'hôpital les fonctions de traitement, de communication et de conservation de l'information indispensables à l'exercice de leur métier.

Dans ce contexte, l'outil informatique n'est qu'un support, l'essentiel étant le service rendu à l'utilisateur et finalement au patient. En effet, le dossier patient informatisé et les différentes fonctions associées sont au cœur de la prise en charge et augmentent constamment la criticité de notre système d'information.

D'importants moyens humains et matériels garantissent quotidiennement la disponibilité et la performance des fonctions informatisées : les équipes de la DSIT assurent le bon fonctionnement d'un réseau irriguant plus de trente sites, soit plus de 150 applications et environ 5 000 ordinateurs ; les 7 000 utilisateurs du SI ont régulièrement recours au centre d'assistance aux utilisateurs (14) qui reçoit près de 60 000 appels par an, règle directement votre problème dans la plupart des cas et joue un rôle d'information en délivrant conseils et astuces sur le fonctionnement des logiciels.

La DSIT offre de nombreux autres services, souvent moins connus des professionnels, tels que l'astreinte (voir ci-contre). Un catalogue les présente désormais en décrivant leurs caractéristiques, conditions d'accès, modalités de demande, délais de réalisation et les performances sur lesquelles la DSIT s'engage. Ce catalogue des services est en ligne dans l'espace intranet de la DSIT, qui vient d'être actualisé.

L'utilisation de chaque service est régie par une charte qui définit les engagements réciproques de la DSIT et des utilisateurs. Chacun sait ainsi ce qu'il est en droit d'attendre de la DSIT et les limites de ce qu'il peut exiger Ces chartes seront présentées aux cadres et aux cellules qualité/risques des pôles lors de rencontres organisées d'ici la fin de l'année.

L'astreinte informatique

Pour les applications les plus critiques (Clinicom, Hémo Service, Centaure 15, Fusion-Pégase, Sigma Com, Orbis restauration, DXLab, Oncolog, Neolys, bureautique MS-OFFICE, messagerie Lotus, accès internet, répertoires Windows), les techniciens de la DSIT peuvent être contactés en dehors des heures ouvrées (nuit et week-end), en passant par le standard du CHU (9). Ils s'engagent à faire le maximum pour vous dépanner dans la limite des moyens disponibles.

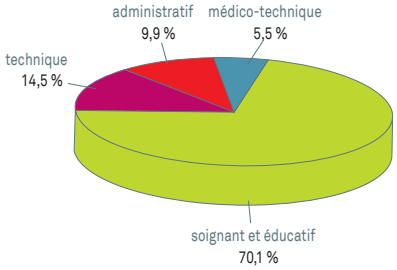
Rapport d'activité 2009
Le CHU en chiffres

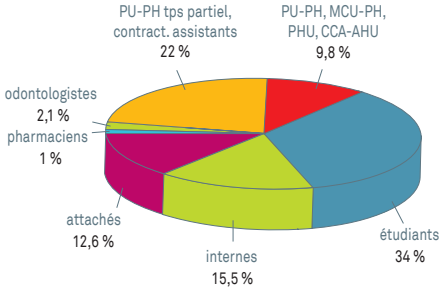
Premier employeur de la région des Pays de la Loire, le CHU dispose d'une offre de soins complète regroupant des soins de courte durée, des soins de suite et de réadaptation, des soins de longue durée et des soins de psychiatrie, soit au total 3 000 lits et places.

Effectifs...

Le personnel non médical regroupe 8 854 agents dont 8 124 en emploi temps plein.

Le personnel médical compte 2 239 effectifs, tous confondus.





Et aussi...

810 198 venues et actes externes (toutes activités confondues) ;
186 712 469 activités des laboratoires en B (B+BHN) ;
17 882 480 anatomie pathologique en P (P+PHN) ;
43 815 séances opératoires (blocs opératoires) ;
11 393 300 indices de coût relatif (blocs opératoires) ;
1 588 circulations sanguines extra-corporelles (CEC) ;
12 194 IRM (forfaits techniques) ;
33 829 scanners (forfaits techniques) ;
681 millions d'euros de charges d'exploitation ;
98 406 passages aux urgences dont 28 921 pédiatriques ;
3 975 naissances ;
465 722 appels au centre 15 ;
2 475 598 repas servis ;
3 665 tonnes de linge traitées ;
4 000 tonnes de déchets traités.

**Rapport d'activité et chiffres clés 2009, en ligne sur le site internet et intranet.*

Ressources humaines
Le remplacement de l'absentéisme

L'établissement consacre des ressources conséquentes afin de compenser l'absentéisme. La combinaison des moyens consacrés est maintenant clarifiée dans un référentiel, fruit d'un travail pluriprofessionnel, qui devient la politique institutionnelle en matière de remplacement.

Objectifs

Organiser le présentéisme, en combinant les moyens de suppléance de façon efficiente et en respectant les règles de gestion des personnels de remplacement. Tels sont les objectifs du référentiel de remplacement de l'absentéisme.

Pour la compensation de l'absentéisme, le CHU combine des équipes de suppléance dédiées aux pôles et dimensionnées proportionnellement aux effectifs globaux de chacun d'entre eux, avec des moyens de remplacement assurés par des contractuels, en général jeunes diplômés.

Le point fort des équipes de suppléance est leur connaissance des pathologies prises en charge dans leur pôle et leur réactivité en terme d'affectation. Le recours à des mensualités de remplacement permet, lui, d'adapter les compétences à mobiliser en fonction des besoins, mais requiert impérativement une bonne capacité d'anticipation des jeunes diplômés qu'il faut accompagner dans leur affectation.

La tendance enregistrée dans les hôpitaux est plutôt une augmentation de l'absentéisme au cours des cinq dernières années : le CHU de Nantes ne fait pas exception et devrait enregistrer en 2011 environ 23 jours d'absences en moyenne par agent. En revanche, notre établissement présente une spécificité : les congés de maternité représentent à eux seuls 30 % de l'absentéisme.

Nul hôpital ne peut garantir un remplacement de chaque absence, mais l'objectif de la politique institutionnelle est de pouvoir mobiliser à cet effet les moyens existants, au bon endroit et au bon moment.

Pour ce faire, des outils de gestion du présentéisme à partir d'Igestor seront prochainement mis à disposition de l'encadrement ; des indicateurs tels que taux d'absentéisme et taux de compensation seront partagés entre l'encadrement des pôles, les directions de plates-formes et le pôle personnel.

À noter : la création d'équipes infirmières dédiées à la suppléance de nuit. Cinq postes ouverts à l'hôpital Nord Laënnec pour une première étape sont en cours de recrutement.

suivi de la distribution des repas

Conseillères en hôtellerie hospitalière

Le maillon entre services de soins et logistique

Chaque jour, les conseillères en hôtellerie hospitalière se mettent en quatre pour « former, conseiller et informer, dans le domaine de la vie quotidienne, les personnels de l'établissement en vue de contribuer à améliorer les conditions de séjour des usagers »*.

Au CHU de Nantes, les sept conseillères en hôtellerie hospitalière (six emplois temps plein) contribuent à améliorer le confort hôtelier des usagers et les conditions d'hygiène, tout en prenant en compte les conditions de travail. Sous la direction de la logistique et de l'hôtellerie, elles déploient au niveau des services de soins les démarches qualité initiées par les différents processus du pôle technique et logistique (PTL), afin d'harmoniser les pratiques professionnelles jusqu'au lit des patients.

Une vision transversale

« *De l'agent à l'ingénieur, dans tous les services, nous avons une vision transversale et faisons fonction d'interface entre les pôles de soins et le PTL. Nous accompagnons les cadres de santé et leurs équipes dans les évolutions du domaine de l'hôtellerie : restauration, hygiène des locaux, linge, déchets, équipements, approvisionnement et travaux. Nos interventions s'inscrivent dans la réalisation de projets institutionnels ou répondent à une demande ponctuelle d'un service. C'est pourquoi nous animons régulièrement dans la plupart des pôles de soins des réunions avec les cadres et des représentants des aides-soignants et agents de service de chaque unité. Ces temps d'écoute et d'échange permettent de faire émerger des problématiques et d'y apporter des éléments de réponse* ».

Des domaines variés

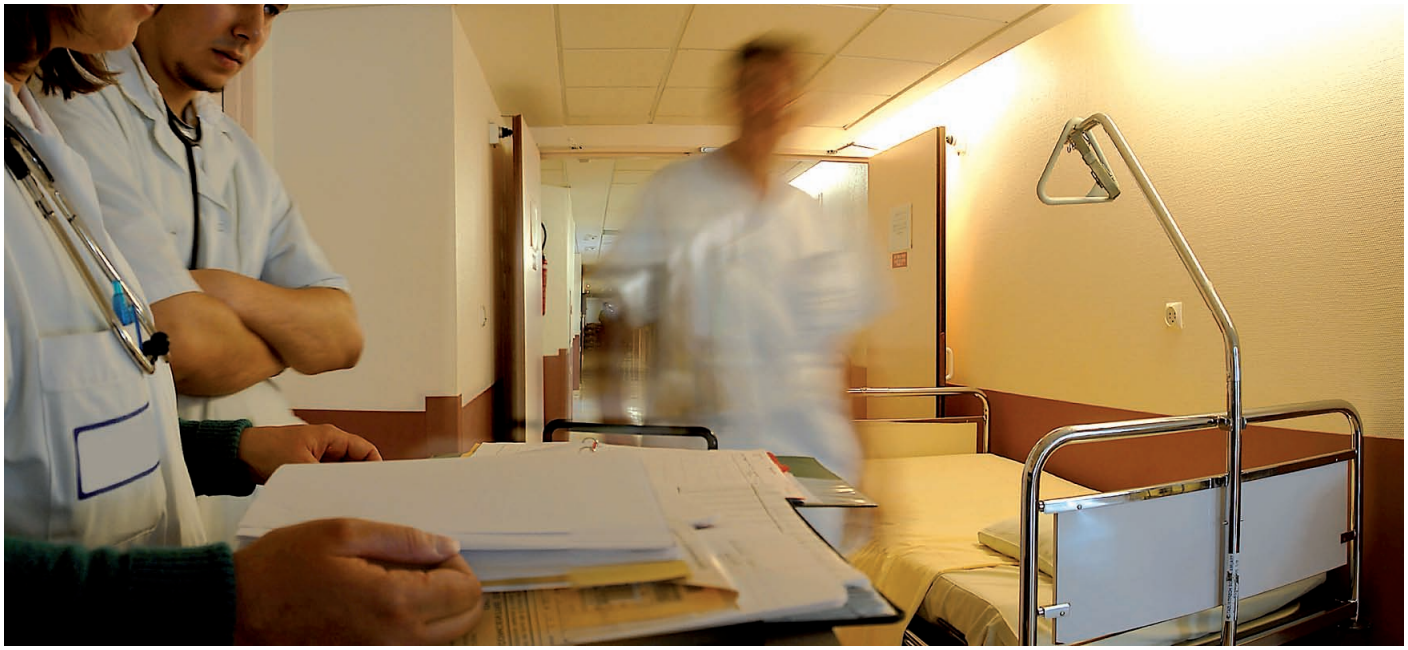
Les domaines d'interventions sont donc variés :
- mise en place de nouveaux produits d'entretien (information et formation à leur utilisation, rédaction de modes opératoires et de fiches produits consultables sur l'intranet) ;
- définition et instauration de la collaboration au projet « repas patients » consécutif à la certification 2006 (présentation du projet, réalisation d'un calendrier d'intervention, observation de la distribution d'un repas à l'aide d'une grille scorée, restitution des résultats, présentation des modes opératoires et formation, mise en place d'actions correctives) ;
- suivi et accompagnement des prestataires extérieurs d'entretien des locaux (collaboration à la rédaction des cahiers des charges techniques, visite des secteurs, participation au choix de la société, accompagnement, suivi et contrôle) ;
- conseils sur les organisations de travail ou sur les demandes d'équipements hôteliers ;
- évaluation et actualisation des bonnes pratiques auprès d'un agent ...

Le poste de CHH nécessite le goût de l'innovation, de la rigueur et le sens de l'organisation : « *Parmi toutes les tâches qui nous incombent, entre projets et gestion du quotidien, il faut savoir gérer les priorités. Notre métier n'est pas routinier !* ».

Formation « Aurea »

Au cours du 4e trimestre 2010, les conseillères en hôtellerie hospitalière animeront une centaine de sessions de formation des quelque 800 personnels concernés à la commande en ligne des produits hôteliers via le logiciel Aurea..

** Article 2 du décret n°93-653 du 26 mars 1993 relatif au statut des conseillers en économie sociale et familiale de la fonction publique hospitalière*



Cycle de conférences santé

« Éthique, santé et société »

Dans le cadre de sa politique de prévention et de santé publique, la Ville de Nantes, en partenariat avec le centre hospitalier universitaire, propose un cycle de conférences « Éthique, santé et société ».

Rappel...

Débattre et échanger sur un thème de santé publique et de son impact sur la société en matière d'organisation des soins, de prévention et de coût, tels sont les objectifs de ces conférences santé coordonnées par la Ville de Nantes et le CHU.

Amphithéâtre Paul-Lemoine, maternité du CHU (sauf conférence du 12 novembre, voir ci-contre). Entrée libre sans inscription. Contact : service communication 87227.

Au moment de la révision de la loi de bioéthique, prévue pour 2011, les questions soulevées sont nombreuses : désir et droit d'enfant, limites à l'utilisation des données génétiques, recherche sur l'embryon humain et sur les cellules souches, questions éthiques des sciences émergentes. Quelle éthique exige-t-on de la santé dans notre société, actuelle et à venir ?

Programme complet

« Éthique et santé : introduction à l'éthique clinique »
Échanges à partir de situations médicales soulevant des questions éthiques.
Avec le Pr Gérard Dabouis, chef du service d'oncologie digestive et thoracique.
14 octobre 2009 à 18 h 30.

« Serons-nous tous beaux en 2100 ? »
Médecine, chirurgie esthétique, science-fiction ... la beauté à quel prix ?
Avec le Dr Franck Duteille, chef du service brûlés et chirurgie plastique et Scott Westerfeld, auteur de *Uglies Trilogy*, qui met en scène une société futuriste dont les citoyens sont rendus physiquement parfaits par la chirurgie. Dans le cadre du festival *Utopiales* 2010, billetterie à l'entrée.
12 novembre 2009 de 16 h 30 à 18 h - Cité des congrès.

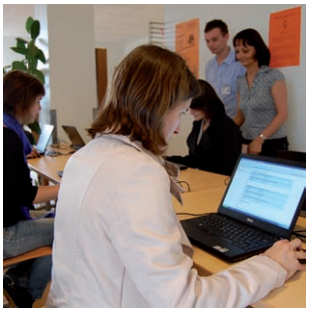
« Un bébé sur mesure »
Adapter la législation à l'évolution de la science, du droit et de la société... Extension ou non de l'assistance médicale à la procréation, autorisation ou non de la gestation pour autrui...
Avec le Dr Miguel Jean, chef du service de biologie et médecine du développement et de la reproduction, Lucie Chauvière, master de philosophie et Marion Laloue, avocate, chargée d'enseignement.
10 février 2010 à 18 h 30.

« La santé pour tous »
Un système de santé à deux vitesses : quelles conséquences ?
Avec le Dr Christian Agard, coordinateur médical de la permanence d'accès aux soins de santé (Pass) du CHU et Bénédicte Vailhen, coordinatrice du réseau Ville-hôpital VIH et hépatites (Revih-HEP).
14 février 2010 à 18 h 30.

« Fin de vie : quel choix ? »
Concilier des approches différentes : médicale, éthique, morale, juridique ...
Avec le Dr Annie Rochedreux, équipe mobile de soins palliatifs et Marion Laloue, avocate, chargée d'enseignement
26 mai 2010 à 18 h 30.

Remise des médailles

193 médailles du travail ont été remises le 13 septembre, en présence de Patrick Rimbert, 1er adjoint au député-maire de Nantes et de Christiane Coudrier, directeur général du CHU.



Enquête de satisfaction

Le service de restauration a organisé en juin, une enquête de satisfaction sur la prestation restauration dans les selfs du personnel. Les résultats seront communiqués en fin d'année.

Lulu la Nantaise

Une heure de concert pour le festival « Les rendez-vous de l'Erdre » : ***Lulu la Nantaise*** a repris les plus grands thèmes de musique de films, passant avec aisance du son rock garage au jazz le plus acoustique.

La Fraîch'attitude

L'espace de rencontres et d'information (Eri), le service restauration et le service diététique du CHU ont participé le 11 juin dernier à la semaine Fraîch'attitude sur le thème « alimentation et santé ». À cette occasion, une animation sur les senteurs et un menu spécial réalisé par les cuisines étaient proposésau personnel.

Orchestre jazz du CHU

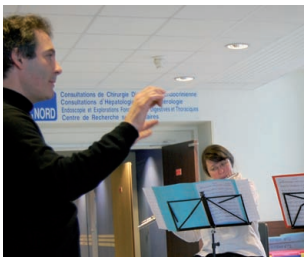
Un beau succès pour l'orchestre de jazz du CHU en concert au festival « Les rendez-vous de l'Erdre » le samedi 28 août

Cancer de la prostate

Conférence-débat sur : « le cancer de la prostate, ce que les hommes doivent savoir » le 17 septembre dernier au centre de communication de l'Ouest.

La Cabine

En mai dernier, La Cabine s'est installée quelques jours dans le hall de l'hôtel-Dieu et à l'hôpital Saint-Jacques, pour les patients, les visiteurs et le personnel. Succès total : vous avez été nombreux à venir vous faire photographier et plus de 200 portraits de patients ont été tirés. Très prochainement, une exposition et un livre compléteront cette manifestation photographique intitulée "portraits de territoire".

Orchestre classique du CHU : participez !

Les répétitions d'orchestre redémarrent. L'orchestre classique du CHU en profite pour recruter. Vous êtes musicien amateur et vous jouez, même modestement, d'un instrument (sauf cuivre) : rejoignez cette formation composée d'une dizaine d'amateurs de niveaux divers qui se produit au CHU ou ailleurs, notamment lors de la Folle Journée.
Plus d'infos en contactant Philippe Bouëc, le chef d'orchestre : 06 60 66 47 15.