

Synergie

n°18
Juillet 2002

édito

A l'occasion du salon AUTONOMIC 2002 destiné aux personnes handicapées qui s'est tenu à Paris les 12-13-14 juin derniers, les 13 UGECAM, sous l'égide de l'UGECAM Ile-de-France, ont tenu un stand et animé un colloque dans le but de faire valoir l'offre de l'Assurance Maladie en termes de soins de suite, de rééducation fonctionnelle et de réadaptation professionnelle.

Durant une conférence intitulée "Les UGECAM : Acteurs de Santé", plusieurs thèmes ont été débattus comme la sécurité du patient, la gestion des risques, la mutualisation des services, les prises en charge des handicapés. Ces problématiques se retrouvent dans toutes les régions à des degrés divers et ces rencontres nationales sont l'occasion d'exposer nos problèmes et de partager les solutions apportées.

Ces échanges sont aussi une réalité au plan régional, ainsi qu'en témoignent les nombreuses réunions entre les divers acteurs que sont les Réseaux, les Etablissements, les Centres de Ressources et le Siège. C'est d'ailleurs dans cet esprit de partage qu'ont été créés les Centres de Ressources.

Le Directeur
Jean-Pierre ALBESANO

Les Centres de Ressources MYTHE ou RÉALITÉ ?

Interview-débat des Directeurs
de Centres de Ressources



Début 2002, quatre Centres de Ressources qui se sont constitués aux 3 pôles existants ont été mis en place dans le cadre d'une répartition géographique. Quatre Directeurs ont donc été nommés : **Paul ACQUAVIVA**, Directeur du Centre de Ressources Provence, **Muriel KLINHOLFF**, Directrice du Centre de Ressources Alpes, **Louis LIONS**, Directeur du Centre de Ressources Côte d'Azur, **René ROUX**, Directeur du Centre de Ressources Var. Ces Centres de Ressources mettent à disposition des Etablissements des compétences multidisciplinaires relatives aux services administratifs comme la Gestion du Personnel, la Gestion, la Comptabilité, l'Informatique,... En attendant la diffusion aux Directeurs d'établissements et aux membres du CCE de fiches explicatives synthétiques du fonctionnement des Réseaux et des Centres de Ressources, cette interview a pour but de vous éclairer sur ces nouveaux acteurs.

SYNERGIE : Après 4 mois de fonctionnement, faisons un point d'étape sur la mise en place de cette nouvelle organisation...

Louis LIONS évoque tout d'abord les Centres de Ressources en terme d'image, "certains pensaient que nous allions être des contrôleurs, or nous sommes de vrais centres de services et pas des tutelles. Je pense que les Directions d'établissement l'ont bien compris, reste le personnel vers lequel l'information n'arrive pas toujours."

Muriel KLINHOLFF : "Ils ont confiance en nous mais ils attendent des résultats qu'il nous est difficile d'obtenir rapidement à l'heure actuelle."

Paul ACQUAVIVA : "Pour que nous soyons le plus efficace possible, il faut que les besoins exprimés soient précis."

Muriel KLINHOLFF : "Sauf que des besoins précis ne sont pas toujours satisfaits par manque d'anticipation."

Paul ACQUAVIVA : "Les services doivent anticiper sur leurs besoins".

S. : Nous connaissons votre fonction mais quels sont vos champs de responsabilité ?

Selon **Louis LIONS**, "Il y a encore trop de confusion dans les champs de responsabilité, il faut arriver à repérer les acteurs, c'est ainsi que le Comité Stratégique de la Qualité réfléchit sur ce sujet. D'ailleurs un représentant des Directeurs de Centres de Ressources, en la personne de Muriel KLINHOLFF, va dorénavant participer aux réunions. Leur réflexion clarifiera les choses et nous mènera sans aucun doute à une action plus lisible."

Louis LIONS insiste beaucoup sur "le rôle de conseil, d'aide et de garant par rapport au respect du budget que doivent jouer les Centres de Ressources", qui est pour les quatre Directeurs sans aucun doute la fonction primordiale.

S. : Pourquoi les Centres de Ressources sont-ils les mieux placés pour remplir ce rôle ?

Pour **René ROUX**, "Le Centre de Ressources concentre en terme de proximité tous les aspects de la gestion en lien avec les différents réseaux. Il témoigne d'une réalité décentralisée et d'une volonté affichée de service de proximité."

Paul ACQUAVIVA : "D'ailleurs nous avons une très grande adaptabilité aux réalités du terrain notamment parce que les femmes et les hommes qui y travaillent en sont issus."

Muriel KLINHOLFF évoque alors un des rôles importants du Centre de Ressources "qui sont parmi les partenaires qui œuvrent de façon collégiale à la décision avec les Réseaux, le Siège et les Directions d'Etablissement". "C'est d'ailleurs par la mise à disposition d'un ensemble de procédures d'aide à la décision que nous participons aux choix stratégiques" complète **Louis LIONS**.

suite de l'interview page 4

IV^{ème} Congrès sur l'accréditation en Santé et l'Evaluation dans le secteur médico-social

Les 30 et 31 mai
dernier s'est tenue la
quatrième édition
du Congrès sur
l'Accréditation en
Santé et l'Evaluation
dans le Secteur
Médico-social.



G. DOSSETTO (Président du
Conseil d'Administration de
l'UGECAM PACA et Corse)

Monsieur Gérard DOSSETTO, Président de notre Conseil d'Administration, a introduit ces deux journées en rappelant les différentes raisons qui amenaient l'UGECAM PACA et Corse à l'organisation de cette manifestation :

"Depuis l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996, dite ordonnance "Juppé" sur la réforme de l'hospitalisation, les établissements publics et privés français vivent des changements profonds qui visent à améliorer la qualité des soins et des services.

Une telle dynamique ne pouvait pas rester inaperçue, le Conseil d'Administration et la Direction de la Fédération des Organismes de Sécurité Sociale et depuis mars 2000 de l'UGECAM PACA et Corse ont pris le parti de présenter l'expérience de ses structures et d'inviter d'autres professionnels à partager leur savoir. Au total quatre manifestations sur le thème de l'Accréditation en Santé ont été organisées.

Le premier congrès, en novembre 1998, nous a permis de partager l'expérience des québécois, opérationnelle depuis 40 ans.

En France, quelques établissements sanitaires commençaient à se préparer à l'accréditation en mettant en œuvre une démarche qualité.

14 mois plus tard, en février 2000, a eu lieu la deuxième manifestation.

La situation avait considérablement évolué en France ; en février 1999, une première version du référentiel de l'ANAES est parue puis 40 établissements volontaires ont servi à tester ce référentiel.

Les premières visites officielles ont débuté fin 1999.

Cette deuxième manifestation fût donc l'occasion de communications sur des expériences concrètes de préparation à la visite d'accréditation.

De nombreux intervenants américains, canadiens et anglais nous ont fait part de leur expérience.

La troisième édition fût organisée en février 2001 ; fin avril, la totalité des établissements de soins français

devaient avoir déposé leur dossier de demande d'engagement dans la démarche.

Les premiers exposés présentés ont tous montré que les préoccupations des professionnels étaient d'ordre très pratique.

Dans ce sens, les interventions des deux orateurs étrangers ont été particulièrement appréciées car elles traitaient de l'évaluation de la qualité, du suivi, de l'utilisation d'indicateurs de performance.

Puis, les débats à l'occasion des deux tables rondes sont devenus beaucoup plus passionnés, traitant notamment de l'utilisation des résultats de l'accréditation par les autorités de tutelle et de l'information donnée au patient sur son état de santé.

C'est à l'occasion d'une session centrée sur la démarche qualité dans le secteur médico-social qui s'est révélée d'un franc succès que le comité d'organisation a pris la décision pour cette quatrième édition, de prévoir une journée entière consacrée à l'expression de ce secteur qui, depuis la loi sociale du 2 janvier 2002, s'est vue apporter de nouvelles procédures d'évaluation".



Les trois thèmes abordés cette année sur les deux journées sont exposés dans les articles suivants :
Durant la journée du jeudi deux thèmes ont donc été traités simultanément :

THEME 1 : l'Accréditation des Etablissements de Santé en France



Les exposés présentés lors des séances plénières de la matinée étaient pour la plupart orientés vers le retour de visite d'accréditation selon le regard d'un expert-visitateur de l'ANAES ou le point de vue d'établissements visités.

La deuxième partie de la journée a été consacrée à l'évaluation en général et plus particulièrement de l'évaluation du dossier de soins de masso-kinésithérapie, intervention du responsable de l'information médicale de notre Organisme le Docteur P. BENEZET. Les deux autres interventions concernaient la mise en place d'un dossier Patient regroupant les fiches de tous les intervenants par le Dr GENSOLLEN et les conclusions de l'étude de la satisfaction du patient au travers du questionnaire de sortie par le Dr MOUTET.



① Parmi les membres du Comité d'Honneur de gauche à droite : J.P. ALBESANO, C. AUBIN (Directeur représentant des UGECAM à la CNAM, G. DOSSETTO, Dr F. GAUSSET (Déléguée à la Santé, représentant le Maire), C.R. ROSSI (Directeur Général Adjoint de l'APHM).

② Dans l'amphithéâtre la concentration est à son maximum !

③ Intervention de Monsieur LE CHARTIER du CH Valvert à Marseille ; à sa gauche tous les intervenants de la matinée.

④ Au pupitre Dr. P. BENEZET, Responsable de l'Information Médicale UGECAM PACA et Corse, assis de gauche à droite Dr. GENSOLLEN CRF Le Grand Large à Marseille et Dr. MOUTET CRF Pen Bron La Turbale.

⑤ Le Palais du Pharo

⑥ De gauche à droite : E. FAES directeur du CH Valvert, G. PARMENTIER Secrétaire Générale du UNHP Cancérologie et le Pr SAMBUC, cellule Evaluation Médicale APHM.

⑦ Dans les salons Eugénie Messieurs H.ROIG et B.GIRY animaient les débats.

⑧ Un public nombreux et très attentif dans un cadre exceptionnel.

⑨ Intervention de J.L. GALDINO, Directeur du CPO Rhône-Azur à Briançon, assis les intervenants et le Président du thème 3, le Pr. CECCALDI.

⑩ Conclusion de J.P. ALBESANO, Directeur de l'UGECAM PACA et Corse.

⑪ Il y a eu cette année 290 inscrits.

⑫ Autour de J.P. ALBESANO, le Comité d'organisation et à sa gauche, deux représentants de notre Conseil d'administration, A. TABARANI et D. ORENGO (1^{er} vice-Président).



La deuxième séance de l'après midi traitait de prise en charge particulière en cancérologie par G. PARMENTIER et en psychiatrie par E. FAES. Les débats étaient présidés et animés par le Pr R. SAMBUC.



THEME 2 : La Démarche Qualité et l'Évaluation dans les Etablissements Médico-sociaux



Dans le même temps, se tenait une session centrée sur la démarche qualité et l'évaluation dans le secteur médico-social. Elle a bénéficié d'une participation très riche et variée des professionnels du secteur et s'est révélée cette année encore d'un franc succès.

En effet l'actualité législative (promulgation de la loi 2002-02), réformant la loi 75-535 pour les personnes handicapées (qui stipule que les établissements médico-sociaux doivent évaluer leurs pratiques en vue de l'amélioration de la prise en charge du bénéficiaire) a conforté l'initiative de l'UGECAM PACA et Corse et le choix du sujet.

Les interventions ont fait se succéder depuis des apports théoriques (présentation et utilisation de référentiels) jusqu'à des exposés de démarche de mise en place d'évaluation (Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale). Pour conclure par une approche éthique de ce thème.

La diversité, la conviction et la richesse des exposés d'une part et des échanges qui s'en sont suivis, n'ont fait que confirmer l'importance de l'enjeu que représente l'évaluation dans une perspective d'accréditation.

THEME 3 : L'Évaluation et réseau dans le Fonctionnement des UEROS *

La matinée du 31 mai avait pour thème les UEROS, leurs réseaux amont et aval et les évaluations spécifiques qu'elles pratiquent.

Placé sous la présidence de Monsieur le Professeur Mathieu CECCALDI, Neurologue au C.H.U de la Timone à Marseille, ce temps d'échange et de communication a été dense dans ses propos, riche dans la teneur et le contenu des interventions et varié par la multitude des thèmes qui ont été traités.

En effet, après les mots de bienvenue et d'explications sur le lien entre les deux journées du Congrès de Monsieur Jean-Pierre ALBESANO, Directeur Général de l'UGECAM PACA et CORSE, ce sont pas moins de 7 intervenants qui se sont succédés à la tribune apportant, à un auditoire particulièrement intéressé, un éclairage de spécialistes sur la réalité des UEROS. Présentes dans 15 régions de France, elles sont aujourd'hui au nombre de 23 et représentent une capacité d'accueil d'environ 300 places permanentes. Organisées en réseau, leurs équipes participent à des groupes nationaux de travail et de réflexion qui sont les véritables fer de lance de leur fonctionnement et les garants de leur évolution.

Elles bénéficient pour ce faire de tout le travail réalisé depuis une vingtaine d'années par les Centres de Préorientation auxquels la plupart d'entre elles sont rattachées.

Il est à noter que, pour la première fois, le législateur a créé un outil spécifique pour répondre à une problématique particulière, celle liée à l'orientation et à l'insertion sociale et professionnelle des personnes atteintes d'une lésion cérébrale acquise.

Passée la phase d'expérimentation qui a consisté pour la plupart d'entre elles à s'organiser, se structurer, réfléchir à l'adéquation entre leurs fonctionnements et leurs missions, elles ont aujourd'hui à s'interroger sur leurs rôle et place dans le paysage de l'orientation et de la réadaptation sociale et professionnelle des Travailleurs Handicapés.



Extrait du discours de clôture de J.P. ALBESANO, Directeur de l'UGECAM PACA et Corse



"Le IV^{ème} CONGRES SUR L'ACCREDITATION EN SANTE ET L'EVALUATION DANS LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL est terminé.

A cette occasion je voudrais remercier :
• les intervenants pour la qualité et la richesse de leur contribution,
• le public pour son écoute attentive et ses interrogations prospectives,
• les collaborateurs de l'UGECAM PACA et Corse qui ont fait le succès de cette manifestation grâce à leur engagement sans faille.

Je tiens à remercier tout particulièrement Claude AUBIN représentant de la CNAM-TS qui nous a fait l'honneur de sa présence assidue. Responsable du réseau des UGECAM, il veille avec constance à :

• leur fonctionnement exemplaire,
• leurs évolutions stratégiques.
Il a été surtout l'un des artisans historiques de la création d'organismes modernes, désormais incontournables dans les champs sanitaires et médico-sociaux. Je veux parler des UGECAM. Elles savent qu'elles lui doivent beaucoup."



*Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle

Info générale

Dans un souci de clarification, l'ensemble des Responsables de Réseaux, des Directeurs d'Établissements et des Centres de Ressources ont élaboré des chartes de fonctionnement ainsi qu'une charte générale d'économie. Leur but est d'informer sur la composition et l'organisation de chaque structure ainsi que de clarifier les liens entre elles. En complément, des fiches synthétiques sont en cours de création et seront diffusées au Comité Central d'Établissement et aux Comités d'Établissement puis seront mises à la disposition du personnel.

Info réseau qualité

A partir du 1^{er} août 2002, l'ensemble des procédures et modes opératoires de l'UGECAM PACA & Corse sera consultable sur le site <http://55.206.20.13>. La connexion Internet n'est pas nécessaire, il suffit d'un navigateur tel que Internet Explorer (accessible par Lotus Notes).

« ACCREDITATION ANAES du CRF VALMANTE »

Le Centre de Réadaptation Fonctionnelle de VALMANTE avait reçu en juin 2001 quatre experts visiteurs de l'ANAES, dont le rapport de visite, connu en septembre 2001, a servi de base à la décision d'accréditation pour cinq ans de l'établissement, qui nous a été communiquée par un courrier en date du 22 mars 2002. La Cellule Qualité de l'établissement s'était préalablement réunie les 21 février et 19 mars pour tirer les enseignements du rapport d'accréditation, connu en janvier, et analyser les recommandations qui assortissent ce rapport. Le travail de la cellule a été de définir les axes de travail à cultiver pour que le niveau de la qualité de la prestation à nos pensionnaires continue de progresser dans le délai de cinq ans qui nous est maintenant alloué. Ces réflexions ont été communiquées aux personnels de l'établissement par le "journal Qualité" de l'établissement, distribué fin avril 2002.

Depuis fin mai 2002, ce rapport d'accréditation est disponible sur Internet, et consultable par le public, qui comporte naturellement les établissements prescripteurs de séjours dans l'établissement, ainsi que les administrations et les tutelles, en particulier l'ARH.

Dans cette optique, la Cellule Qualité se réunira dès que possible pour examiner, en collaboration avec les réseaux Qualité et Communication de l'UGECAM Paca et Corse, le projet de communication externe (Presse) qui avait été discuté dès l'examen du rapport des visiteurs en septembre 2001.

Centre de Réadaptation Fonctionnelle de Valmante "A MOTO T'ES PRO"

Le Centre de Réadaptation Fonctionnelle de VALMANTE accueille, parmi ses patients, jeunes et moins jeunes, des victimes d'accidents de la circulation, dont beaucoup sont conducteurs de véhicules à 2 roues.

Ils relatent souvent leur accident comme un concours de circonstances, dont ils assument une part de responsabilités :

- une méconnaissance ou une mauvaise évaluation du risque,
- une interprétation erronée du comportement des autres conducteurs,
- un mauvais entretien de leur véhicule,
- ou encore l'euphorie d'échapper aux ralentissements de la circulation routière.

Une ou plusieurs raisons concourent au drame !! Mais après, il faut apprendre, réapprendre à surmonter, dépasser, accepter ses difficultés, ses préjugés, ses nouveaux handicaps.

Le personnel soignant, l'établissement, ont certes missions de réparer, réhabiliter les dommages corporels, psychologiques mais sont aussi persuadés que leur démarche s'inscrit dans la prévention, la diffusion d'informations ayant pour objectif, de limiter les

dégâts, d'anticiper les situations à risques.

Dans cette perspective, 70 élèves du lycée La Floride à Marseille, dont la conférence de presse du 28 janvier avaient lancé l'opération 2002 "A moto t'es pro", ont été reçus par l'établissement le 23 avril 2002 : le Centre de Réadaptation Fonctionnelle de VALMANTE a proposé la visualisation de ces parcours de souffrance, d'espoir et d'échec aux futurs conducteurs. Son implication dans le dispositif "A MOTO T'ES PRO" s'inscrit dans une démarche partenariale et sécuritaire que les organismes de Sécurité Sociale ont choisi de soutenir.



Les Centres de Ressources MYTHE ou RÉALITÉ ?

Suite de l'Interview-débat de la page 1

S. : Ce nouveau mode de fonctionnement a-t-il selon vous permis d'améliorer le service rendu ?

René ROUX rappelle "que l'intérêt majeur des Centres de Ressources est de mettre en œuvre un certain nombre de synergies dans le but d'aider les Directeurs à prendre les bonnes décisions. Le temps où le Directeur d'établissement devait être "un homme orchestre" est révolu, il peut dorénavant se consacrer essentiellement à l'activité de l'établissement."

Pour **Paul ACQUAVIVA**, "Nous

devons aller vers un management collectif, avec des partenaires se situant précisément dans les champs de responsabilité, c'est la condition essentielle pour que notre service rendu soit de qualité et que nous puissions l'améliorer."

Pour donner la preuve de cette amélioration **Muriel KLINHOLFF** rappelle certaines actions ou contributions concrètes des Centres de Ressources : "la prise en compte de l'outil Copernic, l'adaptation GDP, GEST-DOS, la prise en compte de tous les nouveaux

circuits et outils."

Pour conclure, les quatre Directeurs de Centres de Ressources tiennent "à remercier l'ensemble de leurs collaborateurs qui font la réussite de ces structures jeunes et innovantes" et rappellent "qu'elles sont avant tout au service des activités et doivent mettre en adéquation les Projets d'établissements avec la pluriannualisation budgétaire, en d'autres termes d'illustrer cette réalité : la gestion est au service des activités sanitaires et médico-sociales."