

Nouvelles Du



RESEAU BALCON DU JURA.vd Santé

Le RSBJ certifie quatre de ses missions selon la norme ISO 9001 et renforce ainsi la sécurité des patients et résidents

Après l'hébergement, les structures d'accompagnement médico-sociales et l'hôpital, le RSBJ a obtenu la certification ISO 9001 pour son cabinet médical des Alpes.

Si la certification n'est pas une fin en soi, elle permet clairement, via les outils de la démarche qualité, de consolider les organisations, la sécurité des patients et le développement des compétences, la norme ISO 9001 évoluant progressivement vers le cœur de notre métier : la qualité des soins et la satisfaction du patient-client.

Pour réussir sa certification, le RSBJ a ainsi renforcé :

Sa gestion des risques par pôle d'activité

Si notre civilisation, avec ses progrès techniques et ses facilités, nous a procuré confort et aisance, elle a aussi multiplié les dangers et les risques dont les effets à court et long terme sont souvent chargés d'incertitudes.

Depuis plusieurs années, l'intérêt pour le risque sur la santé publique s'est accru considérablement pour devenir un enjeu de santé publique. Dès lors, l'évaluation des risques, leur perception et leur communication deviennent des éléments majeurs dans la gestion des risques au sein du RSBJ. Tous les cadres ont été amenés, selon une méthode commune, à recenser les risques majeurs de leur domaine d'activité et à y apporter une réponse adaptée permettant d'en diminuer au maximum les incidences, voire à les éliminer selon le principe de précaution.

Sa gestion des médicaments, de l'approvisionnement via la pharmacie centrale du

Nord vaudois à la prescription auprès des patients

Deux assistantes en pharmacie en unité de soins ont été engagées à temps partiel pour gérer les pharmacies d'étage, pendant que le pharmacien hospitalier conseille les soignants et le corps médical tout en gérant les interactions médicamenteuses.

La prochaine étape consistera à faire le lien avec les pharmacies de ville pour garantir une continuité des soins. L'enseignement auprès du patient est aussi une piste d'amélioration qui sera étudiée auprès des hôpitaux du Nord vaudois.

Sa gestion des plaintes, par la création d'une commission ad hoc interdisciplinaire

La prise en charge médicamenteuse en établissement de santé est un processus complexe comprenant de nombreuses étapes (prescription, dispensation, administration, information du patient...) et impliquant de nombreux acteurs. La sécurisation de ce processus est une priorité partagée par tous avec un objectif commun : la qualité de la prise en charge des patients.



Dépôt de plainte.

Cette dernière recueille toutes les plaintes, réclamations et sinistres selon la même procédure, sur la même base méthodologique et dans des délais plus courts. Puis elle analyse le problème dans le but de comprendre les causes profondes de l'éventuel dysfonctionnement dans l'organisation et proposer des mesures visant l'amélioration des prises en charge.

En parallèle, elle rencontre le plaignant pour l'écouter et le renseigner,





Le RSBJ certifie quatre de ses missions selon la norme ISO 9001 et renforce ainsi la sécurité des patients et résidents (suite)

ce dernier est également informé sur ses droits et les recours possibles. La démarche se termine systématiquement par une réponse écrite. Il s'agit bien de maintenir voire de rétablir



la confiance entre le plaignant et l'institution.

L'hygiène des mains

dans le but de prévenir toujours plus les infections nosocomiales (acquises en milieu hospitalier) et la propagation des bactéries multirésistantes,



véritable problème de santé publique. « Plus d'hygiène » se traduit par « moins de traitements antibiotiques ».

Concrètement sur le terrain, le RSBJ a amélioré, par la formation, les pratiques en matière d'hygiène tout en doublant son dispositif de solutions hydro alcooliques. La démarche a été évaluée par le collectif de travail « Hygiène des mains » de la Fédération des Hôpitaux Vaudois. L'amélioration



des pratiques qui s'en est suivie sera soutenue par une phase de pérennisation en 2016 et 2017.

La sécurité des patients au bloc opératoire,

notamment par la généralisation de la check-list opératoire, du marquage sur la peau de la zone concernée par l'opération et le port du bracelet d'identification par le patient.

La check-list est une liste de contrôle comportant les différents éléments qui doivent être vérifiés avant, pendant et après toute intervention

chirurgicale permettant ainsi d'améliorer la « sécurité du patient en chirurgie ». Elle a été initiée par l'OMS avec les objectifs suivants :

- o Identification correcte du patient,
- o Amélioration de la sécurité interventionnelle et anesthésique,
- o Diminution du risque infectieux,
- o Développer un travail d'équipe et la coordination interprofessionnelle.

Son système d'information patients/résident

Toutes les missions certifiées du RSBJ sont aujourd'hui au bénéfice d'un dossier patient/résident électronique. Le dernier a été mis en place à l'hébergement qui a œuvré comme site pilote au niveau du Canton.

Le système d'information permet d'optimiser la prise en charge des patients/résidents, de garantir la continuité et la multidisciplinarité des soins tout en sécurisant un peu plus la prise en charge médicale. Il permet également de limiter les risques d'erreurs en limitant les ressaisies d'informations.

Ces améliorations, qui nous permettront de diminuer les événements indésirables auprès des patients, n'auraient pas vu le jour sans la participation et la motivation de tous les collaborateurs-trices du RSBJ.

Thierry Monod

Vers le Nouvel EMS

Au dixième mois d'une construction prévue sur vingt-six mois et avant une pause hivernale incontournable, il est temps de faire un petit bilan de la situation.

Avancement des travaux

Le planning est respecté puisque l'héliport est entièrement fonctionnel avec possibilité d'accès de l'ambulance sur l'héliport, de même que le parking aval de la rue des Rosiers, éclairage nocturne très design à l'appui.

Du côté du chantier principal, le bétonnage du rez-de-chaussée est entièrement terminé, de même que les murs porteurs du premier étage. Un tiers de la dalle qui supportera le

deuxième niveau est coulé. Le chantier sera bouclé du 18 décembre jusqu'au... 2016 (l'homme aussi entreprenant et ingénieux soit-il, ne maîtrisera jamais les conditions climatiques!).

Gouvernance du projet

Afin d'arriver *in fine* à une réalisation qui réponde au mieux :

- aux exigences de la Santé publique,
- au confort et au sentiment de bien-être attendu par les résidents,
- à l'ergonomie du travail des collaborateurs,
- à la maîtrise des coûts de construction
- et finalement au « rendu » d'une

belle carte de visite pour le Balcon du Jura,

la Commission de projet et de construction a précisément restructuré la composition et le rôle des sous-commissions en sept pôles :

1. Couleurs-orientation, 2. Mobilier et luminaires, 3. Mobilier technique et fixe, 4. Système anti-errance et téléphonie, 5. Equipements sanitaires pour chambres et communs, 6. Cuisine: production et finition, 7. Oasis (les trois mondes).

Il est bien évident que plusieurs mêmes personnes se retrouvent dans plusieurs sous-commissions, car il est essentiel que tout soit coordonné, compatible et... de bon goût!

Portraits croisés

Janine Dutoit



Janine Dutoit née Basset, originaire de Goumoens-la-Ville et Moudon, a suivi toute sa scolarité dans le Gros-de-Vaud, région chère à son cœur.

Après ma scolarité en voie générale, en 1983 j'ai fait un apprentissage de téléphoniste « PTT ». J'ai toujours aimé le contact avec les gens.

Puis je me suis mariée en 1988. De cette union sont nées deux filles aujourd'hui âgées de vingt-quatre et vingt-six ans. Tout en les élevant, j'ai tenu pendant dix ans la laiterie du village de Bottens. La conjoncture a fait que les paysans se sont mis aux normes en vigueur et nous avons lâché notre poste, mais avons acheté une maison dans ce village.

Pour ne pas rester « sans rien faire » mes filles étant plus ou moins grandes, j'ai fait une offre spontanée à l'hôpital de St-Loup à Pompaples. Pour mon plus grand bonheur, ma candidature ayant abouti, j'ai passé dix ans à la réception. J'aime mon travail et je l'apprécie car il est très varié et j'ai affaire à toutes sortes de situations qui parfois sont un peu difficiles à gérer mais on y arrive toujours. La vie étant pleine de surprises, ma vie de couple a pris fin en 2012. De ce fait, pour être totalement indépendante, ma quête d'un nouveau travail à un taux plus élevé m'a conduite jusqu'ici à Sainte-Croix. Je ne pouvais rêver de meilleure place de travail, restant dans le monde hospitalier, retrouvant une nouvelle région qui m'a séduite. Ce tournant dans



AS. JACCARD

Walter Theodori et Janine Dutoit.

ma vie ne m'apporte que du positif et j'aime mon ambiance de travail, mes collègues et ce magnifique Balcon du Jura. Avec mon ami on se plaît tellement dans cette région que nous venons d'acquérir une maison mitoyenne.

Mes activités sont assez simples, j'aime cuisiner, surtout depuis que l'on m'a fait découvrir un appareil extraordinaire du nom de « vorwerk », me balader, écouter de la musique, me retrouver entourée d'amis pour partager un bon

verre et dès que j'en ai l'occasion je « redescends » en plaine car j'y ai laissé mes filles, mes amies et amis ainsi que de la famille.

J'ai un caractère de battante, je ne reste pas sur mes acquis et une force intérieure me fait progresser et me pousse en avant. Je suis également quelqu'un de jovial et toujours à dire des « bêtises » bien de chez moi.

Janine Dutoit

Un budget respecté

Les adjudications favorables (concurrence des marchés publics) nous ont donné une marge de manœuvre financière qui a permis

d'absorber le surcoût lié à l'adjonction de 31 salles de bains privatives supplémentaires pour les futurs résidents.

Par exemple, la réalisation de l'héliport et du parking a été, au final, 19 %

inférieure au budget initial.

Hugues Gander,
président de la commission de
projet et de construction.



PATRICK MINDER

J'aime mon travail et je l'apprécie car il est très varié et j'ai affaire à toutes sortes de situations qui parfois sont un peu difficiles à gérer mais on y arrive toujours.