

LES CAHIERS DE L'INNOVATION

8^{ème} édition | Février/Mars 2019

CLINIQUE DE BONNEVEINE, MARSEILLE (13)

Fabrice Julien, Directeur

Accueillir à l'hôpital les personnes en situation de handicap

« On a un peu peur, on ne sait pas faire. » Ces réactions émanant de personnels hospitaliers, Fabrice Julien les a souvent entendues lorsqu'il a commencé à évoquer avec ses équipes des projets de prise en charge des personnes en situation de handicap. Comment accueillir au mieux, dans une unité de soins, une personne autiste, trisomique, ou infirme moteur-cérébrale ? Comment aider une personne en situation de handicap (PSH) à accéder aux soins, malgré ses angoisses et sa perte de repères ? Comment intégrer les aidants dans cette prise en charge ? M. Julien dirige la Clinique de Bonneveine, à Marseille, dont un service d'hospitalisation de jour reçoit spécifiquement les PSH, le temps d'un bilan de santé.

La Clinique de Bonneveine - établissement privé à but non lucratif - appartient à la branche santé Doctocare du groupe DocteGestio. Créée en 1927, elle compte 100 lits et places dans ses services de MCO, de SSR, ainsi qu'en chirurgie et chimiothérapie ambulatoires. Elle propose des consultations dans une soixantaine de spécialités. Son nouveau projet d'établissement est fortement orienté vers l'accueil des personnes en situation de handicap (PSH), préoccupation de longue date de cette clinique qui s'inspire des engagements de la Charte Romain Jacob*. Dès 2009, cet engagement s'est concrétisé par l'adhésion de l'établissement au réseau HandiDent : il s'agissait alors de proposer aux PSH de bénéficier de soins bucco-dentaires sous anesthésie générale. La Clinique a ensuite mis en place une collaboration étroite avec les structures médico-sociales de la région, puis créé en 2015 un bilan de santé spécifique pour les PSH. L'objectif : proposer à ce public souvent négligé de bénéficier, sur une journée, de l'ensemble des examens et consultations spécialisées nécessaires.

La Clinique a donc créé une unité d'hospitalisation de jour dédiée (à découvrir en vidéo : « Une journée particulière » sur la chaîne Youtube de la Fehap). Les patients et leurs accompagnants se présentent en début de matinée pour une journée dont le programme est préétabli par le médecin. En fin de journée, une synthèse est transmise aux aidants et au médecin traitant du patient. Ce bilan médical complet et sur mesure permet de limiter le nombre de déplacements, donc le stress de la personne, et prévient des hospitalisations inutiles.

Fabrice Julien détaille l'originalité de cette prise en charge. « Beaucoup de personnes nous sont adressées sans avoir de pro-

jet de santé, notamment celles venant directement du domicile. Pour elles, c'est compliqué d'accéder aux soins. Ce n'est pas une question d'accessibilité, mais d'organi-



sation. Leur handicap ne leur permet pas de s'adapter aisément à un environnement hospitalier. Donc c'est à nous de nous adapter. Dans cet HDJ, c'est la personne qui est au centre, et tout le monde s'adapte à elle, en permanence, pour que cette journée soit la plus apaisée possible : les praticiens, le service de restauration, etc. S'il faut décaler un repas, on le fait. S'il faut accueillir 3 accompagnants, on les accueille. S'il faut qu'un médecin se déplace, il le fait. Si la consultation doit se faire au cabinet, parce qu'il faut des équipements spécifiques, alors nous faisons passer le patient de l'HDJ en priorité pour lui éviter une attente qui pourrait l'angoisser. Nous ne recevons donc que 6 à 8 patients par jour, mais ils bénéficient d'un bilan complet : examen bucco-dentaire, dépistage des cancers, radios, échographies, bilan cardiaque, pneumo, endocrino, gynécologique, etc. Si besoin, l'assistante sociale, la psychologue, la neuropsychologue ou la psychomotricienne peuvent aussi intervenir. Les personnels de cet HDJ - médecin coordinatrice, cadre infirmière, infirmière, ASH et secrétaire - sont formés. Surtout, elles ont une très grande expérience, un savoir-être particulier. La clef, c'est la préparation de cette journée, tout doit être parfaitement orchestré. Nous avons même réalisé 10 petits films très courts pour expliquer aux patients qui vont venir en HDJ le déroulé d'une prise de sang, l'utilisation du gaz Meopa, les principaux examens, etc. Ils les visionnent chez eux avant de venir. »

La Clinique de Bonneveine veut aller plus loin, et souhaite proposer aux PSH une prise en charge globale et adaptée. Pour cela, elle envisage la création d'une unité d'hospitalisation complète polyvalente, de 8 à 10 lits, ouverte à tout patient en situation de handicap moteur, psychique ou mental. Les chambres seraient aménagées et équipées (rails pour le transport des personnes). L'organisation du séjour, l'accueil des aidants, la restauration et la prise en charge de la douleur feraient l'objet d'une attention particulière. En complément, une équipe mobile dédiée se déplacerait - à la demande du médecin traitant ou de la structure d'origine du patient - afin

(suite article page précédente)

de réaliser une expertise globale de la situation, de préparer l'hospitalisation et d'anticiper le retour à domicile et la continuité des soins. Enfin, un Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD) interviendrait notamment en aval de l'hospitalisation. Un plan de formation conséquent est prévu, portant notamment sur des thématiques spécifiques (langage non verbal, prise de repas et troubles de la déglutition, etc.). Ce projet a été présenté à l'ARS en 2018. La recherche de financements est en cours.

Cet engagement au service des personnes en situation de handicap a valu à la Clinique de Bonneveine plusieurs récompenses. Elle a reçu en 2017 un Trophée de l'innovation de la

FEHAP. En 2018, elle a obtenu pour son hôpital de jour le label régional Droit des usagers délivré par l'ARS, et a été finaliste des Trophées Handicap de la MNH. Au-delà de cette reconnaissance, Fabrice Julien sait ce que l'établissement retire de l'initiative : « *Ce n'est pas une activité qui dégage beaucoup de marges économiques, c'est sûr. Mais accueillir les personnes en situation de handicap, cela a pour nous tous tellement de sens...* ».

** La Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap (2014) a été signée notamment par le ministère des Affaires sociale et de la santé et toutes les fédérations hospitalières*

INNOVATIONS NUMÉRIQUES CAHPP

Thierry Monnin, Chargé de mission Equipement

Oser le numérique - CAHPP innove

Connectivité, traçabilité, solutions de facilitation, etc. Dans le secteur de la e-santé, une innovation digitale chasse l'autre. L'expérience de CAHPP lui permet de sélectionner les solutions numériques pertinentes et pérennes qui répondent aux besoins réels des adhérents. Focus sur quelques nouveautés 2019.

L'Hôpital Digital (*cf. Cahiers de l'innovation #6*) est une solution globale, au service des professionnels de la santé et des patients. Elle est composée de solutions digitales indépendantes, interconnectables entre elles et avec les systèmes existants. Dernier-né de ces produits high-tech, le lit connecté. Piloté par le patient via une tablette, il lui permet de contrôler aussi son environnement : lumières, télévision (qui devient un véritable terminal), accès internet, etc. Le patient peut par exemple déclencher une visioconférence avec ses proches ou regarder ses photos. Le lit connecté constitue aussi un réel gain pour les soignants, qui valident en temps réel les actes effectués après s'être identifiés grâce à une puce RFID. Les ASH peuvent également renseigner depuis la chambre le type de nettoyage effectué. Une technologie au service de la traçabilité mais aussi des soins, avec par exemple la pesée en continu du patient alité (dialyse, etc.).

Nouveauté CAHPP 2019, les bornes d'accueil multimédia, dont l'utilisation se développe notamment avec la généralisation de l'ambulatoire. Paramétrées en fonction des besoins exprimés par chaque établissement, elles permettent de rationaliser les ressources humaines déployées pour l'accueil du patient, son orientation au sein de l'établissement et son suivi. Parmi leurs possibilités : convocation du patient par sms et/ou par mail, gestion de la file d'attente et des rendez-vous pris en ligne via des plateformes dédiées (par lecture d'un flash code), récupération des données administratives, mise à jour de la carte vitale, impression des ordonnances, paiement par carte bancaire, etc. Ces bornes embarquent un système d'accueil audio/vidéo par lequel le patient peut si besoin contacter une secrétaire ou un service à distance.

CAHPP référence désormais des dispositifs connectés, ergonomiques et mobiles de télémedecine. Elle est en plein essor, dans les Ehpad confrontés à la pénurie de médecins mais également dans les antennes de dialyse distantes de leur centre

de référence. La visioconsultation entre le résident et son médecin traitant ou spécialiste s'effectue en présence du personnel soignant. Les données médicales partagées et documents associés (bilans biologiques, radiographies, photos, etc.) sont hébergées sur un serveur sécurisé.

À l'attention des maisons pluriprofessionnelles de santé adhérentes, CAHPP propose désormais une solution de télésecrétariat. La permanence téléphonique et la prise de rendez-vous (possible aussi sur internet) permettent au médecin d'optimiser ses journées, de se consacrer aux patients et de réduire ses charges fixes. Les rendez-vous pris sont automatiquement synchronisés avec les agendas personnels des patients. L'outil va plus loin, puisqu'il peut commander un taxi pour le patient, ou le mettre en relation avec un professionnel paramédical si besoin.

Le masque de réalité virtuelle 3D (*cf. Cahiers de l'innovation #7*) s'implante dans les établissements sanitaires. Voué à distraire le patient - avant une intervention chirurgicale, pendant une chimiothérapie ou durant un soin - il a été conçu spécifiquement pour une utilisation en milieu médical. Son interface simplifiée permet au patient d'évoluer à 360 ° dans l'univers qu'il a choisi.

Un autre type d'évasion, graphique celle-ci, est procurée par les paravents médicaux et dalles de plafond « relaxants » spécialement conçus pour les établissements de soins. Ces paravents - fixes ou mobiles - sont sérigraphiés sur demande. Des écrans, stores et posters sont aussi disponibles, ainsi que des jeux de dalles de faux plafond. Une vingtaine de motifs créent une ambiance gaie et chaleureuse dans tous les services - pédiatrie, maternité, hémodialyse, HDJ, services de soins - sans oublier les espaces d'accueil, d'attente et de consultations. Les surfaces de tous ces produits sont bactériostatiques, et se nettoient par simple essuyage humide ou nettoyage vapeur.

Pour tous renseignements, contactez :

Thierry Monnin

Chargé de mission Equipement

Tél : 01 55 33 54 34 / 07 60 53 58 87

Mail : tmonnin@cahpp.fr

Un nouveau partenaire CAHPP dans l'assurance

COLLECTEAM, courtier spécialisé en prévoyance et santé et partenaire de la CAHPP depuis plus de 15 ans, a racheté le cabinet Yvelin, courtier spécialisé dans l'assurance des établissements de santé.

Pour compléter l'offre assurantielle auprès de nos adhérents, nous avons décidé de signer un accord de marché avec Yvelin.

Qui est Yvelin ?

Fort de plus de 30 années d'expérience, Yvelin couvre l'intégralité des contrats d'assurance d'un établissement sanitaire ou médico-social : de la responsabilité civile médicale, aux dommages aux biens, flotte automobile, dommage ouvrage, protection juridique etc...

Ses atouts :

- . un réseau important de compagnies partenaires, synonyme de diversité des offres et de puissance dans les négociations.
- . des équipes spécialisées en interne qui vous offrent proximité et réactivité
- . une analyse pointue des risques pour des offres « sur mesure »

Parmi ses solutions, Yvelin propose aux établissements de se protéger des cyberattaques, un risque qui se multiplie et menacent le bon fonctionnement des services.

Des sinistres significatifs préoccupants :

- . Un « rançongiciel » fait fermer un centre de radiothérapie durant 2 jours et demi.
- . L'intrusion d'un virus bloque les systèmes informatiques d'un CH pendant plusieurs jours.
- . Un virus de type « wannacry » bloque les urgences d'une clinique qui se voit contrainte de délocaliser l'activité de ce service.

Une nouvelle menace pour les établissements de soins : « Les Cyber Risks »

Qu'est-ce que le risque « Cyber » ?

Il s'agit d'une violation de données sensibles protégées ou confidentielles qui peuvent être copiées, transmises, consultées, volées ou utilisées par une personne qui n'y est pas autorisée.

Enjeux et risques majeurs :

- . Intensification des échanges de données disponibles sur les patients via les sites de médias sociaux et appareils mobiles
- . Gestion de la sécurité des données médicales et personnelles comme partie intégrante de l'obtention des agréments professionnels
- . Impact négatif sur la réputation suite au vol de diagnostics médicaux sur le réseau interne de l'établissement

Pourquoi le secteur de la santé est-il sensible à la perte de données ?

- . Concentration de toutes les données sensibles (numéro de sécurité sociale, état civil, données bancaires, diagnostic médical, carte vitale) pour pouvoir exercer l'activité
- . 30% des violations de données dues à la négligence des employés (mot de passe faible, perte d'ordinateurs portables, données sur clé USB...)

Une étude menée par le ministère des solidarités et de la santé fait émerger les données suivantes :

- . Environ 1200 incidents cyber survenus sur 1 an
- . 47% des incidents d'origine malveillante et 15% dont la cause n'a pas pu être déterminé

Exemple d'indemnisation d'un sinistre :

Un employé a volé 45 000 données médicales / personnelles de patients pour les revendre.

- . Surveillance des numéros de Sécurité sociale / CB pendant un an : 300 000 €
- . Frais de notification : 57 000 €
- . Relation presse – image de marque : 50 000 €

Yvelin propose une offre sur mesure pour les adhérents CAHPP qui comprend :

Assistance et gestion de crise : Hot line 24/7, conseil juridique, communication de crise, protection juridique.

Dommages subis par l'établissement : perte de revenus, frais de notification, restitution des données.

Dommages causés aux tiers : suite à réclamation sur violation des données personnelles.

Enquêtes et sanctions : accompagnement et prise en charge des sanctions lors d'enquêtes de la CNIL.

Fraudes : pertes financières indirectes et fraude par usurpation d'identité - Cyber extorsion.

Pour tous renseignements, contactez :

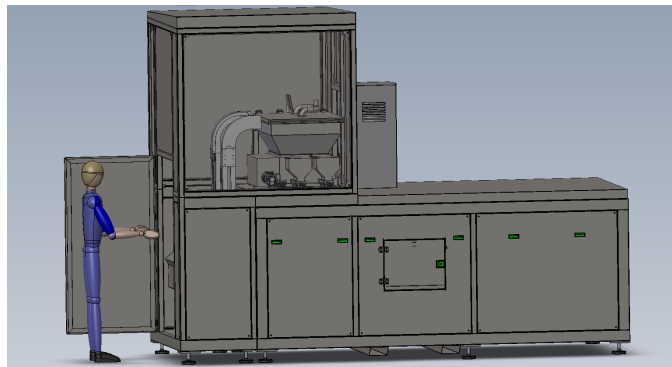
Benjamin MANGEL

Chargé d'affaires Private Healthcare & Life sciences

Tél : 06 89 12 93 23

Mail : bmangel@yvelin.fr

Déchets organiques, couches, papiers et cartons : les valoriser sur place en 24h



Comment réduire les coûts liés à l'élimination des protections et changes complets usagés, largement utilisés dans les services de soins, les maternités et les Ehpad ? Comment valoriser ces changes et ces protections ? Comment valoriser les déchets organiques produits par les services de restauration ou l'entretien des espaces verts ? NGS Environnement a conçu et développé une solution innovante. Au cœur du dispositif, un malaxage soigneux, une température précise... et l'action de micro-organismes.

« Les déchets sont préalablement broyés puis séchés à l'intérieur de la cuve » explique Stéphane Barou, président de NGS Environnement. « Le fonctionnement de l'Écodigesteur® CPC (Couches, Papiers, Cartons) repose ensuite sur un cocktail de micro-organismes naturels qui dégradent les déchets. En 24h, ceux-ci sont stérilisés, désodorisés, et transformés en un matériau fibreux dont le poids ne représente plus que 10 % du poids initial. Une seconde machine permet de transformer ces résidus, à haut pouvoir calorifique (5 000 kcal par kilogramme) en granules de chauffage. Le volume journalier traité va de 150 à 1200 kg selon le modèle. »

Pour les déchets organiques, c'est un autre type de machine qui est proposé : l'Écodigesteur® ODA. Il décompose tous les aliments - dont les petits os et les crustacés - ainsi que les déchets de tonte. Dans la cuve, la température s'élève progressivement jusqu'à 70°C voire 110°C. Les déchets sont brassés et malaxés comme dans un tambour de lave-linges. À l'issue d'une fermentation accélérée d'une durée maximale de 24h - toujours grâce à l'action de micro-organismes spécifiques -, les déchets ont perdu 90 % de leur volume initial. Résultat : un substrat de poudre asséchée neutre, utilisable comme engrais

hyperfertilisant ou terreau. Le volume traité chaque jour est ici de 2 kg à 10 tonnes.

Tout a été prévu pour simplifier l'utilisation de ces machines. Les déchets sont insérés au rythme des besoins de l'utilisateur, soit en continu soit par séquence, jusqu'à atteindre la capacité maximale de la cuve. La cuve est vidée automatiquement ou manuellement, une fois par semaine environ. Les micro-organismes se renouvellent d'eux-mêmes dans la cuve, mais un apport - sous forme de poudre - est nécessaire pour le traitement des CPC. En cas d'arrêt de l'Écodigesteur® (week-end, etc.), le processus reprend automatiquement dès la remise en route, sans nécessiter un nouvel apport en micro-organismes. Des capteurs connectés au système de gestion et d'autopilotage sont contrôlables et programmables à distance via la 4G. Ils préviennent l'utilisateur si une opération de maintenance est nécessaire.

Ces machines sont totalement sécurisées. Elles ne présentent aucun risque pour l'utilisateur et aucune toxicité pour l'environnement. Le produit terminal est 100 % écologique, exempt de toute substance pathogène. Elles ne rejettent pas d'eau. Les évacuations d'air sont équipées de filtres à charbon actif, qui rendent le processus inodore.

« NGS Environnement est une société 100 % française, implantée dans l'Ain. La société a été créée en 2017 par 3 associés. En 2018, nous avons racheté la société avec un associé, et nous nous sommes entourés d'experts tels que des bureaux d'études, un laboratoire spécialisé sur les micro-organismes - internationalement reconnu, il travaille avec le CNRS de Marseille - et des laboratoires d'analyses agréés. J'ai personnellement une très longue expérience professionnelle dans le domaine de la chimie fine. Tous nos produits sont certifiés par l'APAVE et nous avons déposé une dizaine de brevets. Après avoir conquis de nouveaux marchés dans le secteur de la grande et moyenne distribution, puis auprès de groupes d'établissements de santé, NGS Environnement s'implante progressivement en Europe. » précise M. Barou.

Contact :

Thierry Monnin - 01 55 33 54 34 - tmonnin@cahpp.fr

Merci à toutes celles et ceux qui ont participé à la 8^{ème} édition des CAHIERS DE L'INNOVATION.