



Centre Hospitalier Bélar
Établissement Public de Santé du Département des Ardennes

Journée Qualité 19 Novembre 2021

Rencontre Régionale Grand Est

FOCUS SUR LA THEMATIQUE « ENGAGEMENT DU PATIENT »

Les intervenants

- Mme Patricia SCHNEIDER,
Directrice déléguée - Centre hospitalier Belair - Charleville-Mézières
- Monsieur David BOUILLOT,
Directeur des Soins et Coordinateur Qualité Gestion des risques
- Mme Sylvia LELOUP,
Directrice adjointe et Correspondante Commission des usagers - Centre hospitalier Belair - Charleville-Mézières
- Mme Marie-Pierre HOCHAR,
Représentante des usagers et présidente de la CDU

Le Centre Hospitalier Bélair



**Etablissement
Départemental
de santé
mentale**

Intégration au



depuis le 1^{er} janvier

2018

Le Centre Hospitalier BELAIR

- est intégré au GHT Nord Ardenne,
- est associé au GHT de la Marne (CHU de Reims)
- participe à la CPT (CH psychiatrique de Châlons-en-Champagne ...)

Implantation et Organisation des soins

Le principe de la sectorisation :

Les Ardennes : 4 secteurs

Vallée de la Meuse, Rethémois, Sedanais, Vouzinois

Le Centre Hospitalier comprend :

Des structures sur le site central (INTRA)

Des structures dans les villes principales de chaque secteur (EXTRA)

Ces secteurs se retrouvent dans :

Le Pôle unique « Psychiatrie adultes et enfants ».

Équipes de liaison :

ELSA

EMGP

EMPP

Urgences psychiatriques (en présentiel de 7^H à 22^H)

Présence de 10% à l'unité sanitaire de la maison d'arrêt de Charleville-Mézières + partenariat avec l'UHSA de Nancy

Autres structures :

Maison d'Accueil Spécialisée

FAM La clé des vents

Maison des Adolescents des Ardennes

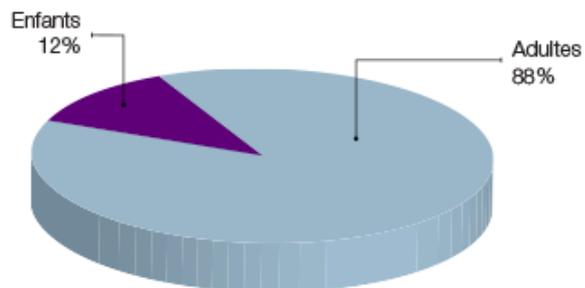
Appartements de coordination thérapeutique



L'implantation et l'organisation des soins - Nombre de lits et places

454 lits et places Adultes, Enfants et Médico-social

Lits et Places



Adultes

Hospitalisation à Temps Plein	184
Maison d'Accueil Spécialisée	60
+ 2 places Accueil de jour	3
Hospitalisation de Nuit	6
Accueil Familial Thérapeutique	4
Hôpital de Jour	73
Ateliers Thérapeutiques	40
Appartements thérapeutiques	18
Foyer d'Accueil Médicalisé	8

TOTAL LITS ET PLACES ADULTES 396

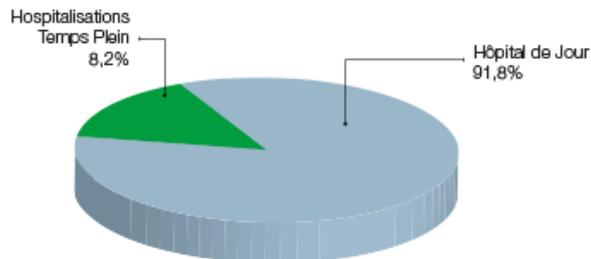
Appart. Coord. Thérapeutique 4

Enfants

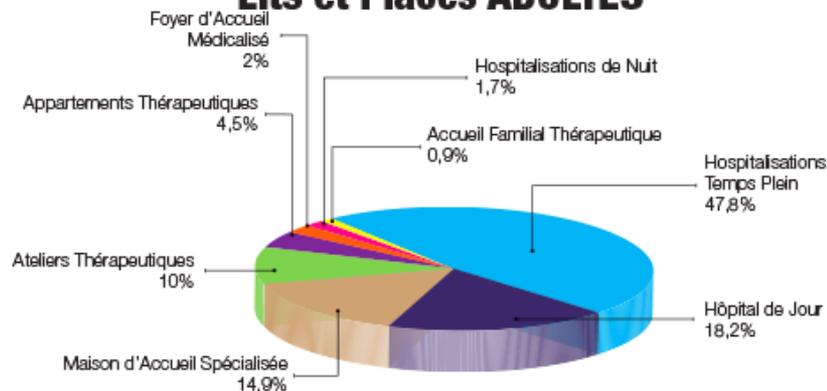
Hospitalisation à Temps Plein	8
Hôpital de Jour	45

TOTAL LITS ET PLACES ENFANTS 53

Lits et Places ENFANTS



Lits et Places ADULTES



Les évolutions de ces dernières années

En 2016

Restructuration de la filière Addictologique

Restructuration des CMP CATTTP et J-HJ Adultes et Enfants

Création du CMP Généraliste de pédopsychiatrie

En 2017

Ouverture de la plateforme ardennaise de diagnostic de l'autisme

En 2018

Regroupement des structures adultes de Sedan au 4 boulevard

Fabert

En 2019

Déménagement de la structure de pédopsychiatrie de Sedan

**Début des travaux du projet de regroupement des unités alternatives
à l'hospitalisation de Charleville-Mézières (anciens locaux de la CAF)**

En 2021

Lancement du projet de reconstruction du CH Bélair

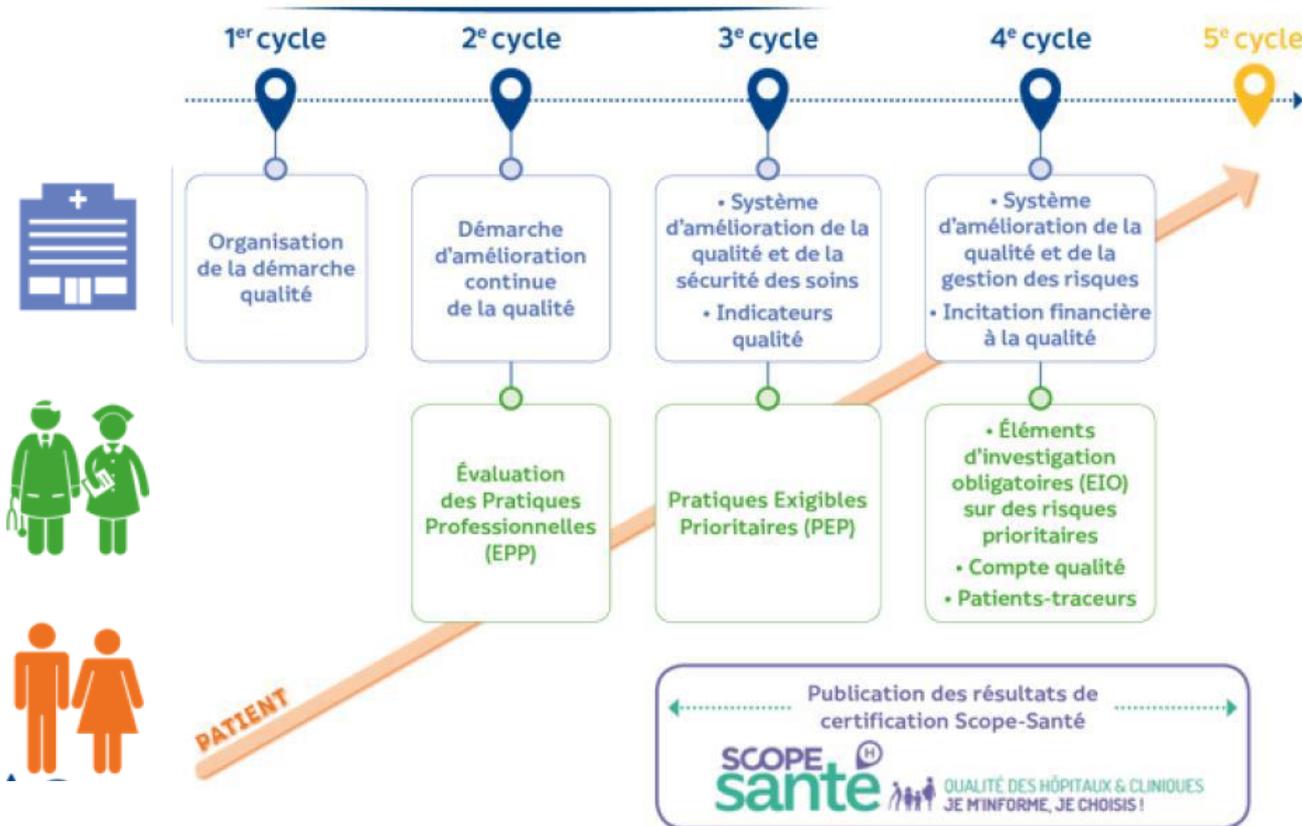
Des axes d'innovation

Projet de prise en charge

- **L'éducation thérapeutique du patient (ARSIMED + UTEP)**
- **La psycho-éducation des familles (ProFamille et BREF)**
- **La remédiation cognitive pour les patients hospitalisés au long cours**
- **La réhabilitation psycho-sociale (débutée en 2019)**
- **Développement du concept d'attachement en pédopsychiatrie**
- **Le développement des familles d'accueil thérapeutique**
- **L'unité de consultation de sexologie**
- **L'unité Infirmiers en Pratique Avancée (9 IPA SM / 1 IPA PCS (sept 2021))**
- **La recherche « Moindre recours à l'isolement et à la contention » (2021) en collaboration avec Monsieur ROCHAS , Patient expert**



La place des usagers, des familles, des représentants des usagers dans la certification V2020



La place du patient de plus en plus importante dans la certification de l'établissement

Au Centre Hospitalier Béclair les représentants des usagers sont de plus en plus impliqués dans la vie de l'établissement.

Les premiers axes de travail sont partis du minimum imposé par les textes :

- Questionnaires de satisfaction
- Livret d'accueil
- Affichages obligatoires
- 4 réunions par an pour la Commission des Usagers
- Informations aux patients

Grâce à des Représentants des usagers **motivés et investis** de nombreux projets ont vu le jour en partenariat avec les professionnels sur des thématiques de démarche qualité et de certification.



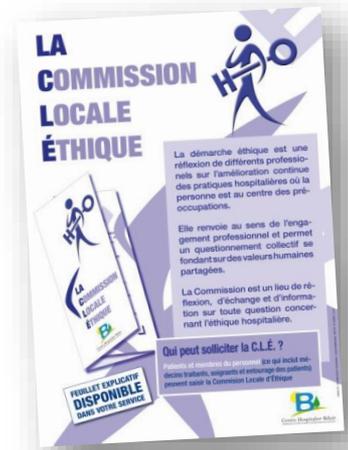
Engagement dans la qualité
 EIG, EIGS, creX
 Participation aux Labels Certification

Implication et Accompagnement des professionnels sur des sujets qui concernent les droits des usagers

Participation à de nombreuses réunions :
 conseil de surveillance
 COVIRIS
 groupe Ethique...

Engagement pour les Usagers
 Café débat
 Journées promotion à la santé
 Permanence des usagers
 Semaine des droits et de la sécurité
 Participation aux fiches action
 ...

Engagement des représentants des usagers dans de nombreux projets



Le questionnaire de satisfaction : Un nouvel axe de travail.

Nous avons décidé de modifier et d'interroger les patients sur des thématiques plus spécifiques en lien avec la certification comme :

- isolement et contentions ,
- informations aux patients,
- respects des valeurs (dignité, intimité , confidentialité)
- ...

Et mis en place un groupe de réévaluation du questionnaire.

Grace à un logiciel spécifique nous avons mis en place une organisation permettant le traitement des questionnaires de satisfaction.

Ainsi , après la saisi, nous étudions individuellement toutes les remarques et suggestions des patients (5 réunions/an).

Ce logiciels nous permet d'analyser et de mettre en place **instantanément** des actions d'améliorations grâce à un mail envoyé en direct au cadre du service et un suivi des actions menées.

Chaque année à la demande de la CDU les résultats sont diffusés à l'ensemble des usagers et des professionnels par le biais d'affichages, la diffusion d'un livret Bilan des questionnaires de satisfaction. Un rapport d'activité personnalisé est présenté et diffusé aux professionnels.



Date :

Centre Hospitalier Bélar
Centre Hospitalier Bélar
Rue de la Santé - 44000 Nantes

TAMPON DE LA STRUCTURE

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nom (facultatif) :

Hospitalisation libre : OUI NON Service :

Avez-vous été informé(e) sur votre mode d'hospitalisation ? OUI NON

Est-ce votre première hospitalisation au sein de l'Établissement ? OUI NON

Accueil Cliquez la réponse la plus appropriée.

Que pensez-vous de l'accueil du personnel de soins ?

Amabilité / Courtoisie	😊	😐	😞	😡
------------------------	---	---	---	---

Vous a-t-on fait visiter le service à votre arrivée ? OUI NON

Comment avez-vous été orienté(e) au Centre Hospitalier Bélar pour une hospitalisation ?

Par un service d'urgence

Par un médecin (généraliste/spécialiste)

Par un autre établissement

Autre :

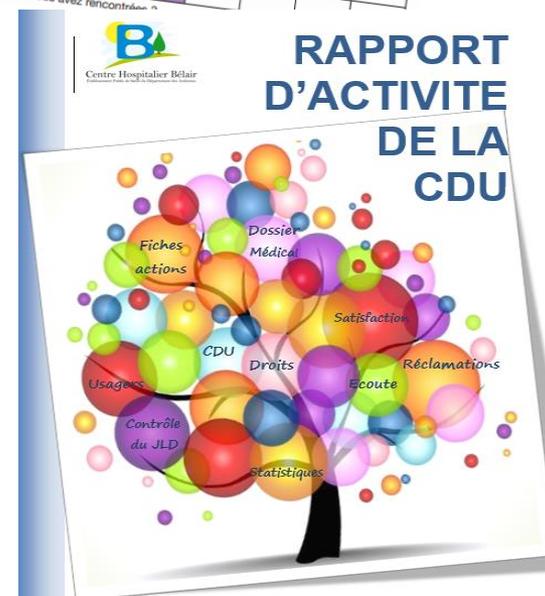
Accessibilité

Que pensez-vous de l'accessibilité ?

Les panneaux de signalisation et d'orientation ?	😊	😐	😞	😡
--	---	---	---	---

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ?

Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?				
--	--	--	--	--



Année 2020

Comment allons nous rendre compte de nos actions d'améliorations aux patients ?

Pour cela, nous avons eu l'idée de créer chaque année depuis 2015 une affiche appelée

« Vos idées, nos actions »

qui regroupe 5 actions d'améliorations mises en place suite à l'étude des remarques des patients .

Cette affiche est validée par la CDU et affichée dans chaque service.

Bilan des questionnaires de satisfaction

Vos idées 2020 COVID-19 Nos actions

Remarques récurrentes : Frustration face à la fermeture de la cafétéria à cause de la COVID.
Réponse apportée : Mise en place de la cafétéria mobile avec tournée dans tous les services.

Remarques récurrentes : Souffrance et ennui en rapport avec l'arrêt des sorties et des activités durant la COVID.
Réponse apportée : Déploiement d'éducateurs dans les services pour permettre de suivre des activités.

Remarques récurrentes : Plaintes sur le manque de confort et l'état vétuste des locaux.
Réponse apportée : Reprise du projet de reconstruction des unités d'admission (en cours d'étude).

Remarques récurrentes : Sorties limitées et ennui majeur dans les services.
Réponse apportée : Mise en place de télévisions (en cours).

Remarques récurrentes : État des douches.
Réponse apportée : Plan de travaux de réfection en cours.

L'amélioration et le traitement des plaintes et réclamations ?

Nous avons mis en place une organisation de recueil et de suivi des plaintes et réclamations pour répondre au délai imposé.

Dorénavant nous proposons systématiquement des rendez-vous avec le ou les plaignants avec un représentant des usagers et un représentant de l'établissement (hors médiation).

RECOMMANDATION N°27

Date de la demande	CDU du 28.09.2020 validée le 15.02.2021
Thème	INFORMATIONS AUX TIERS DEMANDEURS DE L'ENTREE A LA SORTIE DU PATIENT

PROBLEMATIQUE	
Le rôle et les missions des tiers doivent leurs êtres expliqués dès l'entrée.	
A plusieurs reprises et notamment les jours des audiences du Juge des Libertés, les tiers demandeurs ont faits la remarque de ne pas avoir été informés de la levée de la mesure par le médecin.	
Situation pour exemple : le jour d'une audience qui n'a pas eu lieu car tous les dossiers avaient été levés, la famille s'est déplacée de Givet pour participer à cette audience. Le patient avait été levé depuis 4 jours.	
Autre exemple : la famille a été prévenue par le patient qui était rentré chez lui.	
QUI EST CONCERNE PAR LA RECOMMANDATION	
Les tiers demandeurs, les médecins et/ou IDE	
DEMANDE DE LA CDU	
La CDU demande, dès lors qu'il y a une levée de la mesure, une sortie en PS ou du fait qu'il reste éventuellement en SL que les soignants préviennent le tiers demandeur.	
QUI EST EN CHARGE DE MENER L'ACTION	
CME, Cadres de pôle	
REPONSES APORTEES	
06/2020	Rappel par mail aux cadres des unités (Mme Pecheux)
12/2020	Traitement d'information sur tiers demandeurs modifié UO3

Les recommandations de la CDU

- **Recommandation 1** - Relations et échanges avec les Mandataires Judiciaires
 - Groupe de travail en cours
- **Recommandation 2** - Diffusion des bilans des questionnaires de satisfaction
 - dans tous les services en Intra depuis 2015 et extra en 2016
- **Recommandation 3** - Suivi des fiches action
 - Traitement des fiches action tous les deux /trois mois
- **Recommandation 4** - Suivi des souhaits des patients
 - Affiche « Vos idées, Nos actions » validée
- **Recommandation 5** - Suivi des réclamations
 - Réclamations anonymisées envoyées avant chaque CDU
- **Recommandation 6** - Pertes et vols d'objets appartenant aux patients
 - Procédure en cours, Café débat fait, tryptique en cours
- **Recommandation 7** - Relation avec les familles en primo-admission
 - rappel en CME a faire par le Docteur Hachem

Au fil de l'analyse les représentants des usagers émettent des recommandations qui sont transmises au personnel concerné.

Les représentants des usagers veillent à leur mise en place et les révisent chaque année en CDU.

L'information et la défense des usagers , une priorité

Groupe de réflexion
Droits des patients

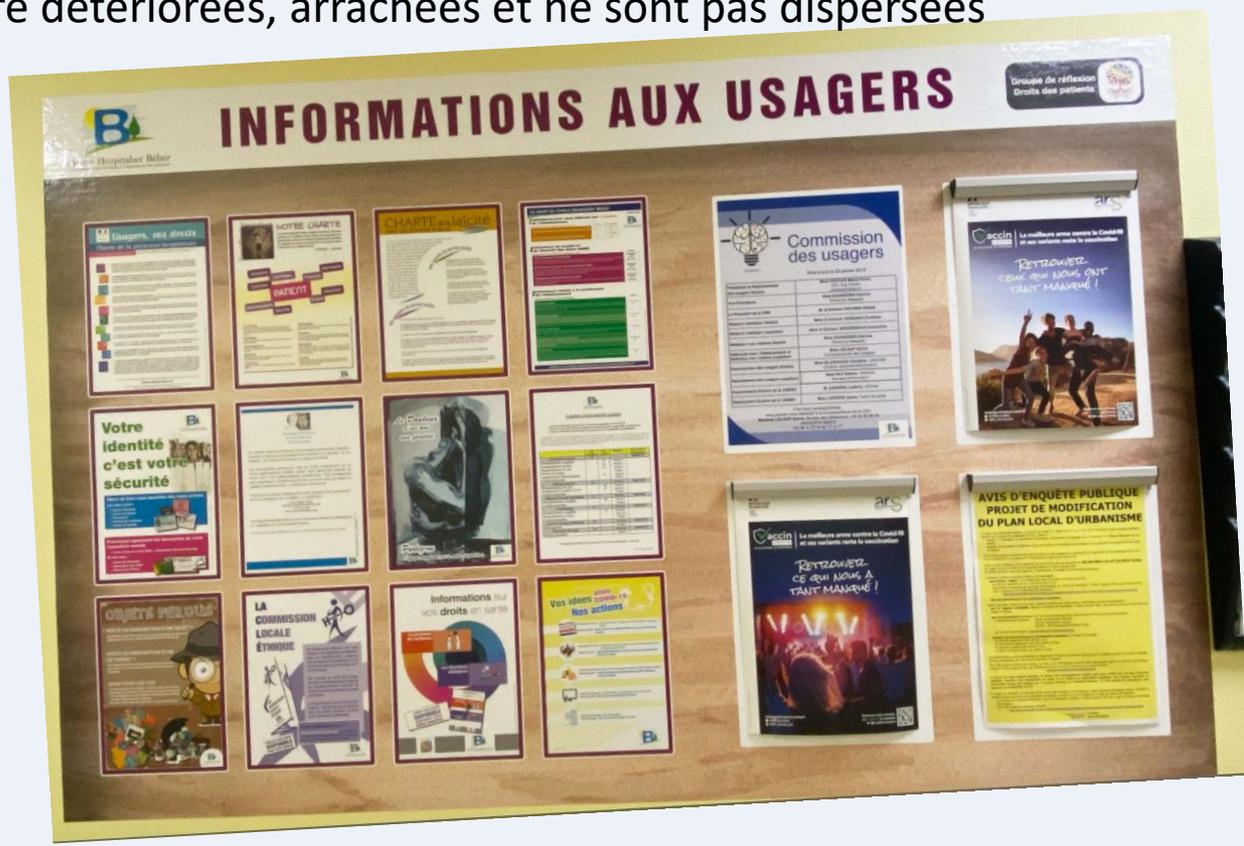


Le groupe de réflexion droits des patients en collaboration avec les représentants des usagers a choisi d'instaurer un endroit **unique** qui rassemble toutes les informations et les droits des patients en un même lieu.

Le mur d'affichage a été créé sur un seul support en vinyle qui rassemble toutes les informations.

Les affiches ne peuvent pas être détériorées, arrachées et ne sont pas dispersées partout sur les murs des services.

A côté de cet affichage, un présentoir avec les nombreux fascicules relatifs aux droits des usagers leur est accessible comme à leurs proches.



Des représentants des usagers très impliqués dans la vie de l'établissement

Des colloques

Mercredi 11 Septembre 2013

6ème Café débat

de 14^h à 16^h à la cafétéria des patients

Échange et débat sur le thème de :

Le droit à des soins de qualité, parlons-en !

RENSSEIGNEMENTS AUPRES DE :

M. J.M. PROSSON
M. C. BERTHOZ
M. L. ANGLADE

Isoler ?

! Contenir

Journée d'étude
Isoler ! Contenir !
Des clés de la réflexion

JEUDI 04 DÉCEMBRE 2008
Centre Hospitalier Bélar
Charleville-Mézières (08)

Formations et Informations

Journal d'étude

14^{ème} Journée en Psychiatrie

Mardi 26 Mars 2011
Centre Hospitalier Bélar
Charleville-Mézières (08)

Information sur la réforme de la loi relative aux soins psychiatriques

Ouvert à tout le personnel du Centre Hospitalier Bélar

Objectif de cette journée de formation :

Appréhender des informations claires et précises sur les propositions de l'établissement sur l'état de la loi portant réforme de la loi de 1960 relative à l'hospitalisation sous contrainte. Cette journée lui a été dédiée le 22 juin 2011 et est applicable depuis le 1^{er} août.

Mercredi 28 septembre 2011
de 9^h à 17^h
Salle Robert de Sorbon

Modalités d'inscription :

Les cadres des services sont chargés de transmettre par mail la liste des membres du personnel à recevoir le 19 septembre, la liste des médecins et pharmaciens à recevoir directement par mail avant le 19 septembre.

Centre Hospitalier Bélar

Semaine d'information sur la santé mentale

"Culture, Société et Santé Mentale"

du 12 au 18 mars 2012

Exposition-Rencontre avec l'UNAFAM
Du 12 au 18 mars dans le Hall d'entrée du C.H. de Charleville-Mézières «Manchester»

Soirée Débat "L'accompagnement, le rétablissement et l'acceptation des différences ?"

Mardi 13 mars à la Médiathèque «Voyelles»
13, rue de l'Église - Entrée libre

17^h Projection du film "Le Soliste" de Joe WHRIGHT
19^h Débat animé par Mme le D^r FREVILLE - Psychiatre et Mme GIENNEBAUD - Psychologue

Organisé par l'UNAFAM Section des Ardennes
Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques
5, rue Jean Moulin - 08003 Charleville-Mézières
Tel 03 24 56 23 68 / 08@unafam.org - www.unafam.org

Le Centre Hospitalier Bélar organise

2^{ème} ÉDITION

JOURNÉES PROMOTION SANTÉ

29/30/31
Mai 2012

Zone CS (Centre Social)

MISSION MAINS PROPRES

JEUDI 5 MAI 2011

Sensibilisation (durée 30 min environ) à destination des soignants, patients et visiteurs

Annexe de la salle Robert de SORBON (salle le Dichtap)

de 9^h15 à 11^h et de 13^h à 16^h

Organisé par le CLIN - C.H. Bélar

Une ESCALE en ARDENNE

TOUS LES JOURS DU SAMEDI 17 AU DIMANCHE 25 SEPTEMBRE 2011 à 18^h

Durée du Spectacle 35 min

Lieu: Maison Diocésaine « Jules Biskery » 26 Avenue Gally

Billetterie à l'entrée

PRÉFÉRABLE 5 € TOUT PUBLIC

Spectacle présenté par la COMPAGNIE L'ACTIF

Présentation du Projet relatif à la psycho-éducation des familles de patients atteints de troubles psychiatriques

Le D^r ANDRÉ, Psychiatre, secteur du Rethobois, et M^{me} SCHNEIDER, Directrice des soins, invitent les infirmiers et cadres de santé intéressés par ce thème à participer à l'une des deux réunions d'information et de motivation des coordinatrices pour collaborer à cette prise en charge

soit le **jeudi 19 juillet de 14^h à 15^h**
soit le **jeudi 30 août de 14^h à 15^h**

Salle Robert de Sorbon du C.H. Bélar

Merci de vous rapprocher de votre cadre qui dispose d'un feuillelet d'inscription. Pour tout renseignement, contacter M^{me} SCHNEIDER à la Direction des soins au 03 24 56 88 65

CARNAVAL

MARDI 5 AVRIL 2011

à la CAFÉTÉRIA à partir de 13^h30

Après-Midi Recréatif et Goûter

LE GRAND SECRET

du samedi 19 au dimanche 25 septembre à 18^h

À la Maison diocésaine Jules Biskery 26 Avenue Gally à Charleville-Mézières

Communication Aux usagers

Animations

Le Conseil Local de Santé Mentale

Course pédestre
3^{ème} édition
Mouvement

organisée par l'Athlétic Béclair Club et le Conseil Local de Santé Mentale

Samedi 23 Nov. 2019 à 14^h

Espace enfants 3 - 8 ans
activité animée
en présence
des parents

Au coeur de l'arboretum du Centre hospitalier Béclair de Charleville-Mézières
2 parcours : 4 Km et 8 Km

OUVERT À TOUS
Familles - Adultes

Inscription en ligne jusqu'au 19 novembre sur abc.clubbc.com ou le jour même sur présentation d'une licence FFA ou d'un certificat médical de moins d'un an

Une bouffée d'air pour la tête et les jambes

Accès possible dès 12^h / Clôture des inscriptions à 13^h50
1 rue Pierre HALLALI à Charleville-Mézières

Avec la participation de



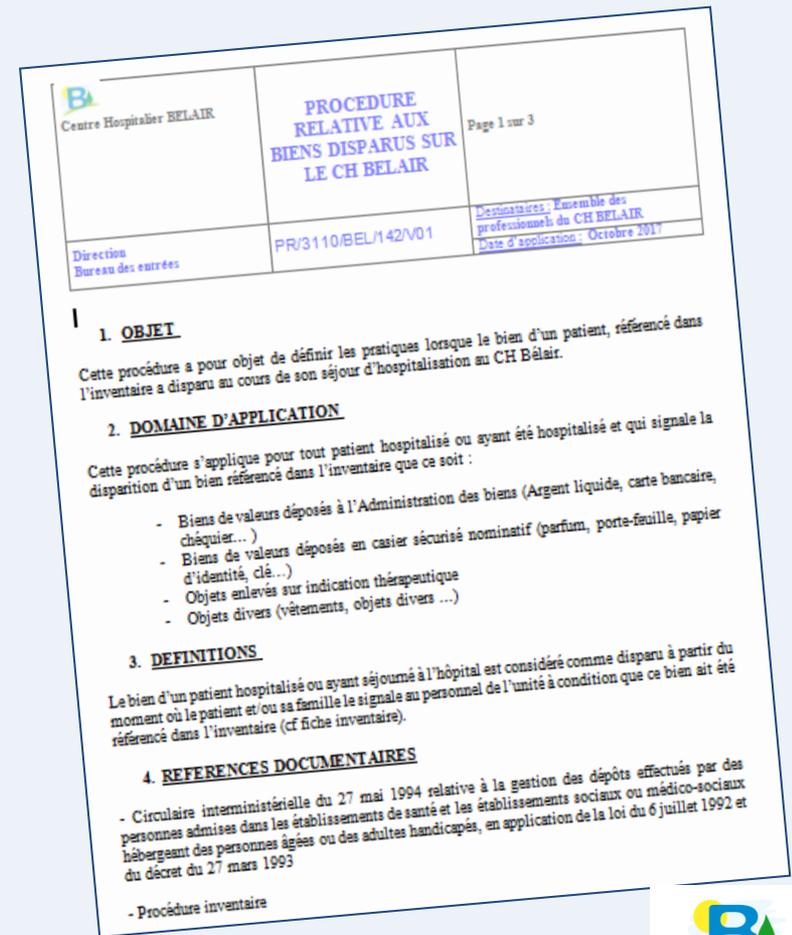
Des représentants des usagers très impliqués dans les démarches qualité

Participant :

- A l'élaboration de procédure visant à l'amélioration de la qualité de la prise en charge
- Aux CREX
- Aux groupes de travail mis en place pour la certification
- A certaines réunions institutionnelles

Veillent :

- aux informations transmises aux patient



(RE)CONFINEMENT
QUELS IMPACTS
sur votre séjour au Centre Hospitalier Bélar?
COMMUNICATION DU 5 NOVEMBRE 2020

En raison de l'évolution de l'état sanitaire et des données épidémiologiques du mercredi 25 octobre 2020, le Centre Hospitalier Bélar se voit être le réajuster de manière, envisager de manière certaine, dispositifs contraignants en cette période de préconfinement.

Ces dispositifs seront réévalués régulièrement en analysant les bénéfices/risques pour les malades ou non.

LIMITATION DES VISITES
Les visites des familles et des proches se font uniquement sur rendez-vous et dans le respect des gestes barrières. Elles sont limitées à une seule personne et par personne seulement. La prise de rendez-vous s'effectue auprès de l'unité de soins.

Usage des téléphones mobiles autorisé. Le Centre Hospitalier permet également de programmer des échanges par vidéoconférence avec vos proches sur demande.

LES SORTIES EN VILLE OU DANS LE PAYS
Les sorties dans le pays sont limitées à 30 minutes, avec pour le patient obligatoirement et accompagné d'un soignant. Les sorties en ville nécessitent d'être accompagnés. En cas de besoin, vos sorties s'effectuent avec l'accompagnement d'un soignant.

CANTIERNA ET ATELIER THERAPEUTIQUES
Missions de la cantine restent selon le nouveau organisation. Ces lieux de consommation sont disponibles au sein de vos services. Renseignements et liste des produits disponibles auprès de l'équipe soignante.

Les ateliers thérapeutiques sont suspendus temporairement en raison du risque de propagation du virus.

JUGE DES LIBERTES ET DE LA DETENTION
Les audiences du juge des libertés et de la détention ont lieu en téléconférence.

RESPONSABLES DES USAGERS
Les responsables des usagers peuvent à tout moment pour apporter une réponse rapide à vos réclamations.

REponses AUX QUESTIONS
Il est possible de poser des questions au Centre Hospitalier Bélar. Les représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions en consultation. Vous pouvez également poser vos questions sur le site internet du Centre Hospitalier Bélar. N'hésitez pas à nous contacter pour les connaître.

ENGAGEMENT
Les représentants des usagers ont la possibilité de participer à des ateliers de concertation collective et de participer à des réunions de concertation. Ils peuvent également participer à des ateliers de concertation collective et de participer à des réunions de concertation.

Dr. Marie-Françoise BENOIST | Dr. Dominique BENOIST | Dr. Béatrice BENOIST | Dr. Patricia BENOIST
Responsable des usagers | Responsable des usagers | Responsable des usagers | Responsable des usagers

Le projet des usagers intégré dans le projet d'établissement

Nous, représentants des usagers

venons à votre rencontre le :

Mardi 28 Janvier 2020
à 14^H00
à la **caféteria**

¿ QUI SOMMES NOUS ET QUE FAISONS NOUS ?

Nous sommes membres de la «CDU» (Commissions Des Usagers). Nous avons pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Pour cela, nous sommes votre porte-parole à la «CDU» pour faire remonter les besoins et problèmes que vous rencontrez au sein de l'établissement, et ainsi améliorer votre vie quotidienne à l'hôpital.

¿ LA CDU C'EST QUOI ?

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Les représentants des usagers organisent des rencontres avec les patients au sein des unités.

Ces rencontres sont un moment d'échanges durant lequel les patients peuvent s'exprimer.

A l'issue des rencontres un compte rendu est présenté en CDU.

Dès 2022, les remarques des patients feront l'objets de fiches action ou de recommandations formulées par les représentants des usagers.

**Une évolution des pratiques s'inscrivant
dans le respect des libertés et la recherche
de consentement**

Un parcours de soins tourné vers:

- la continuité d'une réponse par les professionnels de santé,**
 - l'alternative à l'hospitalisation,**
 - la proximité,**
- et la réinsertion dans la cité**

Une autre perspective : celle du patient !

Formation de 2 cadres de santé dans le recueil de l'expérience patient

C'est l'ensemble **des interactions et des situations vécues** par une personne ou son entourage au cours de **son parcours de santé**. Ces interactions sont façonnées à la fois par **l'organisation de ce parcours** mais aussi par **l'histoire de vie** de la personne concernée*.





Une rencontre autour d'un déjeuner avec Monsieur BABILLOTE Florent, Patient expert. Un moment d'échange convivial,

Ce patient expert interviendra auprès des professionnels et élèves et IDE pour échanger sur la maladie psychique, le rétablissement et la prise en charge du patient (retour d'expérience)



Groupe de réflexion
Droits des patients



Une action ludique sur les droits des patients

Un jeu créé par le groupe de réflexion Droit des patients, en collaboration avec les représentants des usagers est un moyen de faire connaître les **droits** fondamentaux et les principes de laïcité (non discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, respect de la vie privée) garantis aux patients.

Ce jeu est un support de communication lors de diverses manifestations tel que les journées promotion à la santé, les journées européennes des droits des patients.

Ce jeu peut de manière ponctuelle être installé dans un service intra ou extra (CMP, CATTP ...) pour une après midi récréative.

En 2022, ce jeu sera adapté aux enfants hospitalisés en psychiatrie (intra, extra). Les questions et réponses seront adaptées à l'âge des enfants.

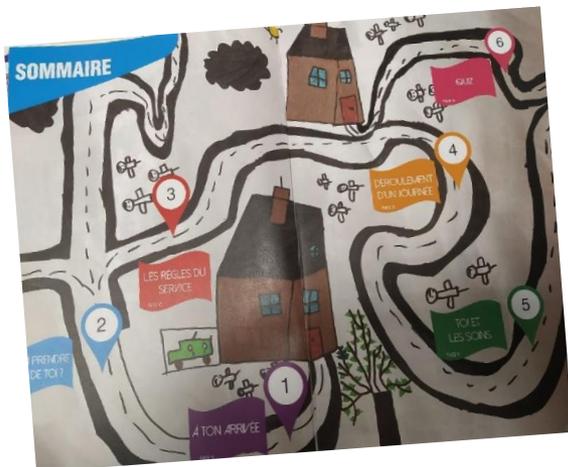
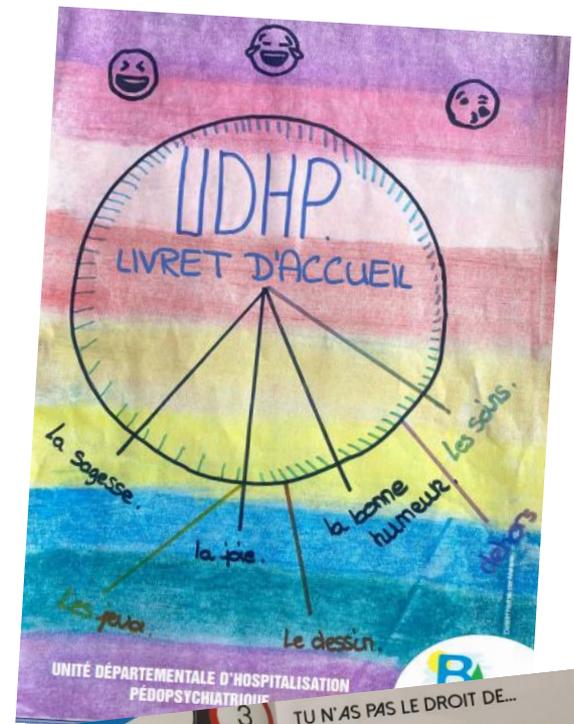
Les lots proposés seront eux aussi adaptés et offerts par l'Association d'Etude des Soins Psychiatriques (Association portée par des professionnels du CH Bélair ayant pour mission de développer des journées d'études et formations à l'usage des professionnels de santé)

Dans le cadre d'un projet cadre, un groupe de travail, en collaboration avec les représentants des usagers, s'est formé et a travaillé sur l'élaboration d'un livret d'accueil à destination des mineurs hébergés dans notre établissement.

Afin d'enrichir ce travail, nous avons lancé un jeu concours et fait participer les enfants suivi au CH Béclair pour illustrer notre livret, ainsi les 3 gagnants recevront un prix à l'occasion d'une petite cérémonie en Décembre .

Le dessin de l'heureux gagnant fait la UNE du livret d'accueil.

Les lots sont financés par l'Association d'Etude en Soins psychiatriques.



Création d'un questionnaire de satisfaction spécifique aux mineurs.

Ce questionnaire a été fait sur le modèle du Genga , une pyramide qui diminue en fonction des réponses du patient.

Il se veut simple, ludique et coloré. Ce questionnaire pourrait être adapté sous forme de jeux sur tablette.

Une demande de financement est en cours pour faire adapter le format papier en numérique avec un développeur.



Questionnaire de satisfaction

Tu as été hospitalisé dans notre service et tu vas bientôt sortir. Nous aimerions savoir ce qui t'as été utile et ce qui t'as aidé à aller mieux. Coche la réponse qui correspond le plus à ce que tu penses. Il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse. Tu peux même si tu le souhaite colorier les dessins ...

Le service et le matériel

Je suis : une fille un garçon
J'ai Ans
J'étais d'accord pour être hospitalisé(e) : oui non

Que penses-tu de la décoration du service ?

Très Bien Bien Moyen Nul

Que penses-tu de la décoration de ta chambre ?

Très Bien Bien Moyen Nul

Que penses-tu du confort de ta chambre ?
(lit, fauteuil, table de nuit ...)

Très Bien Bien Moyen Nul

Que penses-tu de la cour extérieure ?

Très Bien Bien Moyen Nul

Que penses-tu des repas ?

Très Bien Bien Moyen Nul

As-tu des idées pour te sentir vraiment bien dans le service ?



2022 Les projets en cours

Date : _____ TAMBOUR DE LA STRUCTURE

VOUS VENEZ EN HOPITAL DE JOUR, VOTRE AVOIS NOUS INTERESSE

Nom (surnom) : _____ Structure : _____

Vous êtes : en soins libre en soins sans consentement

Accessibilité

Est-ce la première fois que vous venez dans cette structure ? oui non

Comment êtes-vous venu ? Bus - Train Véhicule personnel, famille, amis
 A pied Transporteur : taxi, sjs, ambulance

Avez-vous trouvé facilement la structure ? oui non
Si non, pourquoi ? _____

Le nom de la structure est-il affiché sur le mur extérieur ? oui non
Un numéro de téléphone est-il affiché sur le mur extérieur ? oui non

Si vous êtes une personne à mobilité réduite, avez-vous pu accéder facilement à la structure ? oui non
Si non, quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ? _____

Architecture et matériel

Aviez-vous besoin de quel que chose pendant ? oui non

La disposition matérielle de la structure ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La luminosité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort des propositions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accueil

A votre arrivée, avez-vous été accueilli dans la structure ? oui non
Si oui, par qui ? Cadre Médical Infirmier(s) Autre : _____

Vous n'ont-ils pas visité la structure ? oui non

Les deux nouveaux questionnaires de satisfaction CMP, CATTP et Hopital de jour qui seront mis à l'essai fin 2021 seront mis en place dans les structures extra.

Date : _____ TAMBOUR DE LA STRUCTURE

VOUS VENEZ AU CENTRE MEDICO-JUDICIAIRE POUR ANALYSE OU AU CENTRE D'ACCES THERAPEUTIQUE POUR ANALYSE, VOTRE AVOIS NOUS INTERESSE

Nom (surnom) : _____ Structure : _____

Vous êtes : en soins libre en soins sans consentement

Accessibilité

Est-ce la première fois que vous venez dans cette structure ? oui non

Quel est le délai moyen pour obtenir un 1^{er} rendez-vous ? moins d'un mois 1 à 3 mois plus de 3 mois

Comment êtes-vous venu ? Bus - Train Véhicule personnel, famille, amis
 A pied Transporteur : taxi, sjs, ambulance

Avez-vous trouvé facilement la structure ? oui non
Si non, pourquoi ? _____

Le nom de la structure est-il affiché sur le mur extérieur ? oui non
Un numéro de téléphone est-il affiché sur le mur extérieur ? oui non

Si vous êtes une personne à mobilité réduite, avez-vous pu accéder facilement à la structure ? oui non
Si non, quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ? _____

Architecture et matériel

Aviez-vous besoin de quel que chose pendant ? oui non

La disposition matérielle de la structure ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La luminosité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort des propositions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accueil

A votre arrivée, avez-vous été accueilli dans la structure ? oui non
Si oui, par qui ? Secrétaire Cadre Médical Infirmier(s) Autre : _____

Les paroles de la structure sont-elles bien identifiées. Le secrétaire oui non ne sais pas
La salle d'attente oui non ne sais pas



Le livret d'accueil des familles en cours de réalisation devrait voir le jour.

Séquoïa
Centre Hospitalier Bélar
N°5 / Juin 2021
Information du personnel

Vaccination du personnel

434 AGENTS ONT BIEU LÈVÉS A BOUTEILLES VACCINES ?
35 AGENTS EN ATTENTE DE LA 2^{ème} INJECTION

Près de 67% du personnel a été vacciné à ce jour. Ces chiffres concernent uniquement les agents vaccinés par la médecine préventive, ou ayant signalé leur vaccination dans un centre extérieur.

Entretien Professionnel / Entretien de Formation

La campagne des entretiens professionnels et des entretiens de formation est en cours.

Ces entretiens ont pour but d'analyser les actions menées pendant l'année écoulée, d'en formaliser le bilan et de fixer les objectifs prioritaires pour l'année à venir. Ils permettent de vous exprimer sur l'exercice de vos fonctions, de votre environnement professionnel et d'échanger sur vos besoins en formation.

Pour faciliter la préparation de cet entretien, une autoévaluation vous est communiquée avec votre convocation. Un guide de l'entretien professionnel est également disponible au centre de votre unité et l'entretien professionnel est

Mardi 31 mars, une convention a été signée entre les services de l'Etat, les autorités judiciaires, le Centre Hospitalier Intercommunal Nord Ardennes (CHIN) et le Centre Hospitalier Bélar (CHB) (Agence Régionale de la Santé), la police et la gendarmerie afin d'installer dans les Ardennes une Unité Médico-Judiciaire (UMJ).

Pour le moment, c'est dans la salle du Tribunal Judiciaire (Bâtiment L3) du CH Bélar que le centre de consultations médico-judiciaire est installé. A la suite, cette unité déménagera dans les nouveaux locaux extra-hospitaliers du CH Bélar, à l'ancien CHJ des Ardennes.

Cette unité a pour mission d'écouter, constater et accompagner toute victime de violences, notamment institutionnelles, qui sont nombreuses dans les Ardennes.

L'UMJ est une collaboration entre la médecine légale

Le projet d'intégrer dans notre SEQUOIA (journal destiné au personnel) une réalisation, un article (où avec) d'un patient réalisé avec n'importe quel moyen d'expression.

Merci de votre attention