

# LIVRET D'ACCUEIL

# NOUVEAUX PERSONNELS

1



## BIENVENUE A LA CLINIQUE DU PRE !

Nous avons créé ce livret afin de faciliter votre intégration, vous informer sur le fonctionnement de la Clinique et vous guider dans vos démarches. Nous restons à votre disposition pour toutes interrogations et/ou remarques.

Nous vous souhaitons pleine réussite dans votre activité professionnelle au sein de notre établissement.

2

Compétences

Humanité

Excellence

Respect

Solidarité

Loyauté

La Clinique du Pré est un établissement de santé composé de **400 collaborateurs**.

Les femmes et les hommes constituent la richesse de notre établissement. Notre métier de service exige un niveau optimum de qualité directement lié aux compétences des personnes qui constituent l'entreprise.

Pour être la référence dans l'activité, la Clinique s'appuie sur des équipes de femmes et d'hommes qui adhèrent à nos valeurs.

Notre stratégie sociale vise à fédérer nos équipes autour des objectifs communs et à les rendre plus actrices de la dynamique de développement de la Clinique.

Ainsi, démocratie sociale, équité, professionnalisme et qualité de vie au travail sont les leitmotivs de notre dynamique sociale.

## SOMMAIRE

### PRESENTATION DE LA CLINIQUE

- Informations générales
- Organigramme
- Mes repères

**Page 4**

Page 4

Page 6

Page 7

### VOTRE INTEGRATION

- Parcours d'intégration individualisé
- Informations pratiques

**Page 8**

Page 8

Page 9

### QUALITE / SECURITE DES SOINS

- Objectifs et grands axes de travail
- Certification HAS
- Base documentaire
- Evènements indésirables
- EPP
- La bientraitance
- Prise en charge médicamenteuse

**Page 19**

Page 19

Page 20

Page 21

Page 22

Page 24

Page 24

Page 24

### LA SECURITE DE TOUS

- Incendie
- Plan de sûreté et plan blanc
- Hygiène personnelle
- AES : accident d'exposition au sang

**Page 25**

Page 25

Page 26

Page 26

Page 28

### TRI DES DECHETS

**Page 29**

### ANNEXE

- Utilisation simplifiée du logiciel YES

Page 30

## PRESENTATION DE LA CLINIQUE

### INFORMATIONS GENERALES

#### LA CLINIQUE DU PRE EN QUELQUES CHIFFRES...

|            |                      |                        |                |
|------------|----------------------|------------------------|----------------|
| <b>400</b> | <b>22 000</b>        | <b>16</b>              | <b>207</b>     |
| Salariés   | Interventions par an | Salles d'interventions | Lits et places |

4

La Clinique du Pré s'articule autour des spécialités médicales et chirurgicales suivantes:

- Viscéral, thoracique et bariatrique
- Urologique
- Vasculaire
- Orthopédique et rachis
- ORL
- Ophtalmologique
- Plastique : reconstructrice et esthétique
- Main
- Hépatogastro-entérologie
- Anesthésie et réanimation
- Médecine générale polyvalente
- Centre Chrysalide (prise en charge du surpoids et de l'obésité)
- Centre Périnaos (prise en charge des incontinences)
- Centre Cocon (prise en charge des patients de cancérologie)
- Centre Dolce (prise en charge des douleurs chroniques et aiguës)
- Centre Peau&Cie (prise en charge des plaies et cicatrisations)

Un service « SNP » (soins non programmés) accueille les patients orientés par le médecin traitant ou les patients présentant un problème en rapport avec une intervention chirurgicale pratiquée à la Clinique. Ce service accueille également les patients relevant du centre SOS Mains. L'établissement participe à la permanence des soins dans trois domaines : la chirurgie de la main, l'anesthésie et la chirurgie vasculaire en alternance avec le centre hospitalier du Mans.

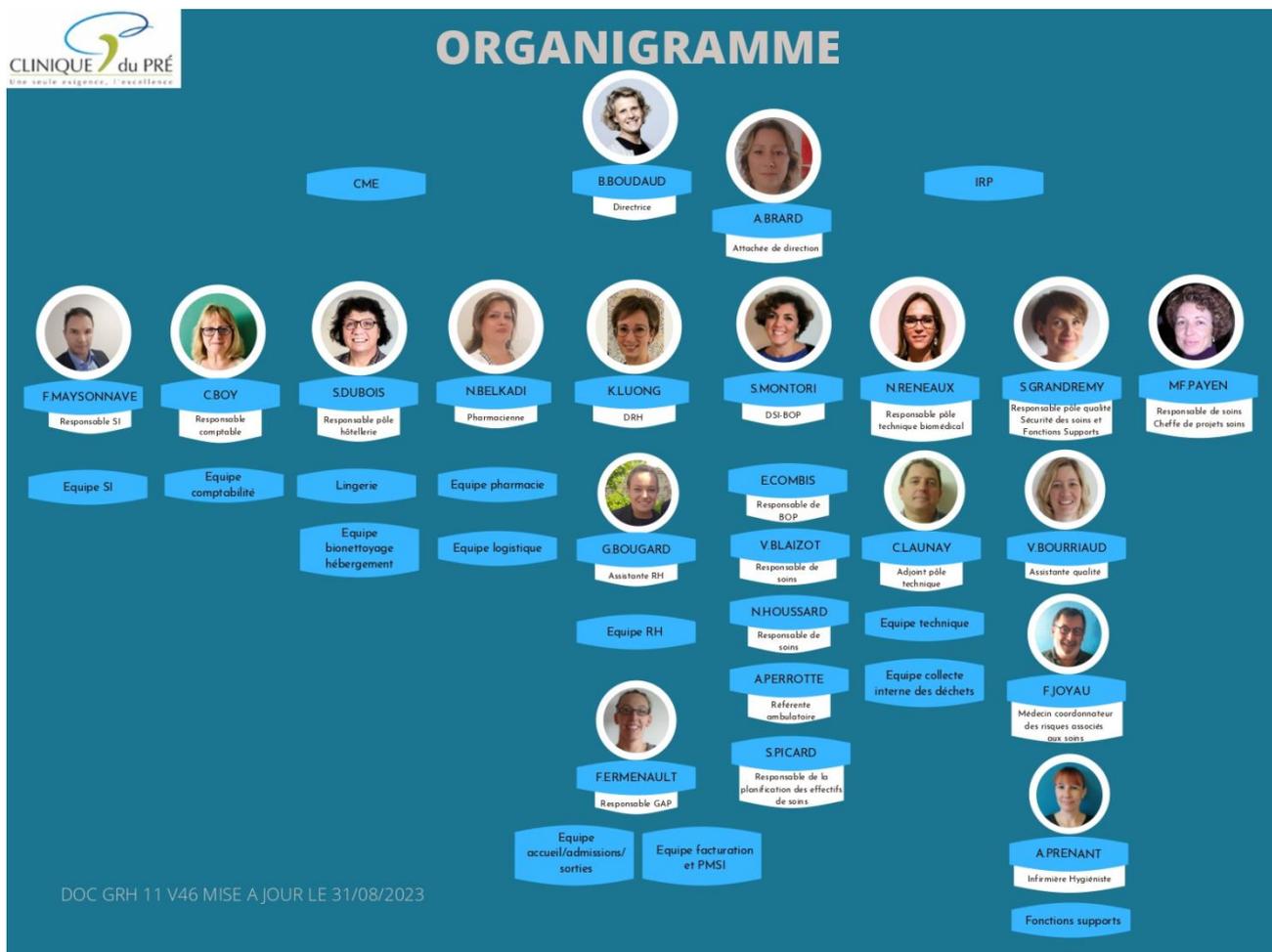
Le plateau technique comprend 16 salles d'interventions et 1 salle de surveillance post-interventionnelle auxquelles s'ajoutent 4 salles de soins externes.

La clinique accueille dans ses locaux un service d'imagerie médicale, intégrant scanner et IRM, effectuant l'ensemble des actes de radiologie, diagnostique et interventionnelle à destination de nos patients hospitalisés et les patients externes.

L'établissement est organisé de la façon suivante.



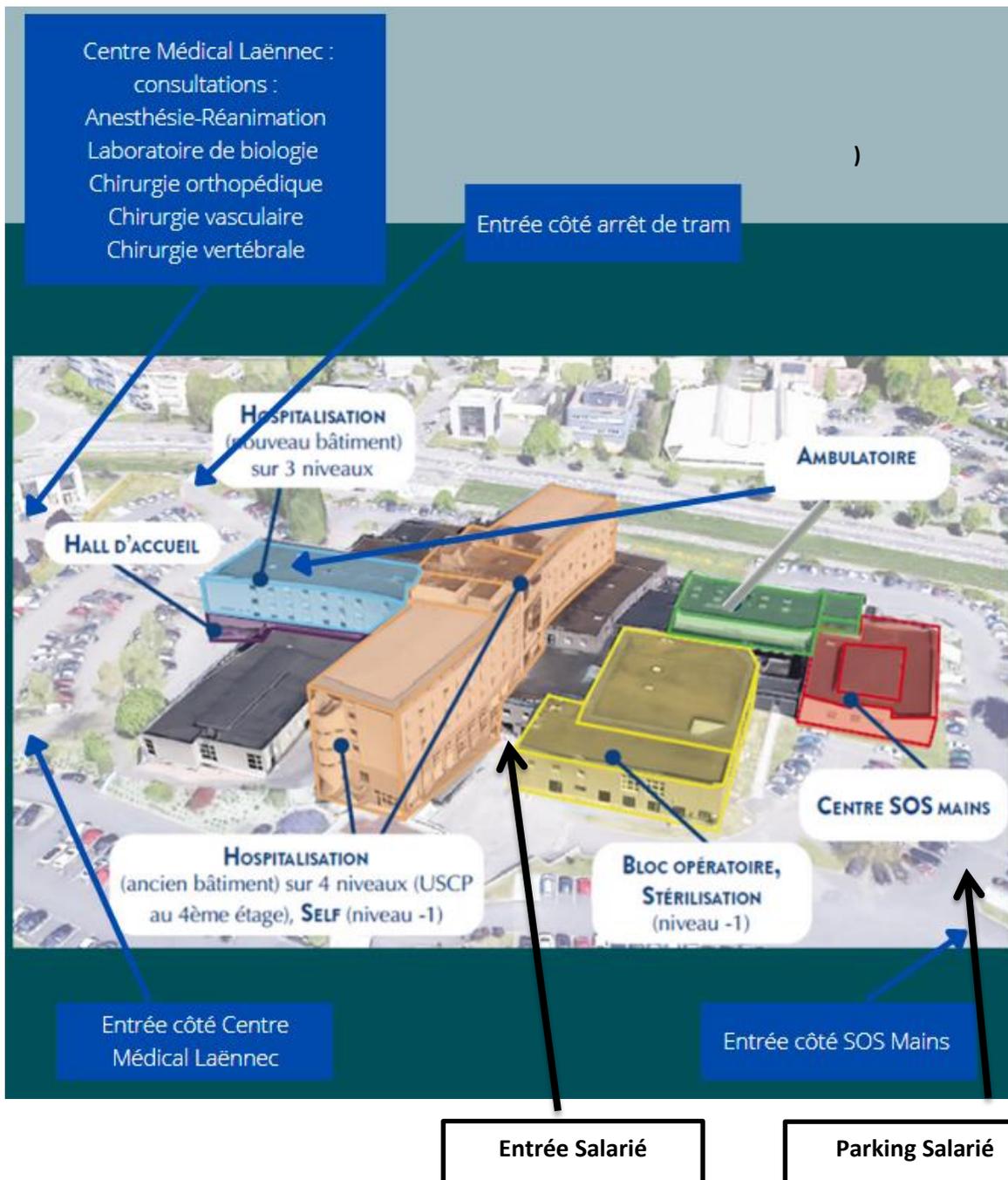
## ORGANIGRAMME



## MES REPERES

### PLAN CLINIQUE

7



### ACCES PARKING

En partenariat avec CENOVIA, le parking de la clinique est mis sous barrière et sous vidéosurveillance. Une carte d'accès vous sera remise contre décharge lors de votre arrivée. **En cas de perte ou de détérioration, celle-ci vous sera facturée 35€ TTC.**

Vous pourrez également communiquer votre/vos plaque(s) d'immatriculation au service des Ressources Humaines pour pouvoir entrer et sortir du parking par détection automatique.

Le service des Ressources Humaines sera votre interlocuteur si vous rencontrez des problèmes d'accès au parking.



### ACCES ETABLISSEMENT



L'accès à la clinique est sécurisé par un code modifié tous les trimestres. Vous en serez informé par le biais d'une note d'information, disponible sur YES, et de la précision en bas de votre bulletin de salaire un mois avant la modification.

Exemple :

| Compteurs  | Restant prec | Acquis | Pris en Cours | Solde |   |
|------------|--------------|--------|---------------|-------|---|
| Congés N-1 | 0,00         |        | 0,00          | 0,00  | Digicode au 01/12/2018 :<br>1278A<br>Pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée. |
| Congés     | 2,50         | 2,50   | 0,00          | 5,00  |   |

## VOTRE INTEGRATION

### PARCOURS D'INTEGRATION INDIVIDUALISE

Votre intégration au sein de la clinique sera composée de trois grands points :

- ① Votre arrivée
- ② Votre suivi
- ③ Votre accompagnement personnalisé et individuel.

#### ① UNE ARRIVEE

L'arrivée dans l'établissement se fera en deux temps :

- Une arrivée au service des Ressources Humaines où vous sera remis un ensemble de document permettant de vous repérer dans l'établissement. La remise de votre contrat de travail se fera à ce moment-là.
- Accompagné par votre encadrant, vous visiterez l'établissement et vous serez présenté aux différents services en lien avec votre poste. Vous aurez un premier entretien pour définir votre fonction, connaître les attentes de l'établissement et introduire la notion de tutorat si nécessaire.

## ② UN SUIVI ADAPTE

Vous serez, durant toute la période d'intégration, suivi par votre encadrant et votre tuteur. Ce suivi prendra la forme d'entretiens individuels ou collectifs pour déterminer si votre intégration est efficace et si des améliorations sont à prévoir.

## ③ UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

L'accompagnement, dont vous allez bénéficier, sera personnalisé puisque chaque intégration est unique. C'est pourquoi un professionnel sera chargé de faciliter votre intégration en étant votre référent et votre tuteur en cas d'interrogations.

## INFORMATIONS PRATIQUES

### CONFIDENTIALITE

Nous travaillons pour le bien être du patient et afin que sa prise en charge soit optimale.

Pour cela, nous avons accès à un grand nombre d'informations le concernant. Ces données ne doivent en aucun cas être divulguées conformément à la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

**CONFIDENTIEL**

Par ailleurs, la confidentialité est une clause contractuelle. Elle fait également partie intégrante du règlement intérieur que vous avez signé en même temps que votre contrat de travail.

## ACCORDS ET TEXTES SOCIAUX

Les règles sociales de la Clinique du Pré sont instituées par les textes suivants :

Tous ces textes sont accessibles dans la base documentaire YES et sont à votre disposition au sein du service des Ressources Humaines.

- Convention Collective CCU du 18 avril 2002
- Accord 35 heures du 21/01/2000 et ses avenants
- Accord sur la journée de solidarité du 16/03/2005
- Convention de forfait annuel en jour pour le personnel d'encadrement du 12/07/2012
- Accord relatif à la politique salariale du 16/02/2012
- Accord intergénérationnel du 01/07/2022
- Convention mettant en place le Compte Epargne Temps du 28/10/2003
- Accord relatif au PEE du 31/12/2012
- Accord intéressement du 01/06/2021
- Accord mettant en place la participation du 30/04/1982
- Accord Egalité des Hommes et des Femmes du 01/07/2022
- Accord mettant en place le régime de prévoyance complémentaire du 08/12/2015
- Négociations collectives

10

## SELF

Le self de la clinique est ouvert de 11h45 à 14h30 et se trouve au niveau -1.

Pour bénéficier des tarifs salariés, il est nécessaire de demander une carte lors de votre premier passage en caisse. Elle vous sera ensuite transmise 24 à 48 heures après votre demande. Vous alimenterez cette carte avec un chèque, carte bancaire ou des espèces et à chacun de vos passages celle-ci sera débitée. En attendant la réception de votre carte, vous paierez comptant votre repas et bénéficierez des tarifs salariés.

Il est à signaler qu'aucun crédit n'est possible.

**En cas de perte ou de détérioration, celle-ci vous sera facturée 3€ TTC.**

## CAFETERIA

Envie d'une petite pause-café ?





La cafétéria, gérée par Sodexo, est là pour vous servir. Vous y trouverez des boissons chaudes et froides, des repas rapides (sandwichs, salades...). Les salariés de la clinique bénéficient de tarifs préférentiels.

Nous pouvons également vous proposer une offre de distribution automatique. Pour bénéficier des tarifs préférentiels, vous devrez faire une demande de clés à la cafétéria.

### VESTIAIRES ET SALLES DE PAUSE

Les vestiaires se trouvent au niveau -2. Veillez à bien fermer à clés vos placards. Vous devez vous munir d'un cadenas dont l'acquisition est à votre charge.



Les salles de pause :

- pour les services de soins, les offices sont situés dans la zone de dégagement monte-malade de chaque étage.
- Pour le brancardage, une salle au niveau -1 (proche du self) est mise à disposition.
- Pour le bio nettoyage, la salle se situe au niveau -2.
- Pour les autres services, renseignez-vous auprès de votre responsables ou tuteur.

Dans le cadre de la convention collective FHP, les femmes enceintes peuvent bénéficier, dès le 3<sup>ème</sup> mois de grossesse, d'une réduction d'une heure quotidienne de travail. Une salle leur est dédiée au 2<sup>ème</sup> étage, **secteur 24**.

### COVOITURAGE

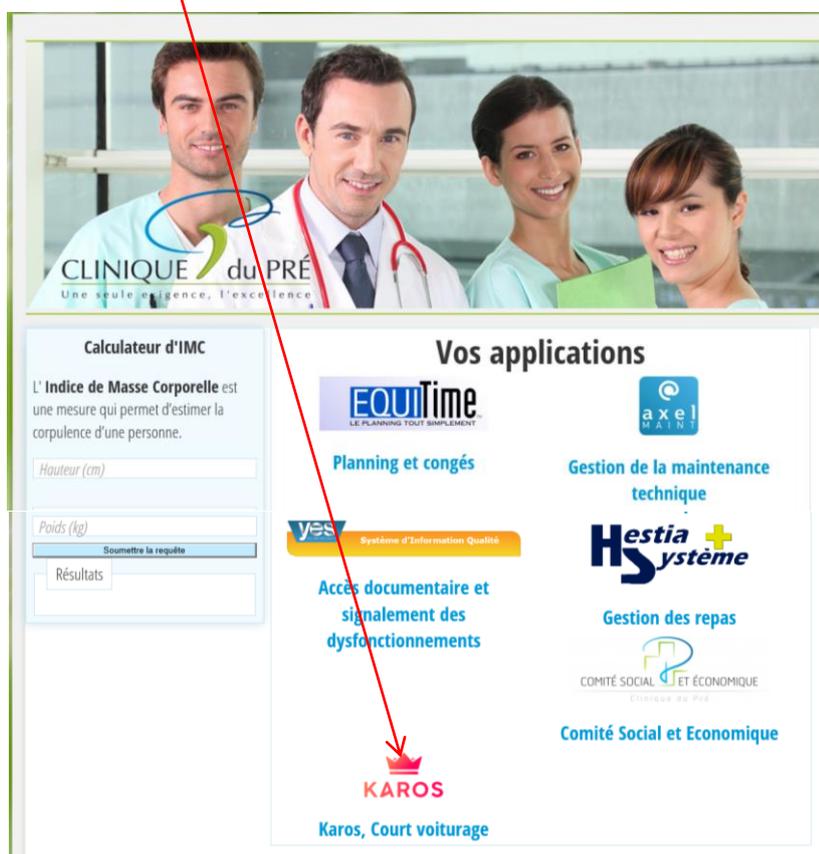
En partenariat avec la société KAROS, la clinique participe au développement du covoiturage.

*Cette démarche vous intéresse ? Voici quelques explications :*

Karos est une application conçue pour covoiturer au quotidien. Elle vous permet de faire d'énormes économies sur vos trajets domicile-travail !

N'hésitez pas à télécharger l'application et à covoiturer, plus de 400 000 personnes s'y sont mises !  
<https://go.karos.fr/télécharger>

Vous trouverez toutes les informations sur l'intranet de la clinique.



### CONGES PAYES

Le salarié acquiert un droit à congé payé sur la période allant du 1<sup>er</sup> juin de l'année N au 31 mai de l'année N+1.

Les congés payés se comptent en jours ouvrables (lundi au samedi) soit 30 jours ouvrables pour un temps complet présent toute l'année.

Les congés payés doivent être posés par période de 6 jours. Le 7<sup>ème</sup> jour est décompté comme un repos hebdomadaire.

Conformément à la jurisprudence actuellement en vigueur et quel que soit l'horaire de travail, **le point de départ des congés est le premier jour où le salarié aurait dû travailler et tous les jours doivent ensuite être décomptés (hors jour férié).**

Les congés payés doivent être posés de façon consécutive. Les salariés ne pourront pas poser de jour de congé isolé sauf en cas de solde de congé et uniquement sur la dernière période (du 01/02 au 31/05).

Il est précisé que le solde restant doit être posé en un seul tenant. Il ne pourra pas être fractionné en plusieurs jours (en cas de solde supérieur à 1 et inférieur à 6).

Les congés payés ne sont pas cumulables avec d'autres types d'absence.

Les congés payés doivent être soldés **au plus tard à la fin de la période soit le 31 mai de l'année en cours**. Si les congés acquis ne sont pas pris au 31/05/N+1, le solde restant est perdu (hors cas dérogatoires, accordés uniquement par la direction par courrier du salarié et hors cas légaux).

13

**Toutes les règles de gestion des temps de notre établissement se trouvent compilées dans le « Référentiel du temps de travail » mis à disposition de tous sur YES.**

### DEMANDES D'ABSENCES

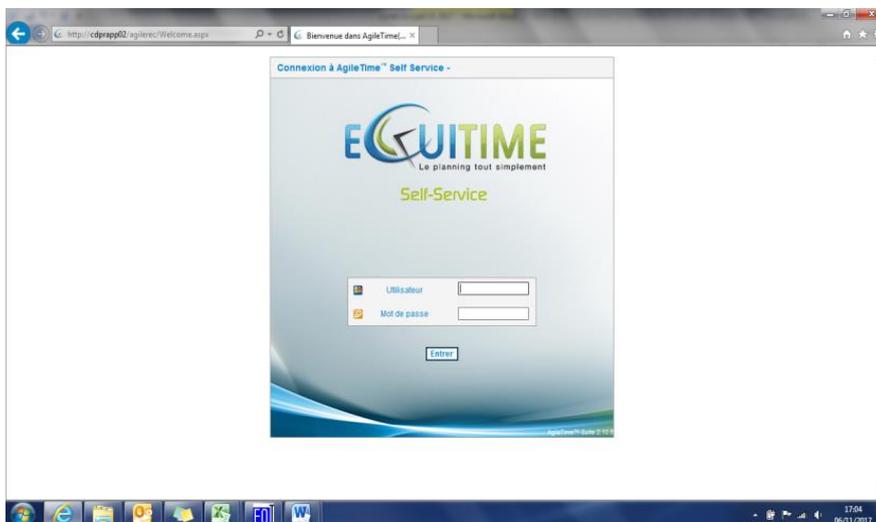
Les demandes se font sur le self-service depuis un ordinateur de la Clinique.

Pour cela, merci de respecter la procédure ci-après exposée.

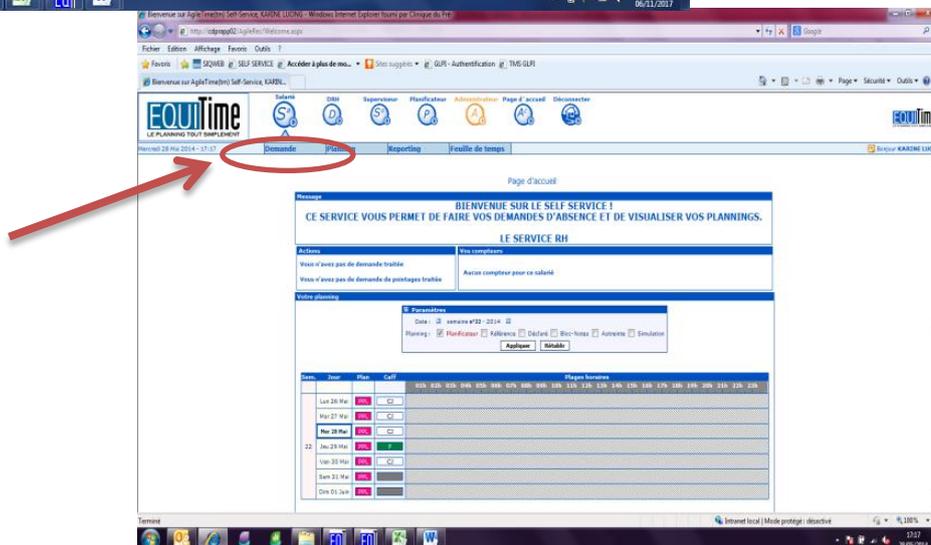


The screenshot shows a web browser window displaying the Clinique du Pré intranet. The main content area features a banner with the clinic's logo and a group of healthcare professionals. Below the banner, there is a section titled 'Vos applications' which lists several software tools: EQUiTime (highlighted with a red circle), axel MAINT, Hestia + système, and YES. A blue circle highlights the Internet Explorer icon in the Windows taskbar. Arrows point from these circles to the numbers 1 and 2 respectively, indicating the steps for accessing the applications.

Votre identifiant et votre mot de passe sont ceux qui vous permettent de vous connecter sur tous les logiciels de la clinique.



**Votre planning de la semaine apparait !**  
 Cliquez sur l'onglet Demande

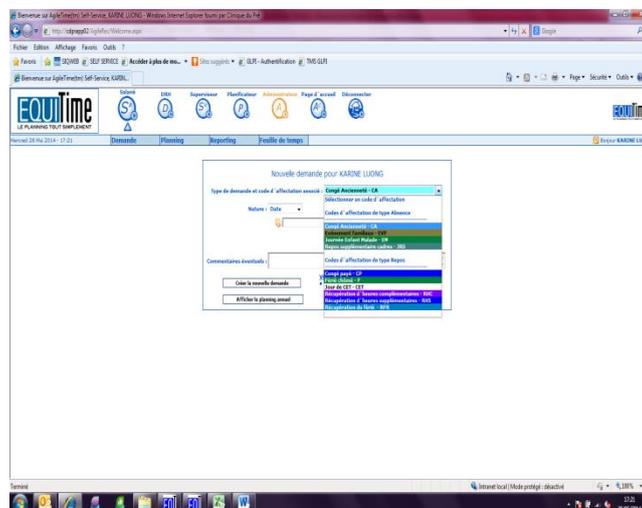


Vous avez accès à trois menus :
 

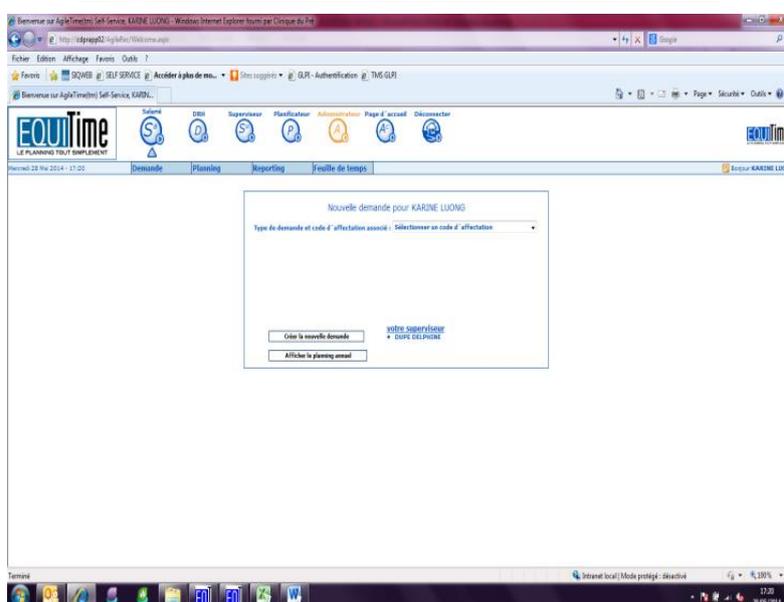
-  Nouvelle
-  En cours
-  Historique

Sélectionnez « Nouvelle »

Apparait sur cet écran, la possibilité de choisir un type d'absence, la période et vous indique à qui sera envoyé cette demande.



15



Sélectionnez un **type d'absence** dans le menu déroulant.

Puis saisissez une **date ou période**. Vous avez la possibilité de préciser le motif de cette absence (mais ce champ n'est pas obligatoire).

**Il est nécessaire en revanche qu'il soit renseigné lorsque la demande d'absence repose sur un évènement familial.**

Enfin, vous **sélectionnez « créer la nouvelle demande »**.

Le récapitulatif de votre demande apparait et un mail est envoyé à votre responsable hiérarchique pour avis et validation.

**N'hésitez pas à consulter cette procédure sur YES !**

## COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF)

Depuis le 1er janvier 2019, dans le cadre de la loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, le CPF est crédité en euros et non plus en heures.

### *Qu'est-ce que le Compte Personnel de Formation ?*

Le Compte Personnel de Formation (CPF) permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la date à laquelle elle fait valoir l'ensemble de ses droits à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle. L'ambition du Compte Personnel de Formation (CPF) est ainsi de contribuer, à l'initiative de la personne elle-même, au maintien de l'employabilité et à la sécurisation du parcours professionnel.

### *Comment consulter son Compte Personnel de Formation (CPF) ?*

Chaque personne dispose, sur le site officiel [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) d'un espace personnel sécurisé lui permettant de s'identifier sur son Compte Personnel de Formation (CPF).

Ce site lui permet également :

- ▶ d'accéder aux informations qui le concernent (par exemple : le crédit en euros enregistré sur son compte) ;
- ▶ d'obtenir des informations sur les formations auxquelles il peut recourir dans le cadre du Compte Personnel de Formation (les formations éligibles au Compte Personnel de Formation) ;
- ▶ d'avoir un premier niveau d'information sur les financements de formation ;
- ▶ d'avoir accès à des services numériques en lien avec l'orientation professionnelle comme le [service gratuit du conseiller en évolution professionnelle (CEP). En savoir plus sur [mon-cep.org](http://mon-cep.org).

### *Comment est alimenté le Compte Personnel de Formation (CPF) ?*

Depuis le 1er janvier 2019, chaque actif (hors agents publics) dispose d'un Compte Personnel de Formation (CPF) crédité en euros et non plus en heures.

### *Conversion en euros des heures acquises avant le 1er janvier 2019*

Les heures acquises au titre du Compte Personnel de Formation (CPF) et du DIF avant le 1er janvier 2020 sont converties en euros à raison de 15 euros par heure du 1er janvier 2019 jusqu'au 31 décembre 2019.

A partir du 1er janvier 2020, l'inscription du crédit en euros s'effectue automatiquement dans le courant du premier trimestre suivant l'année d'acquisition.

Ces droits vous sont personnellement rattachés tout au long de votre vie professionnelle et ne sont pas cessibles. Il n'est donc pas possible, par exemple, de céder les crédits CPF à votre enfant pour passer le permis B ou toutes actions de formation éligibles à MonCompteFormation. Le titulaire de compte est passible de devoir rembourser l'intégralité des montants engagés lors d'une fausse déclaration ou en cas d'incapacité de fournir certaines pièces justificatives. Depuis 2020, les salariés ayant effectué une durée de travail supérieure ou égale à la moitié de la durée légale ou conventionnelle du travail sur l'ensemble de l'année 2019 ont acquis 500 euros par an pour se former (plafonné à 5 000 euros).

Les salariés à temps partiel, dont le temps de travail est compris entre 50 % et 100 % du temps complet sur l'ensemble de l'année, bénéficient des mêmes rythmes d'acquisition des droits que les salariés à temps plein afin de renforcer leur accès à la formation et leur employabilité.

Une proratisation est maintenue pour les salariés dont le temps partiel est inférieur à 50 % du temps complet.

### **Comment utiliser le Compte Personnel de Formation (CPF) ?**

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est mobilisé par le titulaire afin qu'il puisse suivre, à son initiative, une formation.

Le compte ne peut être mobilisé qu'avec l'accord exprès de son titulaire.

#### Conversion des droits

Depuis le 1er janvier 2020, les personnes ayant acquis des droits en heures, peuvent les convertir pour les mobiliser pour une formation directement dans MonCompteFormation après s'être authentifiées, en fonction de son statut au moment où le salarié en fait la demande.

#### Situation des salariés

S'agissant de la nécessité d'obtenir l'accord de l'employeur, deux situations doivent être distinguées sachant que, dans tous les cas, la formation doit être choisie parmi les formations éligibles au Compte Personnel de Formation (voir ci-dessous) :

- ▶ la formation financée dans le cadre du Compte Personnel de Formation (CPF) n'est pas soumise à l'accord de l'employeur lorsqu'elle est suivie, pour sa totalité, en dehors du temps de travail ;
- ▶ lorsqu'elle est suivie en tout ou partie, pendant le temps de travail, le salarié doit demander une autorisation d'absence à son employeur.

La demande du salarié doit intervenir au minimum 60 jours avant le début d'une formation d'une durée inférieure à six mois et au minimum 120 jours pour une formation d'une durée de six mois ou plus. À compter de la réception de la demande, l'employeur dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour notifier sa réponse au salarié. L'absence de réponse de l'employeur dans ce délai vaut acceptation de la demande.

### **Que se passe-t-il en cas de changement de situation ?**

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est attaché à la personne et non pas au contrat de travail ou au statut : la personne peut acquérir des droits, sans limite de temps, dans la limite du plafond de 5 000 €. Le crédit en euros inscrit sur le compte demeure intégralement acquis pour la personne en cas de changement de statut, de situation professionnelle ou de perte d'emploi, quel que soit le motif de rupture du contrat de travail.

## LE MOT DU COMITE SOCIAL ECONOMIQUE (CSE)

Cher(e) collègue,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement !

Les élus du CSE et Valérie MEUNIER, secrétaire administrative du CSE, vous propose de découvrir le rôle et les prestations du comité social économique...

Pour cela, nous vous attendons à la permanence du CSE, située au **2<sup>ème</sup> sous-sol**, et ouverte les mardis de 13h à 16h30, jeudis de 12h30 à 16h30 et vendredis de 9h00 à 13h.

Vous pouvez également nous joindre au **02.43.77.58.68**, ou en interne : poste **5363** ou encore par mail : **ce.clinique-pre@orange.fr**.

Pour vous tenir informés de l'actualité de CSE : bureau, rôle du CSE, billetterie, ventes groupées, offres séjours-vacances..., un site internet est à votre disposition avec vos identifiants et un mot de passe que nous vous fourniront. Une application est également disponible.

Alors... à bientôt !

Vos élus.



## CERTIFICATION HAS

Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle, effectuée par des professionnels de santé (dit « experts-visiteurs ») concernant l'ensemble de son fonctionnement et des pratiques.

Elle a été instituée par l'ordonnance « JUPE » de 1996.

L'objectif est :

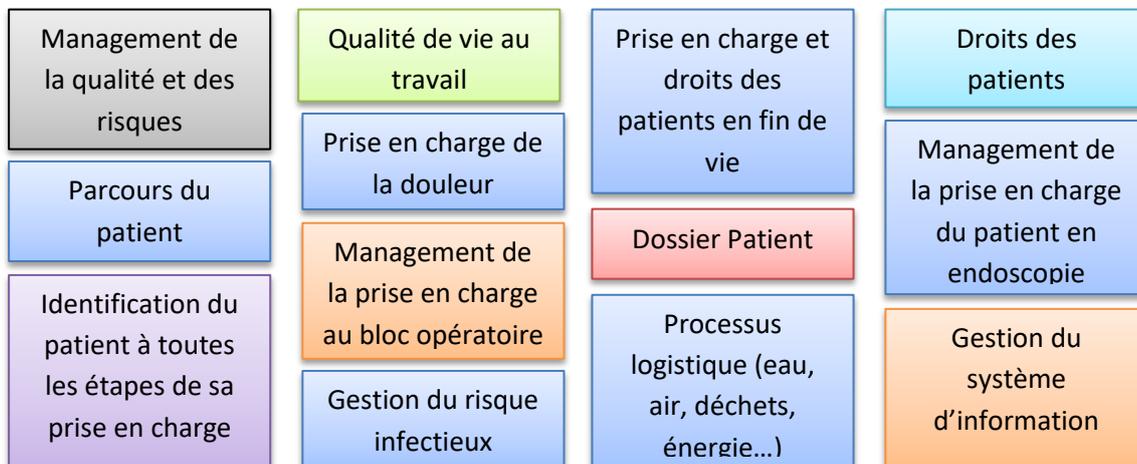
- d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient
- de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats



20

Elle a lieu tous les **4** ans.

### LES 13 THEMATIQUES D'INVESTIGATION OBLIGATOIRES



## BASE DOCUMENTAIRE



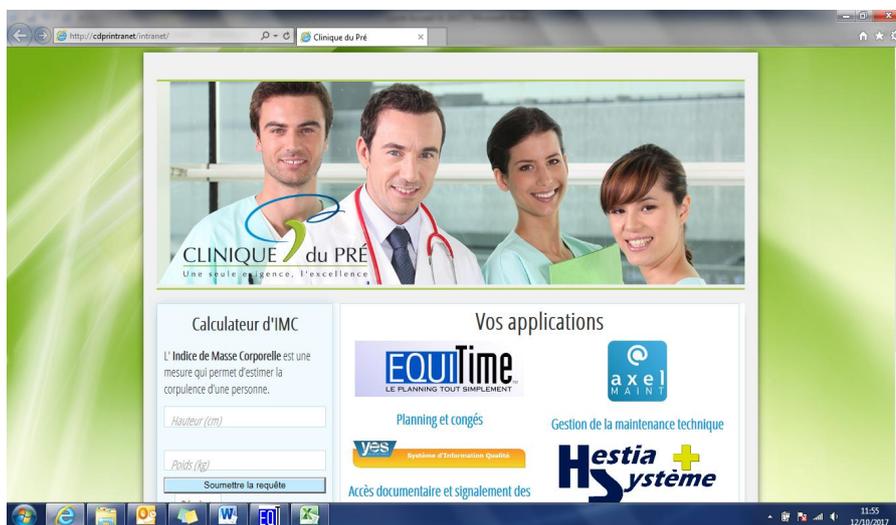
Système d'Information Qualité

La base documentaire de la Clinique du Pré regroupe les protocoles, les notes d'information, les formulaires, les accords collectifs... Tout document utile à l'exercice de votre métier.

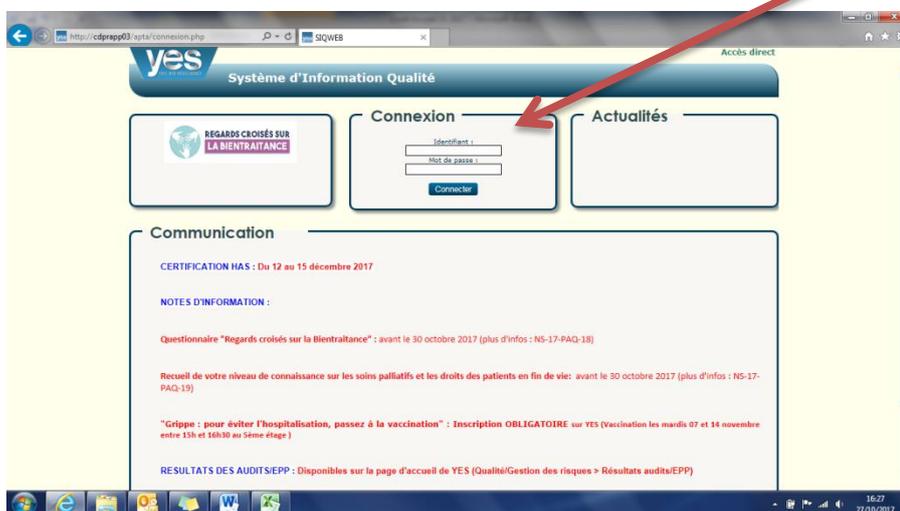
Pour vous aider dans l'utilisation du logiciel YES, nous vous avons préparé une notice explicative, jointe en annexe du présent livret.

21

**Il est donc recommandé de prendre connaissance des nouveautés au moins une fois par quinzaine.**



Renseigner votre identifiant et mot de passe



## EVENEMENTS INDESIRABLES

Le signalement concerne les évènements potentiellement dommageables pour les patients, les visiteurs ou le personnel, et qui échappent aux domaines des vigilances sanitaires et de la lutte contre les infections.

Il doit être considéré comme une source d'information essentielle pour faire progresser l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, en permettant :

- D'identifier les évènements indésirables les plus graves et/ou les plus fréquents
- De diminuer leur apparition par des mesures correctives et préventives
- De réduire les réclamations et de les gérer avant contentieux



Toute personne témoin d'une situation à risque : accident, incident, risque d'incident, dysfonctionnement, situation de non qualité,...établit un constat des faits par le biais de YES. Ce signalement sera analysé par les responsables concernés et le pôle qualité et un suivi du traitement de l'évènement indésirable sera effectué sur le logiciel.

## RÉFLEXES À AVOIR LORSQUE JE FAIS UN YES(SIGNAL)

### 1. Je signale ce qui est pertinent

Je signale quand je pense que cela peut participer à améliorer la qualité et la sécurité des soins de la clinique.

Je signale **ABSOLUMENT** : les erreurs **médicamenteuses**, les problèmes liés à la **transfusion** (ex : transport), les erreurs liées à l'**identité** et les problèmes liés à la **sécurité** au bloc



23

### 2. Je ne signale pas sous le coup de la colère

Je rédige mon signalement **au calme**, après que les mesures immédiates aient été apportées.



### 3. Je signale en gardant un ton approprié

J'évite les mots en majuscules, les nombreux points d'interrogation ou d'exclamation. J'évite d'employer un ton accusateur.



### 4. Je détaille au maximum mon signalement

Je décris les **faits** précisément et je n'oublie pas de préciser le **NOM**, le **PRÉNOM** et la **DATE DE NAISSANCE** du patient concerné (pour permettre l'analyse du signalement)



### 5. Je fais le distingo entre YES et AXEL

Si j'ai une demande de réparation ou de révision à faire, je l'effectue sur AXEL.



## Pour connaître les réponses apportées à mon YES(Signal)...

#### • Je retourne sur ma déclaration :

- Soit en passant par l'**accès direct** de YES puis par "**Consulter une déclaration**" en inscrivant le **code** qui m'a été donné lorsque j'ai signalé →

Si vous souhaitez suivre le traitement de cette déclaration, veuillez noter le code d'accès : **24XB5C**

Vous pouvez modifier ce code si vous le souhaitez :

[Modifier](#)

- Soit en me connectant directement sur **mon compte YES**, dans la partie "**Gestion des risques**" - "**Consulter**" - "**Tous les signalements**" ou "**Signalements clôturés**" puis je clique sur le signalement qui m'intéresse. →

• Lorsque je suis sur ma déclaration, je retrouve les réponses apportées dans l'onglet "**Analyse**"

[Déclaration](#) [Analyse](#)

#### Accès direct

- 🏠 **Accueil**
  - Accueil
- 🚫 **Événement indésirable**
  - Saisir une déclaration
  - Consulter une déclaration
- 📝 **Enquêtes de satisfaction**
  - Répondre à un questionnaire

#### Gestion des risques

Signaler  
Consulter  
Paramétrer

☑ **Consulter les signalements**

- ↳ Tous les signalements
- ↳ Signalements clôturés

## EPP (Evaluation des Pratiques Professionnelles)

Il s'agit d'une démarche organisée, consistant à comparer régulièrement les pratiques effectuées et les résultats obtenus par rapport à des recommandations nationales.

Les éventuels écarts sont mesurés et des actions d'amélioration sont mises en place.

Un tableau recensant toutes les démarches d'EPP est disponible sur YES.



24

## LA BIENTRAITANCE

Essentielle au sein de l'ensemble de nos métiers, la bientraitance est une démarche éthique et collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Cette notion est bien entendu applicable également à nos professionnels. Nous considérons que pour de meilleures conditions de travail, les valeurs liées à la bientraitance, qui passent également par le respect des individus et de leur travail, sont fondamentales.

## PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE



La prise en charge médicamenteuse des patients passe par une étroite collaboration entre les services de soins, les blocs opératoires et la pharmacie. Cette dernière assure l'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux de tous les services de soins et des blocs opératoires.

### Comment fonctionne la pharmacie ?

Elle est composée de 2 pharmaciens et de 5 préparateurs qui assurent la gestion des stocks et leur dispensation dans les services en fonction des besoins de ceux-ci. Ils sont aussi présents pour informer et aider le personnel soignant à assurer la meilleure qualité et sécurité possible des traitements et des soins.



La pharmacie met également à la disposition des médecins prescripteurs et du personnel soignant, des protocoles liés à la bonne gestion du circuit du médicament sur OSOFT. Il s'agit, en particulier, du livret thérapeutique qui comprend tous les médicaments disponibles dans la Clinique Du Pré, du Guide d'Antibiothérapie, du Livret anticoagulant.

## Rôle du personnel soignant dans la prise en charge médicamenteuse ?

Le personnel soignant procède alors à l'administration des traitements aux patients en utilisant des « médibags », contenant les médicaments de chaque patient.

Le parcours d'intégration pour les nouveaux arrivants soignants comprend un temps d'accueil avec le pharmacien. Ce temps d'échange permet de donner les consignes à observer sur les tâches attendues qui garantissent le respect de la prise en charge médicamenteuse du patient.



25

## LA SECURITE DE TOUS

### INCENDIE

#### FORMATION



La formation à la sécurité incendie, comprenant la manipulation des équipements de protection (extincteurs, ...) et la pratique de l'évacuation, est obligatoire et doit être renouvelée tous les deux ans.

Celle-ci est organisée sur le site de clinique ou sur un site extérieur par un organisme agréé.

Un exercice de mise en situation avec pratique de la mise en sécurité horizontale est réalisé chaque année pendant la période estivale.

Tout nouvel arrivant doit, dès son arrivée, prendre connaissance des consignes de sécurité et incendie situées dans les différents locaux, couloirs et infirmeries et prendre connaissance du **PLAN BLANC** accessible sur YES.

#### MOYEN MIS A DISPOSITION

##### Prenez connaissance des extincteurs installés dans votre service.

La Clinique dispose de plusieurs défibrillateurs au sein de sa structure :

- Un défibrillateur semi-automatique accessible au public est situé dans le hall (RDC) à côté de l'accueil
- Tous les chariots d'urgence (H24, secteur 11, secteur 21, secteur 31, unité 41 et ambulatoire niveau 2) sont équipés d'un défibrillateur semi-automatique
- Le bloc opératoire, l'unité 41 et l'H24 sont équipés de défibrillateurs manuels.



**En cas d'évacuation, le point de rassemblement de la clinique est situé dans le hall (RDC).**



## PLAN DE SURETE ET PLAN BLANC

Ces procédures disponibles sur la base documentaire YES, énoncent le dispositif de crise permettant de mobiliser immédiatement les moyens de toute nature dont l'établissement dispose en cas d'afflux massif de victimes ou en cas de situation sanitaire exceptionnelle.

Cette procédure s'applique dès le déclenchement du plan de crise par le préfet du département ou par la direction de l'établissement.

**Il est nécessaire que tout collaborateur de la Clinique du Pré en prenne connaissance.**

Par ailleurs, il est important de savoir que le signalement de comportements suspects est une obligation reposant sur tout le personnel de la clinique. Il doit se faire auprès de son responsable hiérarchique ou bien directement auprès de la direction/astreinte, qui demandera d'appeler la Police en cas de besoin.

26

## HYGIENE PERSONNELLE

Vous intégrez un établissement de santé. A ce titre, et pour limiter les risques de transmission des micro-organismes pathogènes aux patients, l'hygiène corporelle de l'ensemble des salariés de notre établissement se doit d'être irréprochable.

Des principes pour tous, salarié ou personnel extérieur travaillant dans nos locaux :



- Une bonne hygiène corporelle
- Une tenue adaptée et propre
- Une hygiène des mains adaptée
- Des précautions standard acceptées
- Des recommandations et procédures spécifiques connues, respectées et mises en place pour chaque activité

Le règlement intérieur de l'établissement précise que le non-respect de ces règles entrainera des sanctions disciplinaires.

### TENUE STANDARD (pour le personnel de soins et services généraux en lien avec le patient)

- Les cheveux sont soignés, attachés, relevés
- Les ongles sont courts, sans vernis même incolore, sans faux ongles et sans manucure-gel pour les soignants
- Tous les bijoux sont retirés, la montre doit être spécifique au travail, accrochée à la tunique ou à la blouse et facile à nettoyer
- Un lavage ou une désinfection des mains par frictions est nécessaire avant d'enfiler une tenue propre
- Pantalon + blouse ou tunique à manches courtes
- La tenue de travail doit être changée quotidiennement et chaque fois qu'elle est souillée
- Chaussures propres, silencieuses, confortables, fermées, spécifiques à l'activité

- La tenue de travail est réservée au lieu de travail
- La tenue civile est exigée au self et à la cafétéria
- Une hygiène des mains (lavage simple ou désinfection des mains par friction) doit être réalisée après avoir retiré la tenue sale.

### HYGIENE DES MAINS

Il a été démontré que le traitement hygiénique des mains par frictions est plus efficace que le lavage simple et le lavage hygiénique ou antiseptique des mains.

27

**La friction hydro alcoolique** représente la mesure essentielle à mettre en place pour prévenir la transmission croisée de micro-organismes par manu portage, potentiellement responsables d'infections associées aux soins.

#### ○ Le traitement des mains par friction hydro alcoolique

##### ○ Indications

- S'utilise sur des mains propres et sèches
- Avant et après un contact rapproché d'un patient
- Entre 2 séquences de soins chez un même patient
- Avant un geste aseptique
- Avant et après avoir touché l'environnement du patient
- Avant et après le port de gants

#### Les 5 indications à L'HYGIENE DES MAINS



#### ○ Le lavage simple des mains (eau et savon doux)

##### ○ Indications

- Mains visiblement souillées (gants poudrés,...)
- A la prise et au départ du service
- Clostridium ou gâle
- Après tout geste de la vie courante
- 

Pour plus de renseignements, l'infirmière hygiéniste est joignable au 58.57.

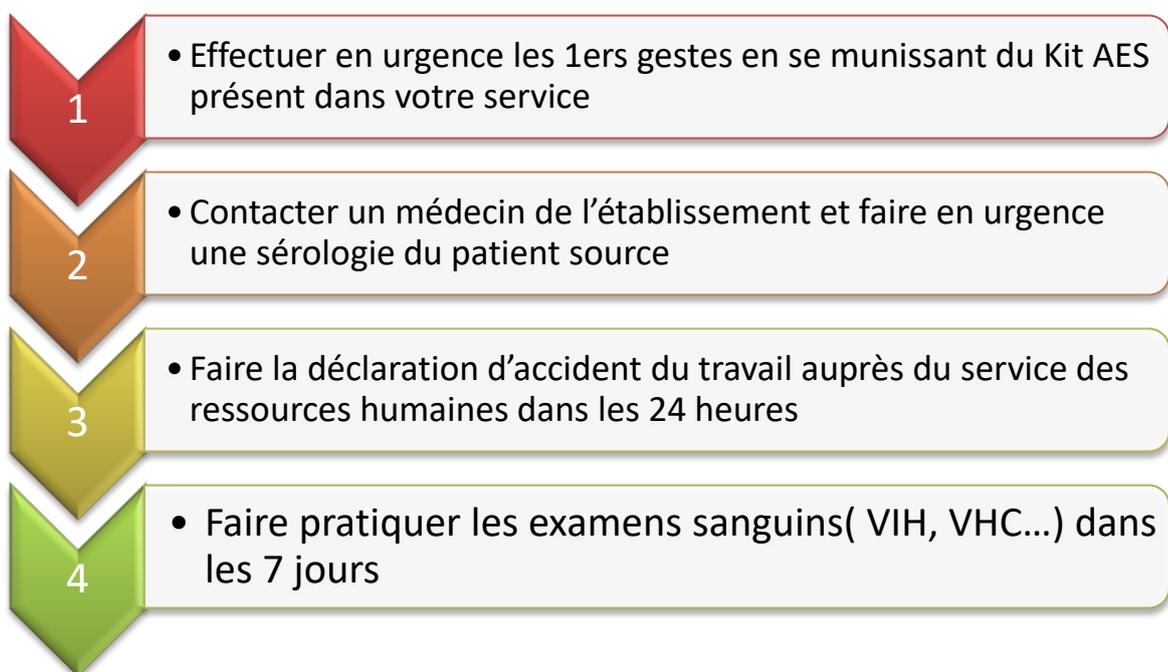
Les résultats des indicateurs nationaux liés à cette thématique sont accessibles à tous sur YES.

## AES : ACCIDENT EXPOSITION AU SANG

Un AES a lieu lors de tout contact percutané (piqûre, coupure), muqueux (œil, bouche) ou sur peau lésée (eczéma, plaie) avec du sang ou avec du liquide biologique contenant du sang.

28

**Un AES est une urgence médicale : il faut interrompre la tâche en cours et procéder selon le protocole disponible sur YES**



**UN SIGNALEMENT DOIT ETRE FAIT EGALEMENT SUR LE LOGICIEL INTERNE YES**

## TRI SELECTIF

La Clinique du Pré a mis en place différentes filières de tri et de valorisation de ses déchets. Il est important de respecter ce tri et d'utiliser les contenants adaptés.

Une attention particulière doit être portée sur les DASRI (déchets d'activités de soins à risques infectieux) et les contenants appropriés.

29

**N'hésitez pas à vous renseigner auprès de vos responsables et des agents de la collecte interne lors de leur passage.**

The image displays six detailed waste sorting charts. Each chart is organized into columns: 'Déchets\*' (types of waste), 'Jetés' (disposal method), 'Stockés et d'être collectés' (collection container), and 'Puis valorisés' (recycling/valorization center). The charts cover:
 

- DASRI (Infectious Risk Waste):** Includes syringes, gloves, bandages, etc.
- DOM (Household Waste):** Includes food waste, paper, plastic, etc.
- Déchets Recyclables (Recyclable Waste):** Includes newspapers, cardboard, PET bottles, etc.
- Déchets Dangereux (Hazardous Waste):** Includes batteries, chemicals, oils, etc.
- Biodéchets (Biowaste):** Includes food scraps, garden waste, etc.
- Other:** A specific chart for PET bottles and plastic cups.

 Each chart includes a 'Sur mon site, je m'engage à trier !' (On my site, I commit to sorting!) slogan and a 'toujours je trie !' (I always sort!) icon. A 'VEOLIA' logo is present at the bottom right of the charts.

Ces fiches de tri restent disponibles sur le logiciel interne YES.

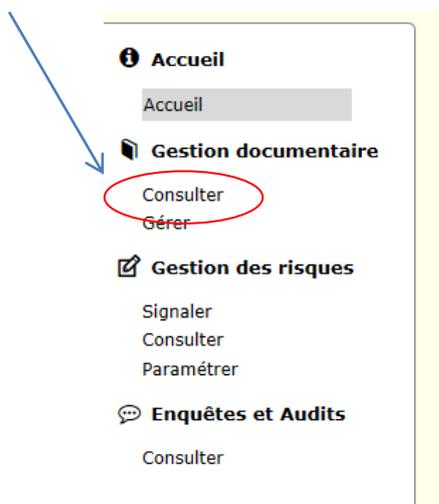
## ANNEXE AU LIVRET D'ACCUEIL

### UTILISATION DU LOGICIEL YES

#### I. RECHERCHER UN DOCUMENT

30

- Cliquer sur « Consulter » sur le menu à gauche de l'écran :



- Renseigner dans la zone de recherche un mot clé (ex : soins) ou référence du document (ex : DOC-DOL-01)
- Valider en cliquant sur « Ok »



- Cliquer sur le Titre du document pour le visualiser

| Document |  | Détail | Etat                     | Thème                                 | Infos |
|----------|--|--------|--------------------------|---------------------------------------|-------|
| 100%     | <b>BULLETIN DE SORTIE- SERVICE D'EXAMEN POUR EXTERNES</b><br>DOC-DPA-35 - v.3<br><i>Formulaire</i>           |        | En vigueur<br>13/01/2017 | • Dossier Patient DPA                 |       |
| 99%      | <b>Réalisation d'une biopsie de prostate en soins externes</b><br>MO-SOI-32 - v.00<br><i>Mode Opératoire</i> |        | En vigueur<br>03/10/2017 | • Soins                               |       |
| 99%      | <b>Tracabilité geste soin externe</b><br>DOC-SOI-25 - v.00<br><i>Formulaire</i>                              |        | En vigueur<br>17/02/2017 | • Prise en charge patient<br>• Soins  |       |
| 99%      | <b>Réalisation d'une cystoscopie en soins externes</b><br>MO-SOI-30 - v.00<br><i>Mode Opératoire</i>         |        | En vigueur<br>09/11/2017 | • Prise en charge patient<br>• Soins  |       |
| 95%      | <b>Registre des inscriptions des patients aux soins externes</b><br>DOC-AQ-46 - v.3<br><i>Cahier</i>         |        | En vigueur<br>03/08/2017 | • Prise en charge patient<br>• Entrée |       |

- Pour connaître les détails du document de façon complète (Nature, Référence, version, etc) cliquez sur 

### Rechercher une NOTE DE SERVICE :

- Cliquer la page d'accueil

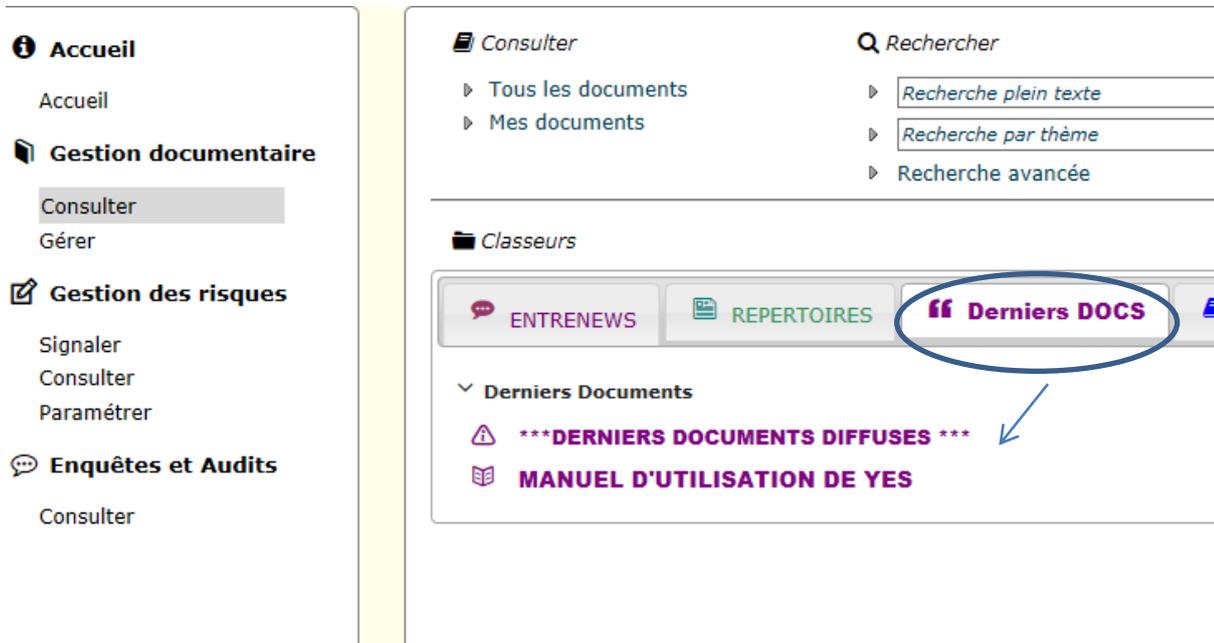
31

Que l'on peut filtrer par « **Date** » « **Thème** », etc, en cliquant sur 

5 documents

| Document   | Détail | Etat                     | Thème                                 | Infos |
|--|--------|--------------------------|---------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 100% <b>BULLETIN DE SORTIE- SERVICE D'EXAMEN POUR EXTERNES</b><br>DOC-DPA-35 - v.3<br><i>Formulaire</i>         |        | En vigueur<br>13/01/2017 | • Dossier Patient DPA                 |       |
| <input type="checkbox"/> 99% <b>Réalisation d'une biopsie de prostate en soins externes</b><br>MO-SOI-32 - v.00<br><i>Mode Opérateur</i> |        | En vigueur<br>03/10/2017 | • Soins                               |       |
| <input type="checkbox"/> 99% <b>Tracabilité geste soin externe</b><br>DOC-SOI-25 - v.00<br><i>Formulaire</i>                             |        | En vigueur<br>17/02/2017 | • Prise en charge patient<br>• Soins  |       |
| <input type="checkbox"/> 99% <b>Réalisation d'une cystoscopie en soins externes</b><br>MO-SOI-30 - v.00<br><i>Mode Opérateur</i>         |        | En vigueur<br>09/11/2017 | • Prise en charge patient<br>• Soins  |       |
| <input type="checkbox"/> 95% <b>Registre des inscriptions des patients aux soins externes</b><br>DOC-AQ-46 - v.3<br><i>Cahier</i>        |        | En vigueur<br>03/08/2017 | • Prise en charge patient<br>• Entrée |       |

- S'il s'agit d'un document référencé récemment



**Accueil**  
Accueil

**Gestion documentaire**  
Consulter  
Gérer

**Gestion des risques**  
Signaler  
Consulter  
Paramétrer

**Enquêtes et Audits**  
Consulter

**Consulter**  
Tous les documents  
Mes documents

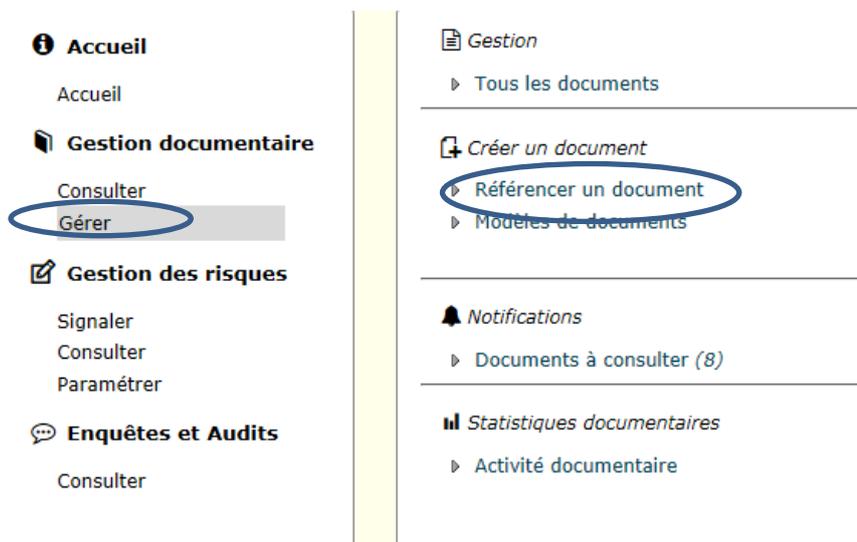
**Rechercher**  
Recherche plein texte  
Recherche par thème  
Recherche avancée

**Classeurs**  
ENTRENEWS  
REPERTOIRES  
**Derniers DOCS**

**Derniers Documents**  
\*\*\*DERNIERS DOCUMENTS DIFFUSES\*\*\*  
MANUEL D'UTILISATION DE YES

## II. REFERENCER UNE NOTE DE SERVICE

- Référencer un document



**Accueil**  
Accueil

**Gestion documentaire**  
Consulter  
**Gérer**

**Gestion des risques**  
Signaler  
Consulter  
Paramétrer

**Enquêtes et Audits**  
Consulter

**Gestion**  
Tous les documents

**Créer un document**  
**Référencer un document**  
Modèles de documents

**Notifications**  
Documents à consulter (8)

**Statistiques documentaires**  
Activité documentaire

33

- Référencer un nouveau document
- Valider

### Référencement d'un document

Voulez-vous :

Référencer un nouveau document

Référencer un document à partir du document :

Valider

| Document              |  |
|-----------------------|--|
| <b>Description</b>    |  |
| Titre :               | ✓ <input type="text"/>   |
| Référence :           | ✓ <input type="text"/>   |
| Objet :               | <input type="text"/>   |
| Version :             | ✓ <input type="text" value="1"/>   |
| Objet de la version : | <input type="text"/>   |
| Nature :              | <input type="text"/> ▼  |

- Remplir les champs où se situe la coche ✓ Titre - Référence - Version

- Référence : NS (Note de Service)-17 (Année)- BLO (3 LETTRES de votre service)-01 (Nombre de note de Service) => **NS-17-BLO-01** (= 1ere note de service du Bloc Opérateur sur 2017)

#### Description

Titre :  Référencer une note d'information

Référence :  NS-17-BLO-01

Objet :

Version :  00

Objet de la version :

Nature :

34

- Version : 00
- Nature : Note de service

Thèmes : 

| Thème                    |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |

Documents associés : 

| Nom | Objet | Type                     |
|-----|-------|--------------------------|
|     |       | <input type="checkbox"/> |

Référentiels : 

| Norme | Code | Libellé                  |
|-------|------|--------------------------|
|       |      | <input type="checkbox"/> |

Document original :

- Associer le thème en cliquant sur le
- Cocher le Thème correspondant à votre note de service puis Valider

**Liste des thèmes** ✕

Nouveau thème :

Rattaché à :

**Ajouter**

- Administratif
- Antibiotiques
- Assurance Qualité / Gestion des Risques
- Astreintes
- Bienveillance
- Biomédical
- BIONETTOYAGE
- Bloc Opératoire
- Brancardage
- Cancérologie
- Chirurgie
- Communication
- Développement Durable
- Dossier Patient DPA
- Endoscopie
- Facturation
- Formation
- Gouvernance

**Valider**

**Déplier**   **Replier**

| Thème |  |  | + |
|-------|--|--|---|
|       |  |  |   |

| Nom | Objet | Type | + |
|-----|-------|------|---|
|     |       |      |   |

| Norme | Code | Libellé | + |
|-------|------|---------|---|
|       |      |         |   |

- Ajouter un document associé en cliquant sur le 
- Cette fonction vous permet d'associer un document référencé dans la base YES comme par exemple un protocole en lien avec votre note de service. **(cette option est facultative)**

**Document associé** ✖

Rechercher le document :

Conduite à tenir en cas d'incendie(PRO-TEC-02)

**Description du document sélectionné**

|             |   |
|-------------|---|
| Nom :       | Conduite à tenir en cas d'incendie  |
| Référence : | PRO-TEC-02  |
| Version :   | 3   |
| Objet :     | Cette procédure définit la conduite à tenir quand un incendie ou un départ de fumée est détecté, dans le cadre du Plan d'Intervention Interne de la Clinique.<br>Ce plan d'intervention :<br>o Détermine le rôle et les missions des différents personnels, |

Type de document : Document associé ▼

**Valider**

| Thème |       |         | + |
|-------|-------|---------|---|
|       |       |         |   |
| Nom   | Objet | Type    | + |
|       |       |         |   |
| Norme | Code  | Libellé | + |
|       |       |         |   |

Associer aux Référentiels en cliquant sur le 

- Saisir un mot clé dans la barre « Rechercher un élément de la norme »

**Sélection d'un élément de norme** ✖

Sélectionnez la norme : HAS V2014 ▼

Rechercher un élément de la norme : Saisir l'élément de la norme **Ok**

|                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | PROCESSUS 1 : MANAGEMENT        |
| <input type="checkbox"/> | PROCESSUS 2 : PRISE EN CHARGE   |
| <input type="checkbox"/> | PROCESSUS 3 : FONCTIONS SUPPORT |

- Cocher le PROCESSUS, la Thématique et le Thème souhaités relatifs à votre note de service puis Valider

**Sélection d'un élément de norme** ✕

Sélectionnez la norme :  ▼

Rechercher un élément de la norme :  Ok

PROCESSUS 1 : MANAGEMENT

PROCESSUS 2 : PRISE EN CHARGE

Thématique n°5 : Droits des patients

10.d : Politique des droits des patients

10.a : Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

10.b : Respect de la dignité et de l'intimité du patient

10.c : Respect de la confidentialité des informations relatives au patient

10.d : Accueil et accompagnement de l'entourage

10.e : Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restriction de liberté

11.a : Information du patient sur son état de santé et les soins proposés

11.b : Consentement et participation du patient

19.d : Hospitalisation sans consentement

11.c : Information du patient en cas de dommage lié aux soins

Thématique n°6 : Parcours du patient

Valider

37

- Associer le document original en cliquant sur

Document original :  ... Ouvrir

- Rechercher sa note de service en format pdf

Document original :  ... Ouvrir

**Gestion du document**

Responsable :  +

- Renseigner le responsable du document, s'il ne s'agit pas de vous-même cliquer sur + Et rechercher la personne concernée puis Valider.

**Sélection d'un responsable** ✕

Rechercher

Ne rien modifier si votre document est visible pour TOUS.

**Destinataires :**

- Nouveau domaine
- Domaine existant

Désignation :

Composition :

Composition du domaine + [icône]

**Sélectionner**

**Visibilité :**

Document public : tout le monde peut le consulter v

- Inscrire la Date de mise en application à l'aide du calendrier
- Renseigner la fréquence de Révision avec le menu déroulant (Durée de vie de votre note de service), ce qui vous permettra de gérer vos archivages de documents.

**Dates**

Date de mise en application :

20/11/2017

**Révision :**

Fréquence :

Trimestrielle v

Date prévue :

- Renseigner les mots à l'aide de +

Mots clés :

 +

- Taper le mot clé souhaité puis « Ajouter » et « Valider »

**Sélection d'un mot clé** x

Mot clé :

"note"

**Ajouter**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> "Absence"             | <input type="checkbox"/> "accès"             | <input type="checkbox"/> "accident"                      |
| <input type="checkbox"/> "accueil"             | <input type="checkbox"/> "administratif"     | <input type="checkbox"/> "admission"                     |
| <input type="checkbox"/> "alimentaire"         | <input type="checkbox"/> "ambulatoire"       | <input type="checkbox"/> "amplificateur de<br>brillance" |
| <input type="checkbox"/> "ampoules"            | <input type="checkbox"/> "analyse"           | <input type="checkbox"/> "Antibiothérapie"               |
| <input type="checkbox"/> "antibiotique"        | <input type="checkbox"/> "antiseptie"        | <input type="checkbox"/> "antiseptique"                  |
| <input type="checkbox"/> "appel à candidature" | <input type="checkbox"/> "appel"             | <input type="checkbox"/> "armoire"                       |
| <input type="checkbox"/> "arrivant"            | <input type="checkbox"/> "AS400"             | <input type="checkbox"/> "astreinte"                     |
| <input type="checkbox"/> "audit"               | <input type="checkbox"/> "bas de contention" | <input type="checkbox"/> "biomédical"                    |
| <input type="checkbox"/> "bionettoyage"        | <input type="checkbox"/> "bloc opératoire"   | <input type="checkbox"/> "bon usage"                     |
| <input type="checkbox"/> "brancard"            | <input type="checkbox"/> "by pass"           | <input type="checkbox"/> "Creutzfeldt Jaco<br>b"         |
| <input type="checkbox"/> "CANDIDATURE"         | <input type="checkbox"/> "cartographie"      | <input type="checkbox"/> "casse"                         |
| <input type="checkbox"/> "catheter"            | <input type="checkbox"/> "CDD"               | <input type="checkbox"/> "CDU"                           |
| <input type="checkbox"/> "certification"       | <input type="checkbox"/> "chariot"           | <input type="checkbox"/> "charte"                        |
| <input type="checkbox"/> "Check list"          | <input type="checkbox"/> "chirurgical"       | <input type="checkbox"/> "chirurgicale"                  |
| <input type="checkbox"/> "Chute"               | <input type="checkbox"/> "cicatrisation"     | <input type="checkbox"/> "circuit"                       |
| <input type="checkbox"/> "cleanea"             | <input type="checkbox"/> "Comite"            | <input type="checkbox"/> "commande"                      |

**Valider**

- Vous pouvez désormais **Valider** votre Note de Service en cliquant sur « Valider »

Mots clés :

Commentaires :

39

- Votre Note de service est référencée

Cliquer sur « Valider »

**Le document "essai" vient d'être référencé.**

*Vous pouvez définir un processus d'élaboration pour ce document*

*Voulez-vous :*

Poursuivre la rédaction de la fiche documentaire

Définir un processus documentaire

à partir du processus du document :

avec une étape de :

Rédaction

Relecture

Validation

Approbation

- Votre note de service est donc directement envoyée pour approbation au Service Qualité, qui aura l'approbation finale.

### III. DECLARER UN EVENEMENT INDESIRABLE

- Déclarer un évènement qui s'est produit

**Accueil**

Accueil

**Gestion documentaire**

Consulter  
Gérer

**Gestion des risques**

**Signaler** (circled in red)  
Consulter  
Paramétrer

**Enquêtes et Audits**

Consulter

- 3 possibilités :

#### De quoi s'agit-il ? (nature de l'évènement)

- Je signale un dysfonctionnement**
  - [FEI - Signalement Evènement Indésirable](#)
  - [Signalement erreur identité](#)
  - [Signaler une CHUTE](#)

#### 1. FEI – Signalement Evènement Indésirable

##### a. Déclaration de l'évènement indésirable

- Je renseigne à minima les champs ✓

**Evènement indésirable**

**FEI - SIGNALEMENT EVÉNEMENT INDÉSIRABLE**

Rédigée par BOURRIAUD Virginie, Assistante du service Pôle Qualité / Sécurité des Soins, Le 21/11/2017 à 15h44

Je souhaite rendre ce signalement anonyme

**Qui est concerné ?**

Patient/Usager/Résident  
  Membre du personnel  
  Autre personne  
  Matériel/Médicament

**Description :**

Que s'est-il passé ?  
(Circonstances, dommages) ✓

Mesures immédiates apportées :  
(Vos réactions)

Date et heure de l'évènement:   (hh:mm mode 24H)

Service de provenance :  ✓

Lieu exact :

- Cliquer sur 

**Risques :**

L'événement est lié à : ✓

**Risque** 

Cliquez sur  pour sélectionner un risque

- Cocher le risque puis Valider
- Ou taper le risque dans « rechercher un risque »

41

**Sélection des risques** ✕

Rechercher un risque :

 Ok

Risques

- 01 - Accueil du patient
  - 02 - Urgences - PDSSES
- 03 - Activité de soins
- 04 - Bloc opératoire - Chirurgie - Endoscopie
  - Anesthésie
  - Antibioprophylaxie
  - Check list
  - Complication opératoire ou péri-opératoire
  - Dépassement de programme
  - Effectif présent dans les salles, non conforme à la réglementation
  - Endoscopie
  - Entrée du patient le matin, trop juste pour préparation correcte
  - Erreur de coté à opérer
  - Intervention chirurgicale du mauvais côté
  - Intervention retardée

Déplier

Replier

Valider

- Evaluer le risque suivant la gravité-fréquence-maîtrise (les critères d'évaluation sont revus et corrigés si nécessaire par le Gestionnaire des Risques au sein du Pôle Qualité/Sécurité des soins).

**Critères d'évaluation :**

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| Gravité   | <input type="text" value="Significative"/>   | <span style="background-color: #008000; width: 15px; height: 15px; display: inline-block;"></span>                 |
| Fréquence | <input type="text" value="De 1 à 3 fois par mois"/>                                    | <span style="background-color: #008000; width: 15px; height: 15px; display: inline-block;"></span>                 |
| Maîtrise  | <input type="text" value="On a tout prévu : plan d'action en place avec indicateurs"/> | <span style="background-color: #008000; width: 15px; height: 15px; display: inline-block;"></span>                 |
| Criticité | <input type="text" value="8"/>   | <span style="background-color: #ffff00; width: 15px; height: 15px; display: inline-block;"></span> <i>Sensible</i> |

- Renseigner de manière précise les causes, les conséquences et les mesures de préventions

Quelles sont les causes ?

Quelles sont les conséquences prévisibles ?

Quelles sont les mesures de prévention ?

42

- Des documents peuvent être joints
- Cliquer sur  pour ajouter un document

**Pièces jointes** ?

| Titre   | Description |  |
|---|-------------|---|
| Cliquez sur  pour sélectionner un document |             |   |

**Personnes à informer** ?

| Nom  | Inscrit par | Droit | AR reçu |  |
|--|-------------|-------|---------|---|
| Cliquez sur  pour sélectionner une personne |             |       |         |   |

- Cliquer sur  pour ajouter le document puis **Valider**

**Pièces jointes:**



Ajouter un document

Nom

Description

Emplacement  

Choisir un document Biblio

| Référence ▾              | Version | Titre ▾ |
|--------------------------|---------|---------|
| Aucun élément à afficher |         |         |

- Puis valider votre Fiche d'évènement indésirable (FEI)

Pièces jointes ?

| Titre                                      | Description |
|--|-------------|
| Cliquez sur  pour sélectionner un document |             |

Personnes à informer ?

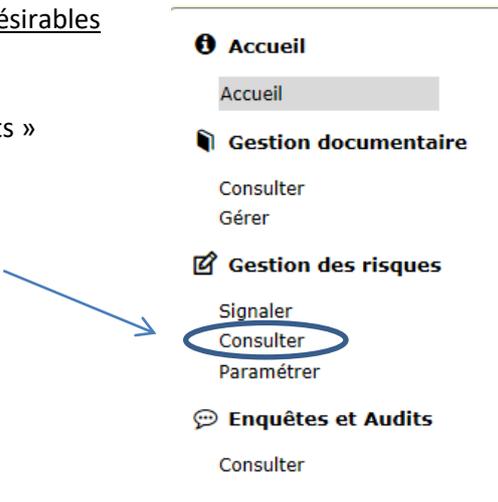
| Nom   | Inscrit par | Droit | AR reçu |
|---|-------------|-------|---------|
| Cliquez sur  pour sélectionner une personne |             |       |         |



- Une fois validée votre FEI est transmise par mail aux destinataires concernés pour investigations et actions.
- Le Pôle Qualité/Sécurité des soins est destinataires est destinataire de l'ensemble des évènements indésirables

b. Suivi des évènements indésirables

- Cliquer sur « Tous les signalements »



- Ouvrir la FEI concernés en cliquant sur le n°

1 2 3 > 43 signalements

| Signalement             | Situation                              | Description   | Risque                       | Infos | Crit. |
|-------------------------|--|---|------------------------------|-------|-------|
| 2017_00490<br>Evénement | Plateaux Techniques<br>20/11/17 17:14  | à l'ouverture du conteneur:la lame de bistouri de l'intervention précédente est restée sur le port... | 25 - Stérilisation           |       | 2     |
| 2017_00489<br>Evénement | Bloc Opérateur Blocs<br>20/11/17 16:43 | changement de reference dans les aiguilles de ponction de prostate livré au bloc suite à une rupt...  | Matériel chirurgical         |       | 18    |
| 2017_00488<br>Evénement | USCP - unité 41<br>20/11/17 01:45      | Patient agressif verbalement et physiquement dès son retour de bloc. Puis, au moment d'avoir quel...  | Refus de soins               |       | 3     |
| 2017_00487<br>Evénement | Bloc Opérateur Blocs<br>17/11/17 16:24 | Mercredi 15 Novembre : Carotide sous bloc avec M. Richer de Forges en salle 4. Ni le médecin anes...  | Défaut de surveillance soins |       | 20    |

- Cliquer sur l'onglet Analyse



- Vous pouvez formuler un avis

- ▶ Informer une personne
- ▶ **Formuler un avis**
- ▶ Clôturer cette analyse
- ▶ Historique des modifications

- Remplir le champ « Votre avis » et Valider

**Formuler un avis sur cette déclaration** ✖

Votre avis :

**Valider**

- Vous pouvez également effectuer des échanges en cliquant sur 

Forum de discussion :

| Emetteur   | Destinataire | Date | + |
|--|--------------|------|---|
| Cliquez sur  pour effectuer un nouvel échange |              |      |   |

Pièces jointes :

| Titre  | Description | Modif. | + |
|--|-------------|--------|---|
| Cliquez sur  pour ajouter un document |             |        |   |

- Cochez les destinataires pour action puis Envoyer.
- Possibilité de rendre le message confidentiel en cochant

**Ecrire un message** ✖

Message de **BOURRIAUD Virginie** le 21/11/2017 16:42

Pour :

- ▶ Tous les destinataires
- ▶ Les destinataires pour action
- ▶ Destinataire :  

- LEMEE Etienne
- LENOIR Aurélie
- NOURRI Stéphanie
- OBELEREO Sophie
- RENAUX Noémie

Objet :

Message confidentiel

**Envoyer** **Supprimer**

## 2. Signalement erreur identité

### De quoi s'agit-il ? (nature de l'événement)

- Je signale un dysfonctionnement
- [FEI - Signalement Événement Indésirable](#)
  - [Signalement erreur identité](#)
  - [Signaler une CHUTE](#)

45

La démarche est la même que pour remplir une FEI

## 3. Signaler une CHUTE

- Remplir les champs sur les circonstances de la chute

### **Avez-vous été témoin de la chute ?**

- Oui  Non

### **CIRCONSTANCES DE LA CHUTE:**

#### Lieu de la chute:

- Chambre  Salle de bain  Couloir  Toilette  Extérieur  Autre

#### Événement précipitant:

- Sol glissant/mouillé  Obstacle  Mobilier instable  Eclairage insuffisant  Aucun  Autre

#### Circonstances de la chute \*

- En marchant  Lors d'un transfert seul  Lors d'un transfert accompagné

Merci de renseigner cette question

La démarche est la même que pour remplir une FEI

## IV. REpondre A UNE ENQUETE

Les formulaires de réponse à une enquête sont adressés par e-mail aux répondants qui ont été sélectionnés par le gestionnaire de cette enquête. Les Encadrants doivent informer leurs équipes de la mise en ligne de l'enquête. Vous pouvez également suivre le fil Actualités en page d'accueil, ou l'encadré Communications.

46

L'accès au formulaire se fait directement à partir de l'e-mail ou sur le logiciel en utilisant le lien Répondre aux Enquêtes ciblées.

- Cliquer sur :



Accueil

Gestion documentaire

Gestion des risques

Enquêtes et Audits

Gérer

Répondre

Répondre aux enquêtes

Enquêtes en préparation (5)

Enquêtes en cours (4)

Enquêtes terminées (93)

Enquêtes publiques (3)

Consulter

- Cliquer sur le titre de l'enquête pour laquelle vous êtes concerné

| Enquête  | Etat  | Caractéristiques                               | Réponses  |
|--|---|--|-----------|
| <input type="radio"/> <a href="#">Quizz " Comment réagir en situation critique ?"</a><br>Enquête interne | <b>En cours</b><br>Fin des réponses le 01/10/2018 | Resp. : BOURRIAUD Virginie<br>Enquête publique | <b>13</b> |

- Puis cliquer sur > **Répondre à cette enquête**
- Répondez à l'enquête puis cliquez sur valider
- Le Pôle Qualité/Sécurité des soins est destinataire des résultats.

**Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de la Clinique !**

47



*Bienvenue*