

# La Lettre d'information

Site web : [www.auralyon.org](http://www.auralyon.org)

Vol. 7, N°2 VW – Juillet 2009

## Sommaire

- Le mot du Président, Pr M. Laville ..... p.1
- Certification de l'AURAL, S. Collomb ..... p.2
- La nouvelle pharmacie de l'AURAL, P. Genet ..... p.2
- Mise en place et suivi de la gestion de risques, S. Collomb..... p.4
- Culture à l'hôpital, naissance du projet culturel à Lyon, C. Lebeslour ..... p.6
- Prochains événements..... p.7

## Le mot du Président

### **SROS 3: Où en sommes-nous?**

Le calendrier dicté par les besoins de mise en conformité des unités, et aussi par les évolutions hospitalières, reste dense avec notamment en juin la réception du bâtiment de la nouvelle unité de dialyse médicalisée à Annemasse, unité qui accueillera les premiers patients en septembre prochain sous la responsabilité du Dr Christopher Thomas. Parallèlement, le programme de travail se construit, qui nous emmènera au delà de 2010, avec dans l'ordre le déménagement de l'unité d'autodialyse d'Annonay dans les nouveaux locaux hospitaliers; le début des travaux pour la nouvelle unité d'Annecy à proximité du nouvel hôpital; les travaux d'extension des unités de Chambéry et Aubenas; la mise en conformité de Sallanches; enfin les extensions des unités de Montélimar et de Valence dans de nouveaux locaux hospitaliers.

Tous ces chantiers en cours ou à venir mobilisent de nombreuses personnes à l'AURAL, équipes de soins, médecins, services techniques, ressources humaines, comptabilité et service juridique. Je les remercie tous de leur implication dans ces projets qui portent l'avenir de l'AURAL et concrétisent son projet d'établissement.

### **La nouvelle pharmacie**

Ce projet d'établissement s'exprime notamment par le développement des livraisons personnalisées pour les patients traités à domicile, livraisons qui seront bientôt étendues à l'ensemble des unités de soins (voir article de Pascal Genet dans ce numéro). Etablir et renforcer ainsi une relation directe entre les équipes et la pharmacie de l'AURAL, sans intermédiaires, est le garant d'une amélioration de la qualité et de la régularité des livraisons, et aussi d'une simplification des procédures de commandes et de gestion des stocks. Pour les patients à domicile, la livraison personnalisée comporte également une aide au rangement, et matérialise l'engagement de l'AURAL dans la préservation de l'autonomie des patients.

## Un nouveau médecin directeur

Pas si nouveau en fait, puisque le Dr Walid ARKOCHE exerce à l'AURAL depuis maintenant 18 ans. Néphrologue, formé à Lyon, il a gravi tous les échelons de la carrière médicale à l'AURAL en étant successivement chef de service, puis chef d'établissement, avant de prendre la succession du Dr DELAWARI lors de son départ à la retraite, dont il avait assuré les fonctions pendant son congé maladie. Depuis décembre 2008, il a été désigné comme médecin-directeur par le conseil d'administration de l'AURAL. Je me réjouis de poursuivre ainsi et de développer notre amicale et fructueuse collaboration, qui s'est exprimée surtout dans le cadre de l'AURAL, mais aussi au sein du réseau TIRCEL et du service de néphrologie de l'hôpital Edouard Herriot.

Maurice Laville - Président

## Certification de L'AURAL

La Direction de l'AURAL et le service Qualité/Gestion des risques sont heureux de vous annoncer que l'établissement a été certifié par la Haute autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la procédure de certification V2007.

Au regard des éléments mentionnés dans le rapport issu des résultats de l'autoévaluation et de la visite sur site, la HAS a prononcé la certification sans modalité de suivi ni réserves particulières.

La HAS invite l'établissement à poursuivre sa démarche d'amélioration de la qualité sur les points suivants :

- l'établissement met en œuvre une politique d'évaluation des pratiques professionnelles en cohérence avec la politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques.
- la gestion d'une éventuelle crise est organisée
- l'évaluation de la pertinence des pratiques professionnelles
- l'évaluation des risques liés aux soins

Nous tenons à remercier l'ensemble du personnel de l'AURAL et plus particulièrement toutes les personnes ayant participé au processus de certification.

## La nouvelle Pharmacie de l'AURAL

C'est en janvier 2009 que les locaux de la nouvelle Pharmacie nous ont été livrés. Toutes les énergies se sont mobilisées ce vendredi 23 et samedi 24 janvier 2009 pour procéder au déménagement complet du dernier service encore en activité au 201 route de Genas. C'est une sensation bizarre que de quitter ces murs et d'abandonner cet espace vide que nous avons investi au

printemps 1998 ! Dix ans révolus, c'est un symbole. Il est temps de se doter de nouveaux moyens pour de nouvelles missions !

Nos nouveaux locaux, situés sur le terrain de l'Aural au 124 rue Villon, sont construits dans la continuité du bâtiment où sont installés, depuis novembre 2007, le Siège

Social de l'Association ainsi que le cœur des activités de soins lyonnaises. Ils s'ouvrent, à l'autre extrémité, sur la rue Audibert et Lavirotte où un large portail permet l'accès aux véhicules de livraisons.

Des locaux adaptés : La nouvelle Pharmacie dispose d'environ 800m<sup>2</sup>. Autour d'une grande salle de stockage de 450 m<sup>2</sup> (plus de 400 emplacements pour palette) sont disposées les salles de stock annexes comme le stock du petit matériel, la salle des frigos ou le local ventilé des produits inflammables. Les bureaux se trouvent principalement en mezzanine. La qualité des matériaux, le nombre et la nature des équipements, le chauffage et la climatisation concourent à la bonne conservation des médicaments et articles destinés à la dialyse.

Une proximité stratégique pour le stockage des consommables, La pharmacie étant mitoyenne aux étages de soins, l'idée d'un lieu de stockage intermédiaire avait été retenue : la salle de picking. C'est une salle de stock de 90 m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée, juste séparée de la pharmacie par un rideau métallique, et où le personnel infirmier vient prélever les consommables nécessaires aux séances de dialyse programmées. Un ascenseur permet la liaison directe avec le 1er ou le 2ème étage des soins. Cette salle reste accessible au personnel infirmier quels que soient les jours ou les heures de séances. Les niveaux des stocks restent sous le contrôle direct du personnel de la Pharmacie et les opérations de réapprovisionnement sont grandement facilitées par la proximité de cette salle avec le stock général de la pharmacie.

Mise en fonction depuis peu après notre installation, cette organisation a permis de libérer de précieux mètres carrés dans les étages de soins. Elle limite également la circulation de personnes étrangères aux soins dans les services et simplifie l'élimination des cartons et des

suremballages qui restent au rez-de-chaussée.

#### ■ Des nouvelles missions

Un objectif majeur : la maîtrise des livraisons chez les patients à domicile. C'est un élément de confort indéniable pour nos patients que de pouvoir compter sur une logistique fiable et disponible. Souplesse dans l'organisation des rendez-vous, régularité, disponibilité des interlocuteurs, contrôle pharmaceutique au départ, manutention et rangement des produits au domicile, réduction du nombre des livraisons et des temps d'attente, etc... Tous ces avantages sont maintenant proposés par le service logistique de la pharmacie. En effet, depuis mars 2009, nous assurons les livraisons aux domiciles des patients en dialyse péritonéale sur l'ensemble de la région Rhône-Alpes, en juin 2009, ce service a été élargi à tous les patients en hémodialyse à domicile. Dans un second temps nous travaillerons sur l'organisation des livraisons de médicaments dans les unités, au départ de la pharmacie, ainsi que sur la mise en place de visites régulières.

#### ■ Une équipe étoffée

Pour mener à bien l'ensemble de ces projets, dans leur conception ou dans leur mise en œuvre, l'équipe du service pharmacie s'est étoffée en conséquence. D'abord par l'arrivée de Pascale GIROUX, Pharmacien adjoint qui me seconde depuis fin 2007 et dont la présence permet, entre autre, d'assurer une permanence pharmaceutique.

Fin 2007 également, Jean Paul GLATHOUD a rejoint l'équipe avec pour mission l'organisation logistique. Celle-ci comprend l'organisation globale des stocks, la gestion des ressources matérielles et humaines, l'élaboration et le suivi des plannings des livraisons à domicile.

Pour cette dernière mission, la conduite des camions est confiée à Christophe BONNET et Mahrez MECHRI, chauffeurs-livreurs intégrés à notre équipe en mars 2009.

Les commandes des patients et des centres sont toujours suivies par Christian BASCOU et Guillaume JOBLON qui garantissent la prise en compte de tous les besoins, grâce à une grande disponibilité et des contacts téléphoniques réguliers. Ils gèrent également le réapprovisionnement des stocks de la pharmacie.

Thierry GUICHARD et Clément VULLION (arrivé en 2008) sont responsables des opérations de réception, stockage et préparation de commande. Ils surveillent au quotidien le bon fonctionnement de la salle

de picking et contribuent à l'organisation et au rangement du service.

Sophie FLANDIN, préparatrice en pharmacie, complète cette équipe depuis mars 2009. Elle a principalement en charge la vérification « pharmaceutique » des prescriptions de séances, le contrôle qualitatif des stocks et des livraisons, la distribution des médicaments et la surveillance des conditions de stockage dans les unités.

Au final, avec de nouvelles compétences et de nouveaux locaux plus vastes, nous voilà prêts pour une nouvelle décennie au service des patients

Pascal GENET, Pharmacien gérant

## Mise en place et suivi de la gestion des risques

Une politique Qualité, Sécurité, Environnement (QSE) : qu'est ce que c'est ?

### 1. La mise en place de la politique de QSE

Elle va consister à :

- affirmer l'importance de la qualité, de la sécurité et de l'environnement,
- créer une culture de gestion des risques;
  - clarifier les responsabilités des différents acteurs,
  - structurer la démarche,
  - définir un programme,
  - suivre et évaluer sa réalisation.

### 2. La mise en place d'un système de la Gestion des risques (GDR), au sens technique, humain, et organisationnel, se construit en deux temps

- lors de la conception, en développant un système sûr, pourvu de défenses efficaces,

- lors de la vie du système, en analysant les incidents, leur gestion par les acteurs et le comportement des défenses, afin d'identifier aussi bien les fragilités que les ressources qui ont permis de les gérer au mieux et de tirer les leçons de cette analyse.

Cela se traduit par :

#### ■ Une identification a priori

Cette identification peut s'effectuer avant de débiter une nouvelle activité. Cela permet de gérer les risques prévisibles d'une activité afin de ne pas exposer inutilement les personnes à un risque (traitement de l'eau pour dialyse, électricité; générateurs de dialyse, état clinique des patients et tolérance des séances de dialyse).

#### ■ Une identification a posteriori

Il s'agit de prendre en compte des événements (incidents, accidents) qui témoignent de l'existence de risque.

- ⇒ Visualiser la fréquence des événements.
- ⇒ Constaté que les anomalies et les incidents sont corrélés aux accidents.

### 3. Les nouveautés

#### ■ Le passage d'un comité de pilotage qualité à un comité de pilotage QSE :

- ⇒ Il permet l'intégration des trois dimensions qualité, sécurité, environnement.
  - ⇒ Ses membres sont désignés par la direction.
  - ⇒ Il fait fonction de COVIRIS (COMité de gestions des VIgilances et des RISques).
  - ⇒ Mise en place d'une cellule de crise.
- Intérêt majeur : les choix de l'entreprise dépendent d'une vision globale.

#### ■ La refonte du système de déclaration et de suivi des événements indésirables (EI)

- se traduit par la mise en place :
- ✓ d'un accusé de réception,
  - ✓ du suivi hebdomadaire des EI par le service qualité / gestion des risques et la direction,
  - ✓ d'une matrice des responsabilités pour la désignation des responsables en charge de résolution du problème,
  - ✓ du retour d'information au déclarant.

### 4. Les divers documents composant le dispositif

- ☞ **à destination de tout le personnel :**
- 📄 Un document d'enregistrement : ce document permet la déclaration des événements indésirables.

📄 Une conduite à tenir : ce document définit la conduite à tenir face à un événement indésirable.

📄 Une procédure générale : ce document définit les modalités de signalement et de suivi des événements indésirables à l'AURAL, à l'exclusion des vigilances sanitaires réglementées qui font l'objet de procédures spécifiques.

#### ☞ **à destination du service qualité / gestion des risques et de la direction :**

📄 Un document d'enregistrement : ce document permet la centralisation des données et leur analyse ainsi que le suivi des divers EI.

📄 Un mode opératoire : ce document définit les modalités du suivi du signalement des événements indésirables par le service qualité et gestion des risques.

#### ☞ **à destination des responsables hiérarchiques ou fonctionnels en charge de l'événement indésirable et de la cellule de crise :**

📄 Un document d'enregistrement : ce document permet l'enregistrement des actions entreprises pour apporter des solutions aux événements indésirables.

📄 Un mode opératoire : ce document définit les modalités du suivi des événements indésirables par les responsables de domaine et la cellule de crise.

Sébastien Collomb, Responsable qualité et gestion des risques



## « CULTURE A L'AURAL » Naissance du projet culturel à Lyon

### Lancement du projet culturel au sein de l'établissement « Villon »

Nous avons le plaisir de vous annoncer que dans le cadre de l'appel à projet « Culture à l'Hôpital », le dossier de candidature déposé par l'AURAL en janvier 09 a été retenu.

Le programme culturel de l'AURAL proposé pour 2009 est officiellement reconnu et s'inscrit donc dans le cadre du dispositif national « Culture et Hôpital » soutenu par le Ministère de la Culture, la DRAC Rhône-Alpes, le Ministère de la Santé, l'Agence Régionale d'Hospitalisation Rhône-Alpes et la Région Rhône-Alpes.

- Une opportunité pour l'AURAL de proposer aux patients des actions à caractère culturel et artistique et de leur faciliter l'accès à la culture,
- Une démarche innovante qui permet d'élargir les champs d'action au-delà des soins et d'intégrer la culture à la politique générale de l'établissement.

#### Objectif du projet :

- permettre aux patients d'avoir accès à une culture et de développer des échanges, avant, pendant et après la dialyse,
- permettre d'appréhender le soin par d'autres moyens pour favoriser une bonne prise en charge thérapeutique. En effet, tout en poursuivant une activité technique de soins, les soignants trouveront dans ce projet l'occasion d'aborder les patients autrement.

- permettre les échanges entre les patients,
- favoriser les talents des patients et des professionnels,
- « casser » la routine, redonner du dynamisme et de faciliter la naissance d'une culture commune.

#### Actions envisagées :

Grâce à la collaboration de trois partenaires culturels (l'Institut Lumière, les cinémas « Pathé » de Lyon et l'Association Ohmart), un programme d'actions essentiellement basé sur le thème du cinéma est proposé aux patients :

- un service pédagogique avec la diffusion d'archives documentaires « libres de droit » et de bandes annonces sur l'actualité cinématographique et la mise en place d'une bibliothèque,
- des expositions d'affiches sur le cinéma (archives et actualité cinématographique),
- la mise à disposition de places de cinéma à tarif réduit.

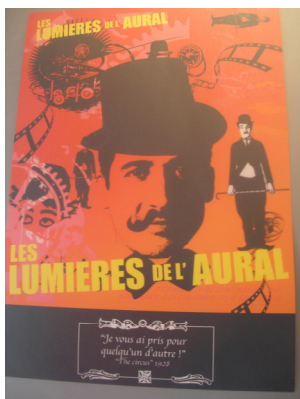
#### Des activités ponctuelles en salle de dialyse et au chevet des patients avec :

- des ateliers sur l'histoire du cinéma,
- des ateliers « photographie, graphisme et écriture »
- des ateliers de lecture.

## Démarrage des ateliers :

Les ateliers « photographie, graphisme et écriture » ont démarré en avril et mai 09 avec une 1ère session sur le thème de « Chaplin ». Les artistes de l'Association Ohmart sont intervenus auprès des patients et ont travaillé sur un concept global de sensibilisation aux arts visuels. Les patients participent ainsi à la création

personnalisée d'affiches de cinéma. Les portraits sont ensuite mis sous cadre et exposés sur les murs de l'établissement. Un temps fort et privilégié pour les patients qui ont apprécié ce moment de convivialité et d'échanges, l'occasion également pour eux de s'exprimer autour d'un thème culturel différent de celui des soins



Une première expérience très concluante grâce à la participation active et enthousiaste des patients. Cette session d'ateliers a donné lieu à une 1ère exposition intitulée "Les lumières de l'AURAL".

Celle-ci est actuellement visible sur les murs de l'établissement « Villon », dans le hall d'entrée et dans la salle à manger des patients.

Ces expositions feront, par la suite, l'objet d'un affichage itinérant dans les autres unités de l'AURAL.

Le développement du projet culturel vise à faire de l'unité lyonnaise, un lieu de vie et d'échanges pour que le moment de soins quotidiens soit également un moment de vie. La perspective est

d'étendre ce dispositif aux autres unités de l'AURAL en proposant, à partir des actions engagées, des déclinaisons locales.

Caroline Lebeslour – Assistante de direction, Responsable du projet

## Prochains événements

### Inauguration de la pharmacie

La nouvelle pharmacie sera inaugurée le **8 octobre 2009**.

### Séminaire de l'AURAL

Merci de réserver dès à présent la date du **jeudi 5 novembre** pour le séminaire annuel de l'AURAL.

A cette occasion, nous vous invitons à proposer des sujets sur les activités, actualités ou projets de vos services.

Date limite de réception des sujets : 31 août 2009

Contact : Caroline Lebeslour - 04 72 68 89 06. Mail : [caroline.lebeslour@auralyon.com](mailto:caroline.lebeslour@auralyon.com)

### Dates de parution du journal

La parution de la lettre d'information aura lieu chaque année, à la fin des mois de Janvier, Mai et Octobre. Si vous souhaitez nous proposer un article, nous vous remercions de le faire au plus tard un mois avant ces dates.

Vos suggestions, vos idées sont les bienvenues. Nous vous remercions de nous faire part de ce que vous aimeriez trouver dans ce bulletin.

◇ ◇ ◇

#### Comité de rédaction :

Dr Walid Arkouche : Rédacteur en chef,  
Sébastien Collomb, Caroline Lebeslour, Elizabeth Tavitian

#### Contact :

Elizabeth Tavitian, Secrétaire de rédaction

☎ 04 72 68 89 09

Fax 04 72 68 84 56

💻 : [etavitian@auralyon.com](mailto:etavitian@auralyon.com)

✉ A.U.R.A.L. – Service Documentation

124, rue Villon

69008 LYON