ALTER EGO

Magazine d'information trimestriel de l'EPSM de l'agglomération lilloise

Numéro 24

Octobre - Novembre - Décembre 2016

Dossier Culture qualité et gestion des risques

Novembre - Decembre 2016







Magazine d'information trimestriel de l'EPSM de l'agglomération lilloise Numéro 24 / Octobre - Novembre - Décembre 2016

Directeur de la publication : Jean-Marie Maillard - Directeur de la rédaction : François Caplier Coordination : rédaction et responsable de la publication : Maud Piontek

Ont contribué à ce numéro: Laurent Beaumont (Responsable qualité du Vinatier, président de l'association nationale des responsables qualité en psychiatrie), Dr Caroline Bernard (Praticien hospitalier 59g15), Patrick Buyssens, François Caplier (Directeur DAMQRU), Anne-Sophie Castronovo (Ingénieure qualité), Cléa Coudsi (Artiste), Patrice Deconstanza (Cadre supérieur de santé 59g12), Stéphanie Delcambre (Assistante de service social), Benoît Delobel (TSH DATL), Martine De Potter (Aide-soignante 59g22), Ludovic Descamps (Infirmier CPAA), Sébastien Héroguelle, Cédric Leleu, Arnaud Semen (Infirmiers référents des activités sportives sur le pôle roubaisien), Marc Hespel (Cadre de santé l'Escale), Florence Herbet (Cadre supérieure de santé 59g13) et 59g14), Eric Herbin (Artiste), Manon Laroze (Assistante qualité), Sandrine Limon (Directrice de la DATL), Sandrine Lougez (Cadre de santé 59g13), Isabelle Marcant (Cadre de santé 59g24), Roxane Py (Psychologue du personnel), Lydie Robin (Secrétaire Diogène), Odile Tytgat (Stagiaire communication), Dr Frédéric Wizla (Chef du pôle 59g24), Geneviève Wolfcarius (PH 59g22), Dr Élisabeth Zawadzki (Pharmacienne), l'équipe du centre de documentation.

Graphisme: Maxime Foulon - Secrétariat: Magalie Mouveaux - Photos et illustrations: service communication sauf Laurent Beaumont (p1) infirmiers référents sportifs pôle roubaisiens (p2), Katy Delaire (p2), Boomwhackers (p4), Cléa Coudsi et Eric Herbin (p11), DATL (p12) Impression: L'Artésienne, Liévin, sur papier recyclé.

Ce numéro a été tiré à 3500 exemplaires - ISSN : 2114-8813

EPSM de l'agglomération lilloise

BP 4 - 59 871 Saint-André-lez-Lille cedex

T: 03 20 63 76 00 - F: 03 20 63 76 80 - M: maud.piontek@epsm-al.fr

Ce magazine est téléchargeable sur le site de l'EPSM / www.epsm-al.fr

Vous souhaitez contribuer au prochain magazine de l'EPSM ? Envoyez vos remarques, idées d'articles, photos!

Prochain dossier : Le projet d'établissement de l'EPSM



P2

ACCUEIL





La certification.... La prononciation de ce mot signifie bien souvent de la part de nos collègues, tous corps de métier confondus, une réaction. Celle-ci peut être excessive, désespérée, interrogative voire agressive mais jamais neutre.

Il est vrai que cette épreuve quadriennale pour les hôpitaux est encore souvent incomprise. La certification est vécue comme chronophage, technocratique et bien en dehors des réalités du soin. Le langage et les pratiques de la Haute Autorité de Santé, ses outils, font bien souvent que seuls quelques initiés, anthropologues amateurs, sont capables de décrypter les messages « Haésiens ». Cerise sur le gâteau, tous les quatre ans la méthode change et ce n'est pas les quelques critères adaptés à la psychiatrie dans la dernière version du sacro-saint « manuel de certification » qui favorisent l'adhésion à la méthode.

Alors ? La « V2014 » est-elle si différente ? Les trois outils mis en avant par la HAS (compte qualité, audit de processus et patient traceur) sont-ils à la hauteur de nos espérances?

J'aurais une franche tendance à dire oui et à saluer les efforts qui ont été faits. Je n'aborderai pas le compte qualité dont les bienfaits n'ont pas encore jusque-là été démontrés. Je ne vous parlerai pas non plus (par manque de place) du patient traceur qui, à mon sens, est une « vraie-bonne » méthode à appliquer en interne pour l'établissement. Son apport pour la certification est inférieur à son utilisation en équipe, avec des actions d'amélioration immédiates, comprises par tous.

L'audit de processus est une vraie progression. Il prend en compte l'ensemble de la démarche de la politique et des procédures à l'évaluation en passant par ce qui est fait réellement sur le terrain. Pour l'établissement c'est une véritable mesure par un tiers de ce qui « passe » auprès des éguipes, de ce gu'elles ont réellement retenu des évaluations, audits, procédures, note de service ou d'information. Au niveau du rapport, l'étude du processus permet de ne pas se focaliser sur un critère parmi d'autres. Cela rend plus crédible la démarche et évite d'avoir une réserve majeure sur un seul élément sans tenir compte des éléments connexes. En exagérant mais pour l'exemple... Il n'y aura plus de cotation D sur prévention de la maltraitance (10a) alors que respect de la dignité (10b) ou de la confidentialité (10c) sont en cotation A!

Laurent Beaumont, Responsable qualité du Vinatier, président de l'association nationale des responsables qualité en psychiatrie

-3 Des activités et sorties culturelles

+3 Psychiatrie et justice IX -L'Éducation Thérapeutique du Patient : États des lieux et perspectives

Ρ4

Instantanés

L'escale à Genève - Diogène sur le Site de Saint-André -Les Boomwhackers, qu'est-ce que c'est?

P9-P10

Personnels

Sandrine Limon, Directrice de la DATL -Stéphanie Delcambre, Assistante de service social

P11

Éclectique

Cléa Coudsi et Eric Herbin, Artistes

P12

Intersections

Le CMP du 59g13 déménage pendant les travaux - Geneviève Wolfcarius, Présidente de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques

P13

In/Off



Dossier Culture qualité et gestion des risques

Introduit par François Caplier. Directeur DAMQRU et Anne-Sophie Castronovo, Ingénieure qualité

+ « La CARAS, une commission en lien avec le terrain »,

Dr Caroline Bernard

- + La CARAS Liée à la Cellule violence
- + Un référent plutôt qu'un questionnaire,

Ludovic Descamps

+ « Et si l'on rendait le livre emprunté à l'hôpital au CMP après la sortie?»,

Dr Frédéric Wizla et Isabelle Marcant

+ Culture de signalement : apprendre de ses erreurs et non retrouver un coupable.

Dr Elisabeth Zawadzki

LES NOUVELLES DE L'ÉTABLISSEMENT À - 3 MOIS ET + 3 MOIS

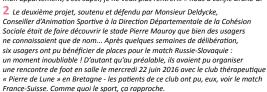
Des activités et sorties culturelles

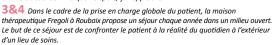






Les mois d'été sont souvent propices à l'organisation de camps thérapeutiques, dans notre établissement, avec le soutien de l'association Archipel elle-même financée par l'EPSM. Patrick Buyssens, Sébastien Héroguelle, Cédric Leleu, Arnaud Semen, infirmiers référents des activités sportives sur le pôle roubaisien ont souhaité mettre en avant deux actions parmi tant d'autres. Les 5 et 6 juin 2016, usagers et infirmiers ont organisé un camp thérapeutique à Pont-sur-Sambre dans le cadre de l'activité vélo intersectorielle. Au programme, la visite du Forum Antique de Bavay, ballade et barbecue le samedi et randonnée VTT de 25 km le dimanche ; le tout dans la bonne humeur et la solidarité! Tous les participants ont pu apprécier ces temps d'échange et de vie en commun : « C'est la première fois que je quitte mon appartement, c'est super, je ne veux plus rentrer... » nous a confié Bruno G.





5 En septembre dernier, des patients du PATIO, des 4 pôles roubaisiens, ainsi que de la clinique psychiatrique de St-Saulve et de l'EPSM de Camiers ont participé durant une semaine à un camp thérapeutique autour du cheval au centre équestre de Gravelines. Ils ont été hébergés à la base nautique Jean Binard. L'animal est un médiateur intéressant pour créer du lien. Il permet de favoriser un échange multi-sensoriel. La motivation du groupe a permis d'appréhender globalement l'animal : du pansage du cheval, de la tenue à la longe jusqu'à la monte.







Notre établissement, conventionné avec la DRAC-ARS depuis bientôt 5 ans, est décidémment très dynamique en matière culturelle. Les 30 référents culturels sont ainsi régulièrement invités dans des structures culturelles prestigieuses, comme ici au Théâtre du Nord (juin 2016), ou à la Ferme d'en Haut (mars 2016), à l'Aéronef (septembre 2016), pour s'y informer des projets et programmations envers les publics « empêchés ». Ils en font ensuite le retour dans leurs services et mettent en place des actions toujours plus en lien avec les acteurs de la cité.

Pour connaître le référent culturel de votre service et vous informer sur la politique culturelle : liste des membres auprès de maud.piontek@epsm-al.fr ou sur Ennov.

Prochaine réunion le 18 novembre à la Manufacture des Flandres à Roubaix.

/ Troubles psychiques et jugement pénal : une double peine ? Colloque Psychiatrie et Justice IX

Mardi 06 décembre 2016 à 08h30 à 16h30

PROGRAMME

08h30 • Café d'accueil

09h00 • Ouverture

par Tristan Gervais de Lafond, président du Tribunal de Grande Instance de Lille

09h15 • Altération de la responsabilité et sanction pénale : les évolutions de la loi et les pratiques judiciaires par Alain Blanc, magistrat honoraire, président de l'association Française de criminologie et président de la CPMS de Lille

09h50 • Soins et justice: opposition ou complémentarité? par Dr Bernard Lachaux, psychiatre CH Paul Guiraud

10h30 • Pause et visite des stands

10h55 • L'atténuation de la responsabilité pénale des personnes atteintes d'un trouble mental : 6 ans après le rapport sénatorial de 2010 par **Jean-René Lecerf**, président du Conseil Départemental du Nord, Ancien Sénateur



11h40 • Les magistrats face à l'irresponsabilité pénale par Caroline Guibet-Lafaye, directeur de recherche au CNRS

12h30 • Pause déjeuner libre

14h00 • Projection Extrait de L'Hermine. film de Christian Vincent (Gaumont distribution)

14h30 • Table ronde: La justice populaire a-t-elle peur du malade mental? Introduction et modération par Maître Fabienne Roy-Nansion Avec Dr Paul Jean-François, psychiatre CH Paul Guiraud • Alain Blanc, magistrat honoraire

- Claude Finkelstein. présidente de la Fnapsy
- Béatrice Borrel. représentante de l'Unafam

16h30 • Conclusion

par le Dr Christian Müller, président de la CME de l'EPSM de l'agglomération lilloise

à 08h30 à 16h30 Salle Alain Colas. 53 rue de la Marbrerie à Lille Entrée libre - Gratuit Métro - V'lille : Marbrerie Inscriptions sur www.epsm-al.fr Renseignements: 03 28 38 51 17

Mardi 06 décembre 2016

Éducation **Thérapeutique** du Patient : États des lieux



de la journée sur www.epsm-al.fr

par deux programmes pour des

de 08h30 à 16h45 **Réservations**: 03 28 38 51 17 **Programme et Inscriptions** sur **www.epsm-al.fr**

INSTANTANÉS

T'Escale à Genève



Depuis l'ouverture de l'hôpital de jour l'Escale à Roubaix, les pratiques évoluent. Aujourd'hui un nouveau projet est porté par l'équipe pluridisciplinaire : l'Éducation Thérapeutique du Patient. Un premier programme, destiné aux patients souffrant de troubles bipolaires, a pu se dérouler en 2016. Un deuxième programme, axé sur les troubles dépressifs récurrents (hors bipolarité) va venir compléter l'offre de soins.

Une partie de l'équipe de l'Escale, Julie Brancourt (Psychiatre), Marc Hespel (cadre de santé), Elodie Delahoutre (infirmière), Cindy Lembré (neuropsychologue) présentera cette évolution et ces nouveaux outils lors d'un colloque consacré à l'Éducation Thérapeutique du Patient à Genève les 07 et 08 octobre 2016. Elle montrera également en quoi cette introduction a pu modifier la dynamique de l'équipage soignant.

http://www.ghjpsy.org

L'équipe mobile Diogène sur le Site de Saint-André

Les professionnels de l'équipe mobile Diogène ont déménagé de leurs bureaux étroits et vétustes à Lambersart pour s'installer dans des locaux entièrement rénovés à leur attention, au 3ème étage du bâtiment B sur le Site de Saint-André.



Ce déménagement fait partie de la grande opération de restructuration des bâtiments du Site de Saint-André, suite à la construction des nouvelles cliniques qui a permis de libérer de nombreux espaces; ces derniers sont mis à la disposition de partenaires de l'EPSM, comme Diogène mais aussi le Réseau santé solidarité lille métropole ou encore les équipes de la CMAO (Samu social et 115).

Créé en 1997, le dispositif Diogène a pour vocation de faciliter l'accès aux soins pour les personnes en grande vulnérabilité. Cette équipe mobile a pour mission d'aller au-devant des personnes en difficulté sociale et porteuses de troubles psychique, afin d'évaluer leurs besoins et de les orienter vers des structures de droit commun. Elle veille également à ce que la continuité des soins soit assurée dans la prise en charge des personnes accompagnées. Elle se veut alors l'interface entre les différentes structures sociales et les services de soins psychiatriques. Pour cela, elle allie des compétences sanitaires, sociales et médico-sociales afin d'offrir aux usagers un panel de possibilités.

Des permanences sont organisées pour faciliter l'accès aux soins pour les sujets, et les consultations peuvent être comme le dispositif : mobiles, suivant les usagers là où ils vivent.

Numéros de téléphone Diogène :

Secrétariat: 03 59 09 04 28 - Poste interne: 24 28 Médecin: 03 59 09 04 27 - Poste interne: 24 27 Salle de réunion : 03 59 09 04 26 - Poste interne : 24 26 Fax: 03 59 09 04 29 - Poste interne: 24 29

Mail: diogene@epsm-lm.fr

Bureaux ouverts de 9h à 17h, 3ème étage du bâtiment B,

1 rue de Lommelet à Saint-André

Les Boomwhackers, qu'est-ce que c'est?



Les Boomwhackers sont des tubes qui produisent un son quand on les frappe sur un objet ou sur une partie du corps, ils permettent d'obtenir des hauteurs facilement discernables. Ils sont souvent utilisés pour un travail de groupe, car ils facilitent l'écoute des sons. Un atelier « Boomwhackers » fonctionne depuis 2012 au sein du secteur 59g22, avec des patients assidus et motivés. « Cela permet développer le rythme, la concentration, les mouvements, la coordination et le travail de groupe » explique Martine De Potter, aide-soignante qui encadre l'atelier composé de cinq usagers. « Nous avons participé aux Champorales organisées par l'association Archipel cette année pour la première fois et nous sommes arrivés deuxième ».

INTRODUIT PAR FRANÇOIS CAPLIER ET ANNE-SOPHIE CASTRONOVO

Culture qualité et gestion des risques



Par François Caplier, Directeur DAMQRU et Anne-Sophie Castronovo. Ingénieure qualité

Loin de n'être qu'une démarche, litanie de procédures, la « qualité » a vraiment vocation à être un élément fondamental de la culture d'établissement.

On a longtemps associé les services chargés de la qualité et de la gestion des risques à l'application stricte de normes et de règles. Les procédures d'accréditation, avec leur cortège de protocoles, favorisaient alors une image bureaucratique et ont pu générer des clivages entre la sphère médico-soignante et la sphère administrative. La Haute Autorité de Santé (HAS) apparaissait comme un ministère de la codification, et les experts-visiteurs comme autant d'inspecteurs tatillons contraints de rester éloignés des réalités de terrain.

Mais depuis quelques années, et notamment à la faveur de la mise en place de la coordination de la gestion des risques associés aux soins, la « qualité » a vraiment trouvé son rôle d'interface, dans une approche plus organisationnelle. en lien étroit avec la communauté médico-soignante. Car le véritable intérêt de la culture qualité est de pouvoir synthétiser, au sein de l'établissement, les aspects réglementaires, techniques, fonctionnels, parfois historiques, liés à des évolutions de pratiques ou des problématiques rencontrées.

C'est ainsi par exemple que la démarche de retour d'expérience (analyse de causes) permet, après chaque événement indésirable grave, de faire progresser l'organisation et le fonctionnement des services. En témoigne de même l'implication du service qualité-gestion des risques sur des thématiques aussi diversifiées que l'isolement-contention, l'amélioration des commandes de régimes spéciaux pour les patients, les transferts entre les sites. le dossier du patient, le risque suicidaire...



Le maître-mot du positionnement de la qualité dans l'institution est la transversalité, la mise en relation des services confrontés à une même problématique, grâce à un appui méthodologique permettant souvent de dépasser situations conflictuelles, les oppositions de services ou les cloisonnements de l'organisation hospitalière.

C'est vraiment dans cet esprit que nous préparons la visite de certification que connaîtra notre établissement en mars prochain. Comme tous les quatre ans, nous vous solliciterons sans doute un

peu plus que d'habitude, notamment à travers les référents « qualité-gestion des risques » de votre service. Vous êtes déjà nombreux à avoir participé aux audits de processus qui se sont déroulés au printemps. Ils avaient vocation à identifier, dans chacun des domaines soumis à certification, les risques maieurs auxquels notre activité ou notre fonctionnement nous expose. À travers la réflexion sur notre niveau de maîtrise de ces risques, des actions seront mises en œuvre pour les réduire et ainsi améliorer nos organisations en faveur d'une meilleure qualité et sécurité des soins.

"LA CARAS, UNE COMMISSION EN LIEN AVEC LE TERRAIN"

Dr Caroline Bernard,Praticien hospitalier (59g15)

« Je me suis proposée en CME d'être l'une des référentes médicales à la CARAS (Cellule d'Analyse des Risques Associés aux Soins) parce que la démarche qualité en général m'intéresse, et pour faire le lien avec le travail de terrain. Nos pratiques sont de plus en plus l'objet de réalementations, d'obligations, de procédures, mais entre la théorie et la pratique il y a parfois des différences ! Je suis là pour rappeler les exigences du terrain. Le patient doit rester au centre de nos préoccupations, il faut demander des choses qu'on peut demander (respect des procédures, traçabilité de nos actions...), sans trop rogner sur le temps de l'activité clinique, pour que cette démarche ait un intérêt pour tout le monde, pas uniquement d'un point de vue administratif ou réglementaire. À la dernière commission nous avons par exemple évoqué l'évaluation du risque suicidaire, sa traçabilité. La CARAS fera des propositions, qui devront être en coordination avec les professionnels, afin que ces propositions soient bien reçues au niveau du travail de terrain.



De gauche à droite et de haut en bas : Dr Élisabeth Zawadzki, Françoise Demarcq, Dr Mickaël Tachon, Roxane Py, Mickaël Clapet, François Caplier, Anne-Sophie Castronovo, Dr Caroline Bernard, Dr Christian Eckhaut

L'autre intérêt que je trouve à la CARAS concerne la gestion des risques. Je suis également membre de la cellule violence et, à la suite d'un audit sur les structures de Bonnafé, une réflexion est actuellement menée sur un réaménaaement de l'accueil sur le plan architectural dans un but d'amélioration des flux et de minimisation des risques de violence. Le lien est donc fait avec la CARAS. Les deux commissions sont très différentes mais des recoupements sont possibles au bénéfice de nos pratiques et de notre organisation.

Le travail de la CARAS est évoqué régulièrement en CME et ses préconisations sont communiquées par les voies hiérarchiques habituelles et les référents qualité. »



La nouvelle version d'Ennov est disponible depuis juin 2016. C'est la base documentaire incontournable aujourd'hui dans notre démarche qualité.

La CARAS liée à la Cellule violence

Les liens entre les commissions sont nombreux, aussi la CARAS est-elle force de propositions pour la Cellule violence et réciproquement. Roxane Py, psychologue du personnel, a ainsi créé une formation « Accompagner un salarié victime d'un événement potentiellement traumatisant » pour tout professionnel d'encadrement (soignant, administratif et technique).

Par ailleurs, sur cette même thématique, Roxane Py a formalisé un document « Aspect psychologique des événements traumatiques en milieu de travail », disponible sur Ennov.

- Dates des prochaines formations :
- Vendredi 18 novembre : 9h-12h, site de Saint-André
- Mardi 22 novembre : 9h-12h, site de Roubaix

LES POINTS D'AMÉLIORATION



- ✓ Création des épisodes de soin
- ✓ Démarche de lutte contre la maltraitance
- ✓ Prévention du suicide
- ✓ Traçabilité de l'administration en temps réel
- Formation
 des nouveaux
 arrivants aux outils
 Crossway et Pharma
- ✓ Formation à l'identitovigilance
- ✓ Traçabilité de la douleur
- ✓ Annonce d'un dommage lié aux soins
- ✓ Politique qualité de vie au travail

UN RÉFÉRENT PLUTÔT QU'UN QUESTIONNAIRE



Par Ludovic Descamps, infirmier au CPAA

La démarche qualité repose en grande partie sur les « référents qualité » : au nombre de 60, ils représentent l'ensemble des services de l'établissement (un par service), toutes catégories professionnelles confondues.

Je suis référent qualité depuis plusieurs années, et je représente par ailleurs les infirmiers au comité qualité et gestion des risques. La qualité est pour moi une démarche très concrète : il y a certes les indicateurs, quelques questionnaires à faire passer, mais notre rôle en tant que référent est de motiver nos collègues à s'engager dans la démarche. L'analyse de nos pratiques par exemple n'est pas du tout abstraite : elle est toujours centrée sur les patients, et dans l'intérêt des patients.

AE: Pouvez-vous nous donner un exemple?

J'en ai beaucoup ! La démarche qualité va nous interroger sur certains réflexes à prendre, comme par exemple demander au patient le nom de son médecin traitant s'il en a un, son numéro de téléphone. Inversement la démarche nous interroge sur certains réflexes qu'on a pris... par exemple dans la prise en charge de la douleur, c'est bien qu'elle soit notée dans le dossier une fois, mais il faut aussi penser à la réévaluer...

AE: Ce sont des messages difficiles à faire passer?

Le fait à la fois d'être sur le terrain et d'aller au contact, est primordial; j'ai par ailleurs un parcours professionnel à l'EPSM depuis 2004 qui m'a permis d'évoluer et de bien connaître pas mal de fonctions: j'ai été ASH, aide-soignant, j'ai travaillé de jour, de nuit, dans le privé, dans le public, en intra, en extra... quand j'arrive avec mes « références qualité », mes indicateurs et cetera, cette expérience me permet de mieux communiquer avec mes collèques!

AE: Comment percevez-vous l'établissement à travers tout ce qui est mis en place pour la visite de certification V2014?

« C'est ce qui est enrichissant avec la qualité : connaître la vie institutionnelle à travers un travail transversal, et en collaboration avec les autres professionnels. On a l'impression de tous travailler dans un seul but : la meilleure prise en charge des personnes. Et on s'y met tous très concrètement : dernièrement, suite à un audit HAS sur les pratiques d'isolement-contention mené sous la direction de M. Macabiau alors directeur qualité, nous avons répertorié une multitude d'aspects pratico-pratiques. Nos nombreux échanges ont abouti à changer les couverts en plastique donnés aux usagers en isolement : ils sont réutilisables, c'est mieux pour l'environnement, c'est plus économique aussi ; ils sont moins contondants, c'est mieux pour le patient et l'équipe, avec moins de risques ; mais on a surtout donné une réponse à nos patients qui nous faisaient remonter que les

anciens couverts étaient infantilisants : moins solides, l'infirmier finissait par assister totalement les personnes fragilisées. « Vous nous coupez notre viande on n'est pas des bébés ». La qualité est parfois perçue comme un contrôle, mais ce que cet exemple montre c'est qu'elle est un recueil d'info, reçues lors d'échanges assez libres, qui identifie des potentialités d'amélioration, toutes centrées sur le patient. »

La C.A.R.A.S a étudié les E.I.O et a décidé de multiplier les R.E.X sur les E.I.G. Qu'en pensez-vous ?



CARAS: Cellule d'Analyse des Risques Associés aux Soins

EIO : Eléments d'Investigation Obligatoire (point que les experts-visiteurs

vérifieront au moment de la visite de certification)

REX : Retour d'Expérience = Analyse de causes

EIG: Evénement Indésirable Grave

IPAOSS: Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité

et de la Sécurité des Soins

Audit: évaluation basée sur un référentiel

« Et si l'on rendait le livre emprunté à l'hôpital au CMP après la sortie ? »



Par le **Dr Frédéric Wizla,** Médecin chef de pôle 59g24 et **Isabelle Marcant,** Cadre de santé CMP/CATTP Basaglia 59g24

Une nouvelle méthode d'évaluation de la prise en charge est développée actuellement dans l'établissement pour la préparation à la visite de certification : le patient traceur. Focus sur un entretien au CMP Basaglia.

« Nous avons choisi pour l'entretien un patient suivi en psychiatrie depuis 15 ans » explique Isabelle Marcant, cadre de santé du CMP. « La maladie de cette personne l'a conduit à utiliser presque tout le dispositif de soins lillois : CMP, plusieurs hospitalisations à Jean-Baptiste Pussin et au CPAA, hôpital de jour, Jean Varlet... Il a une bonne compréhension de la connexion des différents dispositifs dont le lien pour lui est avant tout une grande équipe. » poursuit le Dr Frédéric Wizla, chef du pôle 59g24.

« Ce patient a accepté immédiatement l'entretien après réflexion, mais il était reconnaissant d'avoir été choisi. La rencontre s'est passée après une période d'hospitalisation difficile pour lui, mais il a tenu à honorer le rendez-vous. » ajoute Isabelle Marcant, qui a effectué l'entretien accompagnée par Anne-Sophie Castronovo, ingénieure qualité. « Il était très concentré durant tout l'entretien, qui a duré deux heures, c'est très long, et très dirigé. Il s'est installé dans le fauteuil de bureau avec un sourire malicieux : c'est nous qui l'écoutions. Il tenait à répondre précisément à chaque question. Il nous a donné son avis sur des choses bien ciblées à revoir : le traitement, l'accueil, l'identification des patients, le retour d'infos suite à une prise de sang, le manque d'équipement sportif en hospitalisation, les agendas du sommeil... ». Le Dr Frédéric Wizla rappelle ainsi une proposition faite par ce patient : « il nous a fait remonter qu'il n'avait pas eu le temps de finir un livre emprunté durant son hospitalisation... il nous a suggéré de pouvoir garder ce livre pour le finir, et le ramener par la suite au CMP. Belle idée, non? » Une expérience très positive pour le patient comme l'équipe...

CULTURE DE SIGNA-LEMENT : APPRENDRE DE SES ERREURS ET NON RETROUVER UN COUPABLE

Par Elisabeth Zawadzki, Pharmacienne

Les soignants connaissent tous aujourd'hui l'existence de la gestion des risques associés aux soins. Cette gestion des risques implique que tout agent ait la responsabilité de communiquer spontanément et sans délai tout dysfonctionnement et / ou erreur constatée sur le circuit du médicament.

Cette déclaration peut se réaliser soit par le biais des Fiches d'Evénements Indésirables (FEI) sur Ennov, soit par le biais de la fiche de déclaration des Erreurs médicamenteuses.

Nous avons dans l'établissement une « charte d'engagement à la déclaration des événements indésirables » signée du Directeur de l'établissement, du Président de la CME, du coordonnateur des risques associés aux soins, du directeur des soins, du directeur de la qualité, du responsable de la PCM et du directeur des ressources humaines.

Cette charte est présente dans tous les services et s'est développée dans tous les hôpitaux pour inciter les soignants à déclarer les erreurs sans risque de poursuite. Lors des analyses de causes pour les erreurs



 Nbre d'erreurs médicamenteuses déclarées
 Nbre d'erreurs médicamenteuses ayant donné lieu à des actions

Déclarer une erreur médicamenteuse est crucial pour améliorer la qualité des soins et limiter les risques... Par exemple, suite à une déclaration d'erreur sur l'injection des nouveaux antipsychotiques à longue durée d'action, des formations ont été mises en place. Ces produits, compliqués car reconstitués et injectés en intra-musculaire, sont devenus plus familiers.

médicamenteuses, tout est anonymisé, il ne s'agit jamais de punir.

Le but est à chaque fois de veiller à ce que soient mises en place dans la mesure du possible des actions correctrices pour que ces erreurs ne se reproduisent plus : « il s'agit d'apprendre de ses erreurs ».



La commission qui s'occupe de traiter et d'analyser ces erreurs est le CREX Erreurs médicamenteuses (Comité de retour d'expérience), tout soignant désireux d'y participer peut prendre contact auprès d'Elisabeth Zawadzki, Pharmacienne (Poste 2351)

JE - TU - NOUS

Bienvenue!



Sandrine Limon, Directrice de la DATL

Originaire de la Côte d'azur, Sandrine Limon a rejoint l'équipe de direction de notre établissement le 1^{er} septembre avec le défi de manager la toute nouvelle Direction des Achats, des Travaux et de la Logistique, fusion de la Direction des Travaux et du Patrimoine et de la Direction de la Logistique et des Équipements. Les professionnels ont été informés de ce changement qui fait suite aux analyses sur les restructurations à mener dans le cadre du programme PHARE : il ne manquait qu'un visage sur la fonction !

À 32 ans, dynamique et pleine d'idées, Sandrine Limon occupera à l'EPSM son troisième poste après un brillant parcours universitaire (deux maîtrises de droit) jusqu'à l'EHESP: « en tant que directrice de deux EPHAD à la Chapelle d'Armentières (60 lits) et à Erquinghem-Lys (46 lits), mon poste le plus récent, j'ai appris à tout faire » dit-elle, enthousiaste : « J'avais envie de découvrir le secteur de la psychiatrie et lorsque ce poste s'est présenté, il avait deux intérêts pour moi : l'aspect travaux,

Arrivées

Frédérique ARGUEDAS, infirmière (59i04 Hôpital de jour Le Regain)

Camille BRUNEAU, psychomotricienne (59g13)

Véronique DONAINT, Cadre de santé (Clinique de l'adolescent)

Emmanuel DREVEAU, infirmier (CPAA)

Antoine GOETGHEBEUR, infirmier (59g14)

Saida HABBAS, infirmière (59g15)

Fatima HALITIM, ASH (Clinique du Nouveau monde)

Abdessamad LASKARI, infirmier (59g14)

Dorothée LEGRIN, ASH (Clinique du Nouveau monde)

Elisabeth RICQUART, infirmière (CAPI)

Corentin ROELANDT, OPQ (service sécurité)

Dr Bruno ROUX. praticien hospitalier (59g22)

Dr Corinne SERMET, praticien hospitalier (59g11)

Arnaud VAILLI, infirmier (59i04 Hôpital de jour Le Regain)

avec notamment l'image que cela peut renvoyer de l'établissement : les embellissements, les reconstructions, les économies d'énergie etc. ; la partie achats, qui à mon avis est centrale dans un établissement, car quand elle dysfonctionne, c'est tout l'établissement qui va mal. »

Sandrine Limon aura pour objectifs d'améliorer l'efficacité du service en direction des équipes et des patients, de relancer toute la partie travaux et la redynamiser, mais surtout, de le faire « en respectant les compétences de chacun, et en accompagnant les nombreux départs à la retraite dans une période charnière où les anciens qui connaissent extrêmement bien la structure vont quitter l'établissement. » Un travail de fond tout en finesse qui la passionne déjà. Sandrine Limon sera aussi directrice déléguée au pôle médico-technique : bienvenue !

JE - TU - NOUS

Bonne continuation!



Stéphanie Delcambre, Assistante de service social

Après avoir été Agent Administratif de Service Hospitalier, Stéphanie Delcambre a obtenu en 2002 le diplôme d'Assistante de Service Social. Un an plus tard, elle intègre le pôle 59g16 de Tourcoing où elle exerce pendant 2 ans, puis le service du 59g20 où elle exerce pendant plus de 3 ans. En 2008 elle rejoint le pôle 59i04 où elle travaille principalement les outils d'insertion des jeunes patients vers la cité : coordination de l'USPPAD, dispositif de réussite éducative... Ce dernier dispositif qui vise à repérer les difficultés scolaires des enfants et adolescents pour leur proposer des réponses adaptées, est soutenu par une convention entre notre EPSM et la caisse des écoles de Lille, dans laquelle un partenariat avec l'Education Nationale est établi.

Passionnée par cette expérience, Stéphanie Delcambre a donné un nouveau tournant à sa carrière professionnelle en passant le concours d'entrée à l'Education Nationale, où elle a été admise première du concours régional!

Départs

Denis CASPAR, aide-soignant
Dr John CHIWALO, praticien hospitalier (59g22)
Alain DELBECQ, psychologue (59i04)
Dr Bruno DEMOULE, praticien hospitalier (59t01)
Jean-Louis DRAGNA, infirmier (59g12 CMP Philippe Paumelle)
Clotilde DUSAUTOIR, infirmière (Hôpital de jour l'Escale)
Jeanne-Marie FLOCHEL, infirmière (Clinique du Nouveau monde)
Jacky KONIECZKO, psychologue (59g24 CMP Franco Basaglia)
Alain LEJEUNE, infirmier (59g12)
Catherine LEFEVRE, AMP (PATIO Oasis-Vivaldi)
Sylviane LLORCA, psychologue (59i13 CMP Roubaix)
Rejane MESSEAN, infirmier (Clinique Jean Varlet)
Dominique PETIT, aide-soignant (PATIO Le tremplin)
Martine TRANCARD, adjoint administratif (DAMQRU - Affaires médicales)

Elle a donc quitté ses fonctions à l'EPSM le 1er septembre 2016 pour exercer de nouvelles missions en lycée et en collège : écoute, accompagnement et orientation des élèves, lutte contre le harcèlement, contre le décrochage scolaire, accompagnement des élèves porteurs de handicap... elle a aussi pour mission de favoriser la laïcité, le bien-être des élèves et de réaliser des démarches de prévention.

Sûre que sa connaissance du système de santé sera mise à profit dans sa nouvelle situation professionnelle, elle salue ses collègues en remerciant : « j'ai énormément appris dans mon parcours en psychiatrie. Je me suis formée dans ce milieu, je m'y suis affirmée en tant que professionnelle, je m'y suis épanouie, avec des projets innovants. »

Nous lui souhaitons une bonne route et une excellente continuation!

PAROLES D'AILLEURS

Cléa Coudsi et Eric Herbin

Après être tous deux passés par les Beaux-arts, Cléa Coudsi et Eric Herbin se sont rencontrés à l'Ecole supérieure d'art de Dunkerque en 2000 et retrouvés au Fresnoy en 2006. Depuis, ils mènent un travail de plasticiens axé sur la récolte de ce qui ne se conserve pas pour tenter de mémoriser les énoncés fugitifs, la communication futile ordinaire. Si leur dernière arosse exposition a eu lieu dans le cadre de Mons 2015 Capitale européenne de la culture, les deux artistes se laissent aussi du temps pour des projets plus confidentiels. C'est dans cet esprit qu'ils ont mené un travail avec des personnes souffrant de handicap, à Vendin le Vieil (aidé par le programme Culture-Santé de l'ARS et de la DRAC) ou encore dans des foyers spécialisés en psychiatrie. Rencontre avec des passionnés d'humanité.

Pouvez-vous nous raconter votre travail avec les résidents du Centre de soins Antoine de Saint Exupéry à Vendin le Vieil?

Cléa: Nous arrivons avec une idée. et tout change! Le principe primordial est que les résidents ne soient pas considérés comme des petites mains mais qu'ils puissent vraiment participer. À Vendin, c'est un public en situation de polyhandicap ou présentant une psychose déficitaire, la plupart du temps en fauteuil ou alité, avec des capacités extrêmement limitées. Notre projet s'appelait « Veilleuses* » : nous avions pensé nos interventions « comme des veillées », où l'on y enregistrerait les voix des soignants, des voix familières aux jeunes patients.... Et puis tout a bougé...

C'était la première fois que vous interveniez auprès de ce type de public?

Eric: Il faut avouer que ce n'est pas simple. Au début on a un rejet du handicap, c'est très violent. J'ai habité des années à côté de ce centre et je n'en avais pas connaissance. Quand je suis entré, ça a été un vrai choc. On devrait davantage parler et montrer ces pathologies. Le paradoxe c'est que pour les pro-



DOSSIER

téger (droits à l'image etc.) on les « cache » mais du coup, on n'en parle jamais.

Cléa : Dans ces institutions, tout est très cadré. Comme en foyer psy, c'est fou, ces gens hors du cadre, à quel point on les cadre... On leur impose une structure ultra rigide alors que ces humains sont... vaporeux. Par exemple, les personnes souffrant de troubles psychiques ont presque une démarche physique rien qu'à eux... unique. Pour nous c'est une matière passionnante. Et le montrer aux soignants a changé aussi leur regard sur les patients. Je dois dire que dans ces institutions, en particulier à Vendin, les soignants sont de vrais vecteurs d'humanité...

Comment se passent les ateliers ?

Cléa: L'idée n'est pas de rassurer les gens en leur proposant de faire ce qu'ils feraient à l'école, de les mettre



Écouter l'ombre - Papiers brouillars - Béatrice Impression numérique sur papier brouillard - 2015

dans des rails. Il y a certes un intérêt psychomoteur, thérapeutique, mais nous on est dans la création, et je suis convaincue que l'art est avant tout un apprentissage de la liberté. Tout à coup, le chaos l'emporte sur une forme prédéfinie, stéréotypée et crée des moments uniques, différents de tout ce qu'on peut vivre (le chaos ne l'emporte pas au final mais pendant la création on est au bord, il y a une sorte de vertige).

Pensez-vous que les artistes ont leur place dans ces institutions?

Les artistes ont leur place partout.

Ces interventions en psy ont changé quelque chose dans votre parcours d'artistes?

Cléa: Nous avons découvert d'autres pistes de travail. Nous travaillons beaucoup avec la parole comme document, mais avec ces personnes, ce n'est pas le sens qui l'emportait, mais la voix, le souffle... c'était comme si on écoutait une langue étrangère... C'était davantage de l'ordre du sensible, de la musique, que du récit qui raconte quelque chose. Là les bruits se racontent euxmêmes.

Eric : À force de regarder ces personnes, on a fini par voir nous aussi des évolutions... quelque chose s'est vraiment passé.

Cléa : Je n'ai aucune imagination. Je ne projette rien avant d'y être. J'ai du mal avec la pensée abstraite, j'ai besoin de concret. Et à chaque fois, c'est un choc. Petit à petit, les préjugés sont tombés, j'ai vu la matière vivante. Nous, on se laisse toucher. L'émotion vient du mot « mouvement »... c'est l'émotion qui nous met en mouvement.

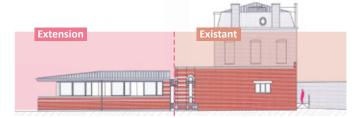
cleacoudsi-ericherbin.com

*retrouvez l'intégralité de l'interview dans Les + du web : sur **www.epsm-al.fr**



VUES SUR LES SERVICES ET LES SECTEURS

Le CMP du 59g13 déménage pendant les travaux



Les travaux du CMP Camille Claudel du pôle 59g13 situé 554 rue de Lannoy à Roubaix vont commencer pour une durée d'environ 18 mois. Ils ont pour objectif de permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite, et de créer une extension en rez-de-chaussée. L'activité du CMP se fait depuis le lundi 19 septembre 2016 à l'hôpital Lucien Bonnafé, 140 rue de Charleroi à Roubaix. Les lieux de consultation se trouvent au 1er étage et au PC médical.

Les permanences du service santé au travail et des organisations syndicales seront délocalisées au rez-de-chaussée de l'hôpital. Une grande communication a été menée par l'équipe du CMP pour que les patients soient informés. Les coordonnées téléphoniques du CMP restent inchangés : 03 20 89 37 40. Le standard de l'hôpital Bonnafé peut assurer le transfert des appels.

Quid des travaux au CMP?

« Le projet de rénovation permettra d'améliorer l'aspect thermique du bâtiment qui est actuellement assez déplorable. » explique Benoît Delobel, TSH responsable du chantier. « Ce bâtiment sera accessible aux personnes à mobilité réduite. L'équipe soignante bénéficiera d'un vestiaire avec douche ainsi que d'un office. Les patients auront deux WC à leur disposition. Les personnes ayant rendez-vous seront orientées vers la salle d'attente par les secrétaires depuis le guichet d'accueil donnant sur le SAS d'entrée. Un vitrage les protégera des courants d'air et des éventuelles agressions. En revanche, derrière l'accueil et accessible depuis celui-ci, il y aura un bureau offrant plus de confidentialité pour les autres types de prises en charge. La paillasse de la salle de soins sera équipée de deux points d'eau. » Au final, l'extension de ce bâtiment sera d'environ 100 m².

Geneviève Wolfcarius, Présidente de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques

Le Docteur Geneviève Wolfcarius, PH au secteur 59g22, est Présidente de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques du Nord (CDSP) depuis janvier 2016.

Cette commission, définie par la Loi du 5 juillet 2011 et siégeant à l'ARS, réunit deux représentants des familles et usagers de soins, un magistrat, un médecin généraliste et deux psychiatres.

« Notre mission générale, ... » explique le Docteur Wolfcarius. « ... est d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques sans consentement au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes. Ceci implique des missions spécifiques, comme l'examen systématique de la situation de toutes les personnes hospitalisées en « Péril imminent » et des personnes en soins sous contrainte depuis plus d'un an, de répondre aux réclamations des usagers sous contrainte de soins, avec la latitude de proposer ou de reauérir une levée de contrainte. Cette Commission a par ailleurs, le devoir de visiter annuellement tous les hôpitaux du Nord qui



accueillent les personnes visées par la Loi et de fournir des rapports d'activités annuels à toutes les instances administratives et juridiques, exerçant le contrôle sur la liberté des citoyens. »

« Ceci est de nature à susciter une réflexion concernant l'interface entre les lois et le soin, pour améliorer la qualité de nos pratiques tout en restant vigilants à préserver leur indispensable spécificité. Ma mission au sein de la CDSP constitue sans doute une opportunité pour créer une mission pilote sur ces questions dans notre établissement. »

Contact:

genevieve.wolfcarius@epsm-al.fr

D00,

coup de cœur de la

. Agenda

Mardi 15 nov. 2016 de 08h30 à 16h45

Journée sur l'Éducation Thérapeutique du Patient Centre culturel, 1 rue de Lommelet à Saint-André Réservations: 03 28 38 51 17 Programme et Inscriptions sur www.epsm-al.fr (Voir page 3)

Jeudi 17 nov. 2016



Souffrances d'aujourd'hui et d'ailleurs - Santé mentale et migrations

Journée organisée par l'Association Scientifique des Psychiatres du service Public (ASPP) Nord Pas de Calais Grand Palais de Lille, 1 Bd des Cités-Unies à Euralille. www.creainpdc.fr

Jeudi 17 nov. 2016



Comment la psychiatrie ?

Journée co-animée par la Fehap Nord-Pas-de-Calais-Picardie et la F2RSM des Hauts-de-France Salle Le Gymnase, Place Sébastopol à Lille www.santementale5962.com

Mardi 6 déc. 2016 de 08h30 à 16h30

Colloque Psychiatrie et justice IX

Salle Alain Colas, 53 rue de la Marbrerie à Lille Entrée libre - Gratuit Métro - V'lille : Marbrerie Inscriptions sur www.epsm-al.fr Renseignements : 03 28 38 51 17 (Voir page 3)

Vendredi 20 jan. 2017 à 15h

Cérémonie des vœux Self du personnel, Site de Saint-André-lez-Lille www.epsm-al.fr

Bouquins



Dans le monde des cités De la galère à la mosquée

de Sami Zegnani

- Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Essais », 2013, 238 p.,
- ISBN: 978-2-7535-2273-2.

Les « jeunes des cités » constituent l'une des catégories sociales les plus dominées de la société française. Ils rencontrent de grandes difficultés à acquérir le statut d'adulte et à se faire reconnaître comme un groupe social à part entière. L'objectif de ce livre est de rompre avec les jugements moraux et de prendre au sérieux la complexité de leur socialisation au moment de leur entrée dans l'âge adulte. L'auteur s'appuie sur six ans d'enquête dans trois cités HLM de France : deux ethnographies en région parisienne et une dans le Sud-Ouest de la France. Adoptant une position d'observateur participant, il a habité deux de ces cités HLM entre 1997 et 2004 pour être au plus près de cette population.

Ayez le réflexe « Centre de documentation » pour vos demandes de prêts et recherches ! 03 28 38 51 02 / Postes : 7212 ou 7750. Sur le site de Saint-André-lez-Lille.

Où a été prise cette photo?



Un petit plongeon dans le patrimoine du site de Saint-André-lez-Lille a été proposé les 17 et 18 septembre dernier avec l'ouscine du centre culturel... Les 100 visiteurs ont été époustouflés.

