

LE CENTRE HOSPITALIER DES PYRÉNÉES EST DÉSORMAIS CERTIFIÉ !

La Haute Autorité de Santé a rendu son rapport définitif en attribuant officiellement à l'établissement une certification de niveau « Qualité des soins confirmée » pour une durée de 4 ans. Nous vous proposons ici un retour d'expérience de professionnels et d'une patiente directement concernés par la visite.

Témoignages recueillis auprès des équipes de l'hôpital Les Jasmins, Corine Pinos, cadre de santé, Nadine Laborde, infirmière et Mme M. patiente, de l'unité Les Saules, Romain Zamora, cadre de santé, deux infirmières et deux A.S.H. et pour les Montbrétias, Marine Lachapelle, infirmière



Le C.H.P. a obtenu un score de satisfaction de 93,3 % sur la conformité des 125 critères retenus au regard de ses activités et des populations accueillies. Ce résultat témoigne de l'engagement quotidien de l'ensemble des professionnels du C.H.P. dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Les professionnels nous en parlent...

«Il est important de valoriser le travail des soignants et de leur permettre de s'exprimer sur leurs pratiques»

Pour Corine Pinos, cadre de santé de l'hôpital de jour Les Jasmins, la cer-

tification représente bien plus qu'une simple évaluation. C'est un dispositif qui permet de répondre aux exigences de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) en impliquant toutes les parties prenantes : les patients, les professionnels de santé et l'établissement. C'est également une occasion de réfléchir sur les pratiques en place et de les ajuster si nécessaire, afin d'atteindre les objectifs fixés et de toujours tendre vers l'excellence.

Pour elle, l'un des éléments clés a été l'efficacité de la communication autour de la certification, soutenue par le service qualité, la direction des soins, l'encadrement du pôle 1 et les référents qualité.

«*Sur l'hôpital de jour Les Jasmins, la mobilisation des équipes a été remarquable, avec un réel engagement et une implication dans la démarche de certification*» tient-elle à souligner. Et cette dynamique ne s'est pas arrêtée avec la certification mais continue à inspirer les pratiques quotidiennes.

Un aspect important de la certification a également été le travail autour du patient qui a permis de reconnaître et de valoriser sa place dans le processus de soins. En travaillant en étroite collaboration avec les patients, en recueillant leur consentement et en les associant aux décisions, les équipes médicales ont pu créer un environnement de confiance et de soutien.

«*Il est important de valoriser le travail des soignants et de leur permettre de s'exprimer sur leurs pratiques. Les experts visiteurs ont fait preuve d'empathie et de bienveillance envers les équipes, ce qui a contribué à une expérience positive et constructive pour tous*» insiste Corine Pinos.

«Cette expérience a été intense mais incroyablement positive»

Nadine Laborde, infirmière à l'hôpital de jour Les Jasmins, a également vu dans la certification une expérience collaborative et enrichissante. C'est une période intense où chaque détail compte. «*Ayant assisté à toutes les réunions préparatoires, j'ai abordé cette évaluation avec confiance. Ce qui a rendu cette expérience vraiment significative, c'est l'approche collaborative que nous avons adoptée au sein de notre équipe*» témoigne Nadine.

Le soutien et l'accompagnement des référents qualité du pôle 1, dont Ursula Tjadé, experte visiteur H.A.S., ont également été appréciés. «*L'expertise de Mme Tjadé nous a permis de comprendre pleinement les attentes de la H.A.S. et leur application concrète sur le terrain. Au lieu de percevoir cette évaluation comme un simple contrôle, Ursula nous a aidés à la considérer comme un échange constructif.*

«*Un aspect essentiel de cette démarche a été notre engagement envers les patients. En expliquant les nouveaux aménagements et en discutant avec eux de l'importance de la certification, nous avons encouragé leur participation active. Nous avons constaté avec joie que les patients*

étaient non seulement intéressés, mais qu'ils devenaient de véritables alliés dans ce processus.»

Ils ont organisé des ateliers pour aborder des sujets délicats tels que la désignation d'une personne de confiance et les directives anticipées de fin de vie. Ces discussions ont permis aux patients, en particulier aux personnes âgées, de mieux comprendre leurs droits et de se sentir plus impliqués dans leur propre prise en charge médicale.

La distribution individualisée des médicaments a également été l'une des principales réussites de cette période de certification. «*Bien que cela demande plus de temps, cette approche nous a permis d'établir des relations plus étroites avec les patients, de mieux comprendre leurs besoins et de les éduquer sur leur traitement de manière personnalisée*» explique Nadine.

En résumé, cette expérience a été intense mais incroyablement positive. «*Elle nous a permis de renforcer les liens avec nos patients, d'intégrer les recommandations de la certification dans nos pratiques quotidiennes et de continuer à nous interroger sur la meilleure façon de répondre aux besoins de notre public. En tant qu'équipe, nous avons non seulement relevé le défi de la certification, mais nous l'avons également transformé en une opportunité d'apprentissage et de croissance collective*» conclut Nadine.

«C'est une expérience apaisante qui renforce ma confiance dans le système de santé et dans les soins qui me sont prodigués»

«La visite est moins stressante que ce qu'on imaginait»

Pour Mme M., patiente de l'hôpital de jour Les Jasmins, sa rencontre avec un des experts visiteurs a été une expérience très positive et rassurante.

«*Dès le début, j'ai été impressionnée par la gentillesse et l'ouverture de cette personne, qui a su me mettre à l'aise instantanément.*»

L'expert visiteur lui a expliqué en dé-

tail le déroulement de la rencontre et a posé une multitude de questions sur différents aspects de sa prise en charge. «*Sa préoccupation principale était toujours le bien-être du patient. Nous avons discuté de la gestion de la douleur, du respect de l'intimité, des moyens de locomotion, de la distribution des médicaments, des relations avec les professionnels de santé et des droits des patients. Il a abordé chaque aspect avec un réel attachement à garantir une prise en charge optimale et humaine*» précise Mme M.

Pour elle, cette rencontre a été extrêmement positive. Elle s'est déroulée comme une discussion informelle, ce qui lui a permis de se sentir écoutée et respectée en tant que patiente. Elle a parfaitement reflété son expérience quotidienne à l'hôpital. «*En tant que porte-parole des autres patients avec qui j'ai échangé, je peux dire que nous partageons tous ce sentiment de bien-être et de confiance dans les soins que nous recevons*» tient-elle à préciser.

«*Je pense sincèrement que de telles interactions devraient avoir lieu plus fréquemment. Je comprends que cela puisse être une journée chargée pour les professionnels de santé, mais pour nous, patients, c'est une véritable bouffée d'oxygène. C'est une expérience apaisante qui renforce ma confiance dans le système de santé et dans les soins qui me sont prodigués*» déclare Mme M.

La visite de certification a été un temps où chaque membre de l'équipe des Saules a dû se mobiliser. Deux infirmières, deux A.S.H., et Romain Zamora, cadre de santé de l'unité, ont accepté de partager leur expérience.

«*Nous avons accentué notre travail sur tout ce qui est hygiène des locaux, la désinfection des mains et*

l'affichage» indiquent les deux A.S.H. interrogées. «*Le stress est surtout avant la visite, quand on se prépare*» précise l'une d'elle. Leur implication a été primordiale dans la préparation de la certification.

Romain Zamora souligne l'importance des différentes étapes préparatoires, notamment la participation à des séminaires et l'utilisation de quiz pour se familiariser avec les exigences de la certification. Son rôle a été crucial dans la transmission des informations et dans la coordination des efforts au sein de l'équipe.

Les infirmières ont été impressionnées par l'approche bienveillante des experts visiteurs lors des rencontres. Elles ont apprécié la façon dont ils ont mis en valeur le travail réalisé sur l'unité. «*Le fait d'être interrogés en équipe et d'avoir été bien préparés en amont permet de bien désamorcer le stress*» explique une infirmière.

En effet, la préparation en amont de la visite a considérablement réduit le stress associé à cet événement. Les équipes ont été rassurées par la manière dont les experts ont su les mettre à l'aise et ont apprécié les échanges constructifs qui ont eu lieu lors de la visite. «*La certification peut paraître comme quelque chose d'un peu lourd mais finalement, c'est faire ce qui est attendu au quotidien*» ajoute Romain Zamora. En effet, la visite a permis de mettre en lumière l'importance de la prise en charge globale du patient. «*Cela m'a permis de mettre du sens à ma pratique et de me rendre compte que ça n'est pas juste une histoire de protocoles*» indique une infirmière.

Cette expérience de certification a donc été plus qu'une simple évaluation des pratiques pour l'équipe des Saules. Elle a permis à chacun de ses membres de donner du sens à son travail et de mieux comprendre l'impact de ses actions sur la qualité des soins offerts aux patients.



«C'est une reconnaissance de l'établissement et des professionnels qui y travaillent»



En tant que référente qualité, Marine Lachapelle, infirmière aux Montbrétias, était consciente de l'importance de cette visite et de son impact sur le service.

Aux Montbrétias, ils ont été évalués sur le patient traceur et le parcours traceur. Pour se préparer, ils ont participé à de nombreuses réunions qualité et ont reçu des explications détaillées de la part de leur cadre

et des référents qualité. Cette préparation approfondie leur a permis d'aborder cette évaluation avec plus de confiance, bien que le stress soit toujours présent.

«Lors de la visite, j'ai eu l'opportunité de rencontrer deux fois la même experte, ce qui m'a permis de me sentir plus à l'aise dans mes échanges. Les experts étaient précis dans leurs questions, mais leur approche bienveillante a contribué à désamorcer une grande partie du stress. Après tout, ce que nous faisons au quotidien en tant que référents qualité est déjà ancré dans nos pratiques» explique Marine.

Les évaluations ont également porté sur différents aspects du service, de l'organisation des chambres à la sécurité de la pharmacie. Bien que chaque domaine ait été scruté avec précision, les échanges étaient fluides. «C'est stressant, mais quand on est référent qualité et impliqué,

c'était quand même assez évident. Après, il s'agit de notre quotidien, on n'apprend rien le jour de la certification» précise Marine. Cette expérience a été sa première certification en huit ans d'exercice, et malgré le stress, elle l'a trouvée très enrichissante. La journée d'évaluation du vendredi et les retours positifs des experts a conforté les équipes dans leur approche.

Cette expérience a renforcé sa conviction que participer à l'échange avec les experts est très formateur, une étape essentielle pour tous les professionnels. «Cela nous permet non seulement de faire évoluer nos pratiques, mais aussi de nous sentir valorisés dans notre engagement envers la qualité des soins que nous offrons à nos patients. C'est une reconnaissance de l'établissement et des professionnels qui y travaillent» termine Marine.

L'AVENTURE DE « ET SI ON OSAIT » CONTINUE...



De gauche à droite : Gaétan, Alain, Angélique, Julie et Bérangère

«ET SI ON OSAIT» À ARUDY

Le 19 janvier, le cinéma Saint-Michel d'Arudy avait programmé la projection du documentaire « Et si on osait » à 20h30. Mathieu Larradet de Plein Gaz Collectif, Bérangère, Julie, Angélique, Alain et Gaétan du C.H. des Pyrénées étaient présents pour répondre aux questions du public.

Le documentaire a reçu un accueil très chaleureux et les échanges avec la salle à l'issue de la projection ont été très riches. «Un bonheur» selon Angélique, «partager avec le public est émouvant et enthousiasmant. Ce film a un impact dans la vie de tous les participants».

Ce fut un rendez-vous réussi pour cette 2ème diffusion en salle ! Merci au cinéma d'Arudy et à tous ses bé-

névoles pour la confiance qu'ils nous ont accordée.



De gauche à droite : Miren, Mathieu et Alain venus témoigner

ON A FAIT DÉCOUVRIR «ET SI ON OSAIT» À NOS ÉTUDIANTS

Le 15 février, c'était au tour des étudiants infirmiers et aides-soignants en stage au C.H.P., de découvrir le documentaire dans le cadre des rencontres trimestrielles organisées par la direction des soins.

Ils ont pu écouter les témoignages d'Alain et Miren, anciens patients du C.H.P. et acteurs du projet venus échanger avec eux. Grâce à eux, ils ont pris conscience de l'aspect bénéfique de ce genre de projet qui révèle la relation entre patient(e)s et soignant(e)s, et qui fait revenir les pa-

tients sur un lieu pas toujours simple dans une dynamique très positive.

«Et si on osait» montre les patients autrement que comme «des malades de la psychiatrie, mais comme des personnes avec des compétences et des projets qu'ils sont capables de porter» a indiqué Miren. Une vision confortée par Gaétan (Infirmier au Lit du Malade, I.L.M.A.), et Bénédicte (éducatrice sportive) au C.H.P., également présents.

Tout comme le G.E.M. L'Entre-Temps, bar associatif sans alcool, situé en centre-ville, présenté aux étudiants par les professionnels qui y interviennent en deuxième partie de la rencontre, c'est un projet thérapeutique même si ça n'était pas l'intention première.

L'ensemble de l'équipe de «Et si on osait» poursuit le développement du projet et cherche à projeter le documentaire dans différents lieux pour continuer à valoriser le travail de l'ensemble des participants. Plusieurs pistes sont déjà à l'étude.

A très bientôt pour de nouvelles projections !