

Zoom sur le Bureau des Entrées

Parce que l'hôpital c'est aussi des équipes administratives pour assurer l'accueil, l'admission et la facturation des usagers; mettre en avant les 90 agents du bureau des entrées est une opportunité pour faire connaître leur rôle et leurs missions au sein de l'établissement.

Rattaché à la Direction des Finances, le bureau des entrées se compose en trois secteurs distincts :

1) L'accueil/Standard sur le NH et le PSR dont la mission principale consiste à orienter et renseigner les usagers lors de leur arrivée. Cette équipe gère aussi l'accueil et l'orientation téléphonique du patient ainsi que la facturation de diverses prestations (téléphone, repas, couchettes pour les accompagnants).

2) Les admissions (urgences et hors urgences) sont un des premiers contacts du patient. Ces équipes ont en charge la création du dossier administratif avec pour fil rouge, la bonne identification du

patient. Cette équipe établit les devis et les demandes de prise en charge, et traite également les rejets de facturation et le contentieux. C'est aussi dans ce secteur que se trouve l'état civil décès de l'établissement et la facturation de l'activité libérale des praticiens.

Optimiser les formalités dans le parcours patient, tels sont les projets pour inscrire le bureau des entrées dans une démarche qualitative envers nos usagers et professionnels.

Un Gestionnaire de File Active a été déployé dans le hall central pour

patient et garantira le paiement de la facture pour le patient via son empreinte de carte bancaire (avec son accord) pour des sommes inférieures à 30€. Cette démarche, en sécurisant le recouvrement, permettra de réduire les impayés préjudiciables pour l'établissement.

Projet ROC (2^{ème} semestre 2022) doit simplifier les échanges entre établissements et organismes complémentaires tout en sécurisant la facturation et le recouvrement. Il s'agit d'un contrôle des droits du patient en temps réel et donc un gain de temps et de productivité.

Un accueil de qualité, une bonne identification du patient et une



L'équipe du Bureau des Entrées

patient pour sécuriser son parcours de soins (identito-vigilance) qui devra être contrôlée durant toute sa prise en charge hospitalière. Tout aussi important, une bonne complétude du dossier administratif doit garantir aucune avance de frais pour le patient lorsque il dispose d'une couverture sociale et d'une mutuelle.

3) La facturation hospitalière assure la gestion du dossier administratif avant de facturer aux différents organismes ou au patient direc-

les admissions et a pour objectif de réduire le temps d'attente du patient, déjà constaté depuis sa mise en place.

Les préadmissions en ligne (1^{er} trimestre 2022) permettront aux patients de réaliser leurs démarches administratives à distance et d'être libérés de cette formalité le jour de la consultation ou de l'hospitalisation.

Projet Symphonie-Diapason (Fin 2021-début 2022) simplifiera le parcours

bonne gestion du dossier administratif garantissent la bonne prise en charge administrative du patient. L'ensemble de ces trois secteurs permet une facturation de qualité pour une rémunération de l'établissement à hauteur de son activité.

L'enjeu est de taille, car l'hôpital n'est pas gratuit, aussi, nous remercions l'engagement des équipes pour leur professionnalisme dans les missions et projets qui leur sont confiés !

Ça s'est passé en Novembre

En novembre, on arrête ensemble.

Mois sans tabac

Centre Hospitalier de Perpignan - 20 avenue du Languedoc - BP 49954 - 66046 Perpignan cedex 9

le lundi 22 novembre à partir de 14h

la Cellule Qualité vous propose de venir participer au :

C Q G D R QUIZZ

De la manière la plus précise de la prévalence (suivi) et de l'incidence (suivi), voilà notre liste de candidats.

Des surprises seront offertes en présence des visiteurs pour nos partenaires l'Association Sportive et Culturelle Hospitalière et l'Équipe Endocrinologie

Rendez-vous à la salle de réunion de la CME/QGDR (RDC du NH)

JOURNÉE MONDIALE DU DIABÈTE

DÉPISTAGE DU DIABÈTE

Vendredi 12 novembre 2021

Place Arago à Perpignan

De 9h à 17h - VENEZ NOMBREUX !

Ateliers pratiques - Stands d'information

Présence de médecins et infirmières

ENTRÉE LIBRE ET GRATUITE

Info : Service d'Endocrinologie du CH Perpignan | 04 68 61 67 71

26 11

MAX DE BRUIT CONTRE LE SIDA

LES MADEIRAISES

JUST DELAYED

LAURENT ALLARD

SEBAN

2021

LA DÉNUTRITION, TOUS CONCERNÉS, COMMENT AGIR ?

SEMAINE NATIONALE DE LA DÉNUTRITION

12 AU 20 NOV. 2021

Le Centre Hospitalier de Perpignan participe à la Semaine Nationale de la Dénutrition du 12 au 20 novembre

À cette occasion le Service Diététique viendra à votre rencontre pour échanger sur la thématique : Comment agir face à l'insécurité ?

Exemple, mettons fin à cette malade silencieuse !

Numéro 4

CENTRE HOSPITALIER
PERPIGNAN

nov./déc. 2021

Hospitalien

Le journal interne bimestriel du Centre Hospitalier de Perpignan



Promouvoir l'hygiène en milieu de soins : Le défi de notre Equipe Opérationnelle d'Hygiène

Professionnels, patients, résidents, usagers, visiteurs, nous sommes tous concernés par l'hygiène en milieu de soins, que ce soit à l'hôpital ou dans un établissement médico-social. La crise sanitaire qui nous touche depuis presque deux ans maintenant, met en lumière le travail de terrain de notre Equipe Opérationnelle d'Hygiène pleinement mobilisée pour accompagner les services hospitaliers mais aussi l'ensemble des EHPAD du territoire dans l'évaluation et la prévention des risques infectieux. Portrait d'une équipe dont la mission est plurivalente, stimulante et transversale sur le thème de la sécurité sanitaire de l'établissement.



Chères Hospitalières,
Chers Hospitaliers,

Voilà bientôt 2 ans que la pandémie COVID-19 fait la une de l'actualité. Maladie infectieuse émergente en début d'année 2020, les modes de transmission, la prévention et même les thérapeutiques se sont petit à petit affinés, avec tous les rebondissements que vous connaissez.

Pendant toute cette période l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène a mis toute son énergie dans l'accompagnement des professionnels de santé du Centre Hospitalier et des établissements médico-sociaux du département, dans un objectif de prévention pour les patients, les résidents et les professionnels.

Pour les hygiénistes, cette situation constitue une loupe qui met en évidence nos forces et nos faiblesses et un tremplin pour finir de convaincre et de faire intégrer les Précautions Standard, premier rempart pour limiter l'exposition aux maladies infectieuses.

J'aimerais comparer cette période à un parcours d'obstacles, où les cavaliers se reconnaîtront : regarder droit devant dans la direction où aller, rester concentré jusqu'au dernier obstacle.

Mais combien reste-t-il encore d'obstacles ? Quelle est la durée du parcours ?

A vous tous qui êtes acteurs dans cette crise sanitaire, soyez fiers de votre force, conscients de vos faiblesses, prenez soin de vous et ne relâchez pas votre attention avant la fin du parcours.

Au nom de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, merci pour votre collaboration.

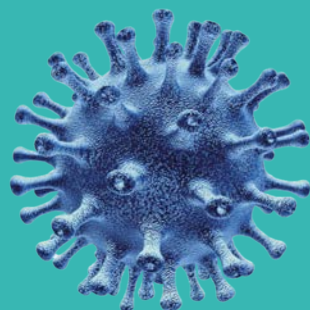
Bonne lecture.

Dr Chantal MIQUEL
Chef de Service
Hygiène Hospitalière

CENTRE HOSPITALIER
PERPIGNAN



**FACE À LA GRIPPE
ON FAIT ÉQUIPE !**



NE LAISSEZ PAS LA GRIPPE VOUS GÂCHER L'HIVER.

VACCINEZ-VOUS !

Actus Médicales

De nouvelles activités ont récemment ouvert pour compléter notre offre de soins au Pôle Neurologie - Cardiologie - Pneumologie - Rééducation (NCPR).

Depuis octobre en Cardiologie, les patients dont les soins sont réalisables en ambulatoire peuvent être reçus en hospitalisation de jour (HDJ). Cette ouverture permet de soulager la pression dans les secteurs d'hospitalisation traditionnels, tout en répondant à la demande des patients ne souhaitant pas séjourner plus d'un jour à l'hôpital.



HDJ Cardiologie



Le Dr Verkaeren effectuant une EBUS

Réalisé en ambulatoire sous anesthésie générale par le Docteur Verkaeren, l'Endoscopie Bronchique par Ultrasons (EBUS) répond aux besoins de plusieurs spécialités (pneumologie, oncologie, infectiologie et médecine interne) pour simplifier l'examen d'anomalies difficilement accessibles. Moins invasif que d'autres modes d'explorations, cet examen permet une prise en charge plus performante. ■

Protégeons nos données

« Mieux vaut prévenir que guérir » l'adage s'applique aussi à nos pratiques informatiques et notamment dans le milieu de la santé qui n'échappe pas aux cyberattaques à l'instar de certains hôpitaux qui, récemment en ont fait la mauvaise expérience.

Ces dernières années, les évolutions de l'ère numérique ont conduit les établissements de santé à s'adapter; l'hôpital a en effet ouvert de manière importante l'accès à ses données



charge sanitaire des patients, altère la démarche qualité et désorganise les activités. Virus, phishing, ransomwares des mots pour qualifier ces attaques informatiques et faire écho aux utilisateurs pour les sensibiliser et les responsabiliser dans leurs usages, la prudence et la prévention restent les meilleures armes face aux hackers et ce, au-delà des outils tels que VLAN, antivirus ou pare-feu installés.

charge sanitaire des patients, altère la démarche qualité et désorganise les activités. Virus, phishing, ransomwares des mots pour qualifier ces attaques informatiques et faire écho aux utilisateurs pour les sensibiliser et les responsabiliser dans leurs usages, la prudence et la prévention restent les meilleures armes face aux hackers et ce, au-delà des outils tels que VLAN, antivirus ou pare-feu installés.

● Concrètement quoi faire ?

Si vous recevez un mail suspicieux d'un émetteur inconnu vous demandant d'ouvrir une pièce jointe ou de cliquer sur un lien, le premier réflexe est de contacter notre hotline informatique.

Si le mail a été ouvert, il est primordial de déconnecter du réseau l'ordinateur présumé infecté pour endiguer la propagation. ■

Infos : Cellule Cyber-Sécurité Informatique ☎ 20619

FOCUS sur l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène

Définir le travail de notre **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** ne peut se résumer en quelques lignes. Il est vrai qu'avec le COVID-19, le rôle de cette équipe est mis en exergue en accompagnant nos professionnels.

Une composition 100% féminine et dynamique dont les missions fondamentales s'articulent autour de :

- >La promotion de la sécurité et de la qualité des soins
- >La prévention, la gestion et la lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)
- >La veille sanitaire et le repérage des risques épidémiques

Plus précisément, l'expertise de l'EOH couvre :

- >La prévention des risques infectieux dans les pratiques de soins et les activités logistiques avec une approche multimodale
- >La formation initiale et continue des professionnels ainsi que l'information aux usagers
- >La vigilance environnementale et la gestion des risques infectieux en cas de travaux
- >L'encadrement de l'équipe centralisée de traitement des endoscopes du CHP
- >L'animation du réseau inter-CLIN



Formation Hygiène

● Une équipe pluriprofessionnelle

À la tête de l'EOH, le Docteur Chantal Miquel, Chef de service hygiéniste qui anime l'équipe et organise le travail de terrain auprès des services et des professionnels. Deux pharmaciennes hygiénistes constituent le personnel médical avec actuellement une interne.

Madame Agnès Senezergues, cadre de santé, complète la composition de l'EOH avec trois infirmières hygiénistes et une adjointe administrative. La pluridisciplinarité de l'équipe est un atout, pour autant, comme le souligne le Docteur Miquel, la complémentarité est

aussi essentielle pour mener à bien l'ensemble des actions de l'EOH. L'équipe médicale et soignante est titulaire d'un **DU en hygiène hospitalière**, prérequis nécessaire pour pratiquer dans cette spécialité.

L'actualisation des connaissances et des pratiques se veut régulière, c'est une caractéristique de la compétence hygiéniste et ce, au regard des évolutions fréquentes. Le rôle de l'EOH est ainsi de traduire ces évolutions dans les secteurs car bien souvent, les professionnels ont les connaissances de leur formation initiale et sont en décalage avec les pratiques actuelles.

« La 1^{ère} Equipe Mobile d'Hygiène de la région créée »

● Un travail de terrain collaboratif

L'ensemble des missions est effectué dans les services de soins au cœur de l'action, aux côtés des professionnels. Les orientations de l'EOH sont définies annuellement par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) sous commission de la CME. Des correspondants hygiène sont nommés dans les services de soins pour favoriser les échanges. De même, l'activité est organisée selon une collaboration régulière avec les services du CHP pour une **gestion coordonnée des risques** dans l'établissement. Dr Miquel donne l'exemple de la coopération avec nos services techniques pour mener de façon concertée des projets ou encore participer à la restitution de travaux.



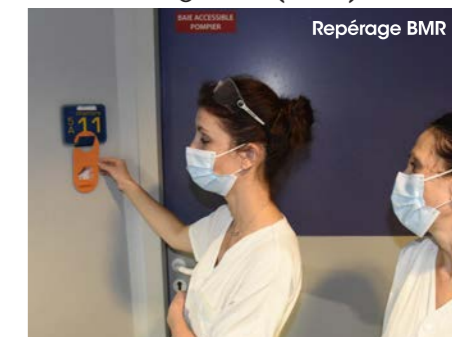
● Une expertise hors les murs

Depuis 2012, l'EOH évolue hors les murs : c'est la 1^{ère} Equipe Mobile d'Hygiène (EMH) de la région qui a été créée. Depuis, l'EMH a progressé et confirme son expertise sur notre territoire.

Aujourd'hui, **une quarantaine d'EHPAD des PO** ont une convention avec l'EOH pour être accompagnés par des professionnels experts, un prochain renfort de l'équipe permettra d'étendre encore cette mission, la demande étant forte et accentuée par la crise sanitaire.

● Repérage et traçabilité des BMR

Dans ses multiples missions, l'EOH joue également un rôle clef dans la lutte contre **l'antibiorésistance** en réalisant un véritable travail d'enquête et de traçage des infections et portages des Bactéries Multi Résistantes (BMR) ainsi que des Bactéries Hautement Résistantes Émergentes (BHRE).



L'inscription de ces données dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) est un indicateur essentiel pour les professionnels prenant en charge le patient concerné.

● COVID-19 et EOH

L'épidémie connote aussitôt protocole hygiène, en 2020 on dénombre 47 versions, c'est dire **l'adaptabilité nécessaire pour fédérer les professionnels** dans les enjeux d'une bonne prévention et gestion du risque infectieux. Réactivité, efficacité et connaissances de terrain ont permis à l'EOH d'organiser pour le CHP et les EHPAD l'ensemble des mesures à suivre.

Pour autant, la vigilance est toujours de mise et le sera encore en 2022.

Véritable outil de prévention, de formation et d'accompagnement à la disposition de l'établissement et des structures médico-sociales des P.O, l'EOH conforte son positionnement comme leader territorial dans le domaine de l'hygiène en milieu de soins. ■

Contact EOH : 04 68 61 77 84
secretariat.hygiene@ch-perpignan.fr