

RECUEIL DES INITIATIVES MISES EN PLACE AU SEIN DES EPS

Prix ADH des valeurs hospitalières 2024

9E ÉDITION PRIX ADH DES VALEURS HOSPITALIÈRES

Cette année, les Prix ADH des valeurs hospitalières ont récompensé « les actions disruptives qui préfigurent l'hôpital du futur ».

19 dossiers issus de 18 établissements ont été réceptionnés pour cette 9ème édition. Comme les années précédentes, les innovations menées devaient avoir obtenu des résultats mesurables, être reproductibles facilement et originales.

Les lauréats de cette 9e édition sont :

1er Prix : GHT Hôpitaux Publics Grand Lille (anciennement GHT LMFI) pour son projet : « Création d'un « kit pédagogique » axé sur l'éco-conception des soins – Favoriser la réduction de l'empreinte carbone des parcours de soins, le GHT LMFI a créé un outil opérationnel ! »

2e Prix : CHU Angers pour son projet : « création d'un Lab d'innovation organisationnelle pour stimuler l'innovation en plaçant l'utilisateur (patient, professionnel, famille, etc.) au cœur des réflexions et pour améliorer la qualité des prises en charge des patients et les conditions de travail des professionnels. »

3e Prix : Centre Hospitalier Métropole Savoie pour son projet : « La CAPsule – Collectif d'Appui pour vos Projets -, une démarche innovante pour favoriser l'intelligence collective au service de projets institutionnels »

Prix Coup de cœur : HAD AP-HP pour son projet : « Emotaf » (support pour des sessions collaboratives/d'intelligence collective en HAD)

L'ADH remercie chaleureusement toutes les équipes qui ont soumis un dossier de candidature pour cette neuvième édition des Prix ADH des valeurs hospitalières !

MEMBRES DU JURY

01

Elisabeth **CALMON**
Présidente du Jury
Vice-présidente de l'ADH
Directrice du CH d'**Arcachon**

02

Nicolas **ALEXANDRE**
Délégué régional Bourgogne Franche-Comté
Directeur opérations et performance
Hospices civils de **Beaune**

03

Nathalie **BORGNE**
Directrice déléguée du CH d'**Armentières**
Directrice par intérim du CH de **Bailleul**

04

Marie-Hélène **LAVOLLE-MAUNY**
Directrice de la recherche, de l'innovation et du mécénat | Référente relations internationales
AP-HP Université **Paris-Saclay**

05

Marine **LE BRIS**
Directrice chargée des finances, des opérations et du système d'information
CH de **Rambouillet**

06

Sarah **LEBERT**
Directrice déléguée des pôles Imagerie, Pharmacie-Pharmacovigilance, DUNE (Digestif-Urologie-Néphrologie-Endocrinologie), et TCV (Thoracique, Cardio-Vasculaire) CHU de **Reims**

07

Nathalie **SEIGNEURIN**
Directrice pôle gynéco-obstétrique néonatalogie, qualité et relations usagers
HCL - GH **Nord**

08

Nicolas **VILAIN**
Délégué régional ADH Normandie
Directeur délégué du CHI **Caux Vallée de Seine**

SOMMAIRE

LAURÉATS

1er Prix

GHT Hôpitaux Publics Grand Lille..... 5

2ème Prix

CHU d'Angers..... 12

3ème Prix

CH Métropole Savoie..... 20

Prix Coup de coeur

HAD AP-HP..... 28

SYNTHÈSE DES PROJETS PROPOSÉS

CH d'Albi..... 33

CH d'Allauch..... 40

CHU d'Angers..... 46

CH Annecy Genevois..... 52

CH d'Antibes..... 60

CHU AP-HP..... 69

CHU de Bordeaux..... 75

CH de la Chartreuse..... 81

CHU Dijon Bourgogne..... 88

CH de Douarnenez..... 97

CHI Fréjus Saint-Raphaël..... 105

CH de Libourne..... 113

CHRU de Lille..... 123

CH La Palmosa..... 132

Hospices Civils de Lyon..... 140



GHT HÔPITAUX PUBLICS GRAND LILLE

Création d'un « kit pédagogique » axé sur l'éco-conception des soins.

Favoriser la réduction de l'empreinte carbone des parcours de soins, le GHT Hôpitaux Publics Grand Lille a créé un outil opérationnel !

18 octobre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Pour faciliter l'appropriation de la démarche d'écoconception des soins par les professionnels de santé, un atelier concret a été élaboré en lien avec les équipes en charge du Développement Durable (DD) du GHT pour leur permettre, à partir de deux parcours de soins, de proposer et de prioriser des actions de développement durable.

Au cours de cet atelier animé par un binôme référents DD, les professionnels ont à disposition un des deux parcours de soins, un jeu de cartes-actions spécialement conçu et basé sur :

- les 13 clés de la décarbonation du Comité pour le Développement Durable en Santé (C2DS) ;
- la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) ;
- la santé environnementale.

Ce jeu est complété par des supports informatifs sur les différentes thématiques (eau, énergie, transport, restauration, numérique, guide écogestes, mobilités, etc.) qui permettent d'aller plus loin en approfondissant la thématique. Il s'agit de favoriser le recueil des idées sur l'ensemble du parcours de soins.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Les participants doivent échanger et se concerter pour positionner des cartes « action » sur chaque étape des parcours de soins. Le binôme DD peut être sollicité par les participants afin de les faire progresser dans leur réflexion. Les échanges permettent d'identifier les fausses bonnes idées (FBI), de partager les contraintes, les freins et de trouver ensemble des solutions pour un plan d'action concret et concerté.

A la fin de l'atelier qui dure au minimum 1h30, chaque groupe est challengé lors de la restitution et mesure ainsi le niveau de faisabilité des actions retenues et commence à identifier les futurs moyens et acteurs pour y parvenir.

Cette méthode pédagogique s'appuie sur l'activité quotidienne des professionnels de santé et permet à chacun de mesurer l'impact des tâches et des acteurs impliqués dans les parcours patients et de mieux visualiser les leviers d'action concrète. Il est un outil fonctionnel, collaboratif et accessible à tous (tous niveaux, tous métiers). Il peut d'ailleurs être décliné sur d'autres types de parcours ou d'organisation mais aussi d'acte de soin.

01 OBJECTIFS

- Permettre aux équipes de s'approprier les dimensions du développement durable-RSE qui concernent le collectif hospitalier et en particulier les acteurs de soins
- Penser « écoconception des soins » tout au long de nos parcours ou acte de soin et processus support
- Identifier les Fausses Bonnes Idées (FBI)
- Partager les contraintes et trouver des solutions ensemble
- Former les professionnels de GHT à l'écoconception des soins
- Mobiliser les acteurs du parcours de soins et les fonctions support dans une réflexion partagée
- Améliorer la pertinence des parcours de soin : réduire le gaspillage, préserver nos ressources, adapter la prise en soins et assurer sa continuité (juste soin)
- Permettre aux professionnels actuels et futurs de donner davantage de sens à leur travail, formidable catalyseur pour la mise en œuvre de nouveaux projets

02 PUBLICS VISÉS

Tous métiers / tous professionnels de santé

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Atelier réalisé et évalué **3 fois** :

- Lors du séminaire CMG – GHT LMFI (18/10/2023)
- Auprès de référents développement durable et énergie (22/11/2023)
- Lors du séminaire HER Santé (02/12/2023)

Cet atelier a été testé au total auprès de **45 participants fin 2023**.

Grace aux retours des participants, le kit atelier « écoconception des soins » évolue sur ses aspects ergonomique et fonctionnel et poursuit son utilisation au sein du GHT.

- Les **50 référents** du Club DD GHT-LMFI et les ambassadeurs DD (+ de 200) seront formés à cet outil pour le déployer au sein de leurs établissements.
- **4 sollicitations extérieures** intéressées par l'outil (Sciences Po Lille, UFR3S Université de Lille, ARS Hauts-de-France et Primum Non Nocere)

Evaluation qualitative

Ce projet a été très apprécié des participants (100 % de satisfaction) notamment car cette méthode pédagogique et concrète s'appuie sur leur activité quotidienne. L'utilisation du jeu a un fort impact sur les freins des participants et permet à chacun de mesurer l'impact des tâches et des acteurs impliqués dans le parcours patient, de mieux visualiser les leviers d'action sur l'environnement santé, la QVCT et la décarbonation.

L'atelier permet aux participants une prise de conscience de l'intérêt de décroisonner et de travailler avec les différentes fonctions support et d'enrichir les réflexions autour de l'écoconception des soins.

Les professionnels s'approprient les outils et les utilisent dans la définition des cahiers des charges des futurs projets d'organisation ou immobiliers.

Un plan de formation fait actuellement l'objet d'une mise à jour et sera proposé à l'ensemble des professionnels du GHT-LMFI.

Cette réflexion alimente aujourd'hui plusieurs projets de recherche.

- Optimiser l'outil au regard des retours d'expérience et des nouveaux enjeux/connaissances (création de nouvelles cartes de jeu, etc.)
- Développer l'outil sur les actes de soin courant ou à fort impact
- Former des animateurs et développer leur nombre
- Déployer l'atelier au sein du GHT pour tous les professionnels, puis en région Hauts-de-France dans un premier temps
- Intégrer cet atelier dans le cadre du DU-DE transition écologique des systèmes de santé (CHU de Lille-UFR3S-Sciences Po Lille)

05 COMMUNICATION

Séminaire national des hospitaliers (FHF) Lille octobre 2023

Article HOSPIMEDIA

SharePoint Développement Durable du GHT-LMFI

Présentation comme retour d'expérience au sein :

- Du Club développement durable GHT-LMFI
- De la Commission Médicale de Groupement GHT LMFI
- Du Comité Stratégique (COSTRAT) GHT-LMFI
- De la CSIRMT du GHT-LMFI
- Du Comité Stratégique Développement Durable (COSTRAT DD) du CHU de Lille
- Assemblée générale des cadres supérieurs de pôle du CHU de Lille
- Assemblée générale nationale du C2DS
- ARS Hauts-de-France



Marie **BIHANIC** *Ingénieur Qualité Coordinateur GHT*
secretariat.dqrep@chu-lille.fr



CHU D'ANGERS

Création d'un Lab d'innovation organisationnelle pour stimuler l'innovation en plaçant l'utilisateur (patient, professionnel, famille, etc.) au cœur des réflexions et pour améliorer la qualité des prises en charge des patients et les conditions de travail des professionnels

Novembre 2022

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Le Lab-io, est composé d'une équipe de 10 personnes comprenant des patients, des professionnels et des familles, ainsi que d'un responsable du Lab.

Le travail du Lab-io est centré sur les thématiques suivantes :

- innovation organisationnelle ;
- expérience patient et expérience professionnelle ;
- accompagnement de projets d'intrapreneuriat.

Première preuve de concept du Lab-io : le projet « Réinventer le plateau de consultations HUD (explorations fonctionnelles hépatologiques, urologiques, digestives) par le design et l'expérience patient ».

Ce projet a permis de repenser l'ensemble du parcours du patient en consultation, de l'accueil à la consultation elle-même, en s'appuyant sur les compétences du design pour concevoir et produire des expérimentations autour de l'accueil et de l'hospitalité, avec les usagers de l'hôpital, leur famille et le personnel intervenant sur le plateau des consultations.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Méthodologie suivie

Étapes :

1/ Validation de la démarche par la Direction générale :

22 novembre 2022

2/ Réunions présentation projet : 17 janvier 2023 et 24 janvier 2023

3/ Phase d'exploration et définitions

- 1er Atelier 07 février 2023
- 2ème Atelier 28 février 2023

4/ Phase créative

- 3ème Atelier 28 mars 2023
- 4ème Atelier 11 mai 2023

5/ Phase décisionnelle

- 5ème atelier 02 mai 2023
- 6ème atelier 06 juin 2023

6/ Validation du projet par la Direction générale :

05 décembre 2023

7/ Phase de mise en place : premier semestre 2024

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Autres preuves de concept du Lab-io en cours

- Imaginer avec les résidents et les professionnels le nouveau bâtiment de l'EHPAD Saint-Nicolas
- Analyser le port de la tenue vestimentaire depuis et vers le bloc opératoire et créer avec les hospitaliers des solutions pour faciliter le respect des normes d'hygiène
- Redéfinir le fonctionnement de la gériatrie pour rendre la spécialité plus attractive pour les soignants non médicaux
- Le « cadromètre », un outil pour mesurer le bien-être des cadres du Pôle Spécialités médico-chirurgicales

Moyens mis en œuvre

- 148.311,37 € ont été dédiés au financement de la réorganisation et de la restructuration du plateau de consultation
- 0,7 ETP, responsable du Lab d'innovation organisationnelle

01 OBJECTIFS

- Co-création de projets d'intrapreneuriat en plaçant l'utilisateur (patient, professionnel, famille, etc.) au c eur des réflexions
- Expérimentation et concrétisation de preuves de concept d'innovation organisationnelle grâce à des méthodes participatives et créatives
- Sensibilisation et formation à l'innovation par le design

02 PUBLICS VISÉS

Tous les professionnels et usagers du CHU d'Angers ainsi que leur famille et accompagnants

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Le Lab-io fait partie d'une structure d'innovation créée à l'hôpital pour développer et accompagner des projets d'innovation et de transformation appelée Ang'Innov.

Trois fois par an, un café de l'innovation est organisé pour permettre aux professionnels, aux entreprises, aux patients et aux familles de partager leurs idées, projets et prototypes.

A ce jour, deux cafés Ang'Innov ont eu lieu, au cours desquels environ 25 projets ont été présentés.

Parmi les thèmes abordés et soutenus par Ang'Innov, on trouve notamment :

- Création de nouvelles formations
- Actions d'accompagnement du deuil périnatal
- Réorganisation des parcours de soins
- Initiatives de prévention en matière de mobilité
- Conception d'outils numériques au service des professionnels de la santé
- Acceptabilité de produits pour une meilleure prise en charge des patients

03 EVALUATION

Pour le projet « Réinventer le plateau de consultation HUD (hépato-uro-digestives) par le design et l'expérience patient », 9 sessions de co-construction ont été organisées, avec la participation de 15 personnes lors de chaque session, parmi lesquelles figuraient des secrétaires, des médecins, des chefs de service, des patients, etc. Pendant le projet, une charte des consultations a été proposée par un groupe d'hospitaliers volontaires afin de continuer avec l'amélioration organisationnelle du service.

Evaluation qualitative

Pour le projet « Réinventer le plateau consultation HUD par le design et l'expérience patient », les ateliers d'idéation ont produit des concepts qui favorisent un parcours patient fluide, facile à suivre et plus humain, tout en réduisant le stress et l'anxiété ressentis par les patients. Un parcours patient qui encourage l'autonomie et l'implication active des patients dans leur prise en charge.

Retour d'expérience du travail collaboratif réalisé :

« J'ai aimé le temps de convivialité et la cohésion des spécialités. »

« C'est satisfaisant de se sentir écouté et de pouvoir exprimer les besoins au quotidien. »

« J'ai aimé le partage des idées. »

« Grâce aux échanges réalisés pendant le projet, les liens entre les membres du personnel hospitalier se sont renforcés. Une secrétaire me salue tous les jours depuis que nous avons mené les ateliers. »

« J'ai aimé voir qu'on a tous la même vision/avis. »

« J'espère un changement des consultations et une meilleure qualité du travail. »

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Le projet « Réinventer le plateau de consultation HUD » a été accepté par la Direction générale de l'Établissement en décembre 2023, et cette validation a suscité l'émergence d'autres projets portés par des professionnels de l'hôpital convaincus, engagés et riches en proposition.

La nécessité de créer un espace d'innovation organisationnelle a été démontrée après le succès du projet HUD.

Le CHU d'Angers a organisé et financé une formation sur le design thinking afin que les professionnels de la santé et les patients puissent accompagner et créer des projets d'innovation organisationnelle de manière créative et collaborative.

05 COMMUNICATION

Le CHU d'Angers diffuse régulièrement en interne et à l'externe des informations sur les projets accompagnés par Ang'Innov, ainsi que les invitations aux Cafés de l'innovation.



Irene **LOPEZ ABARCA** *Designer hospitalier*

irene.lopezabarca@chu-angers.fr



CH MÉTROPOLE SAVOIE

La CAPsule, "Collectif d'Appui pour vos Projets", une démarche innovante pour favoriser l'intelligence collective au service de projets institutionnels

Mars 2022

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

En 2022, les responsables médicaux et soignants, en lien avec la direction du Centre Hospitalier Métropole Savoie (CHMS), ont souhaité maintenir ce qui avait très bien fonctionné durant la période de crise Covid, à savoir des modalités de travail collaboratives, efficaces et fluides, basées sur la coresponsabilité, la transversalité et la pluriprofessionnalité. Le constat a par ailleurs été fait qu'il n'existait pas d'espace au sein de l'Établissement dans lequel chacun pouvait, pour des projets institutionnels, faire part de son avis et exposer ses idées, quelle que soit sa fonction.

C'est dans ce contexte qu'il a été décidé de créer un lieu collectif d'émergence d'idées où chacun, quel que soit son poste ou son titre, peut avoir sa place. La composition et les missions en ont été validées par les instances de l'établissement.

01 OBJECTIFS

- S'emparer collectivement de sujets transversaux pour établir une dynamique institutionnelle et favoriser une appropriation plus large. Il s'agit de définir de manière collégiale des propositions concrètes d'amélioration sur des thèmes transversaux du projet d'établissement (orientations stratégiques, projets médicaux, etc.)
- Aider à une prise de décision éclairée, collective et agile : en effet la CAPsule n'est pas décisionnaire mais est force de propositions auprès de la Direction générale et de la présidence de CME et, au final du Directoire, qui la missionnent sur les sujets à traiter.
- Favoriser le travail pluridisciplinaire et décloisonner l'hôpital (l'avis de chacun compte au même titre, quelle que soit sa fonction), et de disposer d'un lieu de discussion et de propositions " libre". Chacun est invité "à poser sa casquette", son étiquette professionnelle, pour s'autoriser à intervenir sur des sujets divers.
- Faire émerger de nouvelles idées en abordant différemment des problématiques de fond, mobiliser de nouveaux acteurs en encourageant la participation de professionnels qui n'ont pas tous l'habitude de participer à des démarches institutionnelles mais qui peuvent être force de propositions et servir de relais auprès des équipes.

En 2022, la CAPsule a été missionnée pour faire des propositions sur les axes stratégiques et transversaux à identifier et prioriser dans le nouveau projet médical du CHMS.

Le Directoire a ensuite sollicité la CAPsule pour mener en 2023 une réflexion d'ampleur sur l'amélioration de la prise en charge et du parcours des patients âgés à l'hôpital. Ce sujet, qui constitue une priorité nationale, restait au CHMS identifié comme relevant des services de gériatrie. L'objectif fixé à la CAPsule était donc de réaliser des propositions pour mieux prendre en compte les patients âgés à toutes les étapes de leur parcours (consultation, hospitalisation, examens, etc.) dans l'ensemble des services de l'hôpital.

02 PUBLICS VISÉS

Pilotée par la médecin cheffe du pôle Spécialités médicales et santé publique et par la directrice en charge de la Direction pôles, projets, performance, la CAPsule est composée d'un socle fixe et d'invités variant en fonction des sujets traités. Dans tous les cas, les groupes sont pluridisciplinaires et constitués sur la base d'un appel à volontaires.

La "CAPsule socle" est pérenne, et est composée de 14 personnes (médecins, chirurgiens, cadres, membres de la direction, etc.), qui se réunissent au moins une fois par mois.

La "CAPsule socle" s'élargit en "CAPsule élargie" pour travailler le temps d'une mission avec davantage d'acteurs de tous les services sur des thématiques particulières. Les travaux de la CAPsule "Patients âgés" ont ainsi réuni une trentaine de professionnels du CHMS aux profils variés (aide-soignant, médecin, rééducateur, assistante sociale, pharmacien, cadre, directeur, diététicien, IDE, etc.) qui se sont mobilisés sur cette thématique de janvier à novembre 2023.

Au-delà des membres de la CAPsule, ce sont l'ensemble des professionnels du CHMS qui sont visés par cette démarche car :

- tout le monde peut potentiellement être sollicité pour participer à la CAPsule sur une des thématiques ou pour participer au diagnostic (questionnaires, échanges, etc.) ;
- les orientations et axes fixés en CAPsule ont vocation à se déployer dans l'ensemble de l'établissement avec l'appui de tous les professionnels ; chacun a ainsi un rôle à jouer dans la mise en place des actions proposées et la diffusion des bonnes pratiques.

02 PUBLICS VISÉS

Et in fine, c'est le patient qui est la cible puisque c'est bien pour lui que la CAPsule se mobilise !

Une façon de travailler innovante et enthousiasmante :

Les modalités de travail sont basées sur des techniques d'intelligence collective afin de favoriser la participation de tous et faire émerger de nouvelles idées, de nouveaux acteurs et s'emparer collectivement de sujets transversaux. Il s'agit d'un dispositif innovant à l'hôpital, qui se base sur le collectif, la créativité, la co-responsabilité et la bienveillance.

- Cela se traduit par la mise en place d'ateliers participatifs (intelligence collective) pour établir un diagnostic partagé, identifier ensemble des actions puis les prioriser afin d'aboutir à un plan d'actions réaliste : création de personas, design thinking sur le parcours du patient âgé, utilisation de SWOT et matrices de priorisation, etc.
- Des règles de fonctionnement ont été établies collégialement et sont rappelées au début de chaque séance afin de favoriser les échanges libres, les confrontations d'idées et d'avis tout en respectant les autres (climat de bienveillance et de co-création positive).
- Des ateliers "ice-breakers" sont réalisés lors de chaque séance afin d'enclencher le mouvement collectif et une alliance dans la parité entre les membres.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

8 réunions de la CAPsule ont eu lieu en 2022. Ces rencontres ont permis de définir, après un état des lieux des forces et faiblesses de l'établissement (SWOT), les axes stratégiques et les projets transversaux à prioriser au niveau du projet médical. Cette mission s'est soldée par une réussite, les instances ayant validé l'ensemble des propositions de la CAPsule.

Concernant la CAPsule élargie "Prise en charge du patient âgé", après 8 séances de travail, un plan d'actions a été proposé, à conduire sur les 5 ans du projet d'établissement. Parallèlement, 44 bonnes pratiques existantes dans certains services seront déployées à l'échelle du CHMS. Les pôles gériatrie d'Aix-les-Bains et hébergement gériatrie de Chambéry ont accompagné la CAPsule tout au long de cette démarche et ont apporté leur précieuse expertise.

Le plan d'actions a été validé lors du Directoire de novembre 2023 et présenté en CME avec un retour très positif ; un engagement institutionnel a été pris pour permettre sa bonne réalisation et assurer l'ancrage d'une culture gériatrique dans l'ensemble des services de l'hôpital.

Les résultats de la CAPsule ont été présentés par ses membres lors des temps institutionnels et journées thématiques du CHMS afin de faire connaître au plus grand nombre de professionnels la démarche et les inviter à y participer. De nombreux professionnels se sont dits volontaires pour participer aux prochaines CAPsules.

03 EVALUATION

Evaluation qualitative

Un retour d'expérience sur la pertinence et le fonctionnement de la CAPsule a été réalisé en novembre 2023 en CAPsule élargie. Les retours étaient très positifs comme le montrent les expressions suivantes qui sont ressorties : "qualité des échanges", "c'est vivant et concret", "on est acteur", "bonne ambiance", "approche et échanges transversaux", "pluridisciplinarité", "interactions", "pas de hiérarchie, on peut oser parler", facilité à s'exprimer sans jugement", "liberté de parole", "ensemble on va plus loin", (...)

La mise en place de cette CAPsule élargie a fait émerger de nouvelles idées, de nouveaux acteurs, qui souhaitent désormais s'engager plus fortement sur le plan institutionnel. Cela a également contribué à créer un esprit collectif fort et à renforcer le sentiment d'appartenance à l'institution.

La CAPsule a permis de s'emparer collectivement d'un sujet très transversal et de générer une mise en marche pluri professionnelle cohérente à l'échelle de l'établissement.

Cette expérience a par ailleurs été l'occasion de diffuser de nouvelles façons de travailler, basées sur l'intelligence collective, méthodes qui ont rapidement été reprises par les professionnels en responsabilité qui constituaient cette CAPsule. Enfin, la CAPsule a mis en lumière et a diffusé les expériences réussies de certains services pour améliorer le travail autour de la personne âgée.

Les membres de la CAPsule élargie se sentent désormais "ambassadeurs" de ce projet auprès de leurs pairs et au sein de leur service. Cette démarche a été porteuse de sens pour eux.

Le travail a été salué par la Direction générale et la présidence de CME.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

La CAPsule a vocation à se poursuivre sur 2024 avec un nouveau thème déjà identifié : "la juste prescription et la pertinence des soins". D'autres thématiques suivront.

05 COMMUNICATION

Le travail réalisé en CAPsule a été diffusé en interne (présentation aux instances, lors des bureaux de pôle, lors des journées des pôles, dans des réunions de services, dans des supports de communication interne, etc.).

Un reportage vidéo sera préparé au début de l'année 2024. Il pourra être diffusé en interne mais également à l'externe lors de congrès, rassemblements, journées à thème, etc. afin de diffuser cette pratique innovante.



Anne **GALLET** *Directrice adjointe*
d3p@ch-metropole-savoie.fr



HAD AP-HP

Emotaf (support pour des sessions collaboratives/d'intelligence collective en HAD)

Octobre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

1. Création du « jeu » par une équipe avec le soutien de la mission innovation

2. Formation des facilitateurs à la Ludopédagogie

3. Déploiement de sessions dans chaque équipe :

- On part d'une situation (pré définie ou non)
- Chaque participant identifie (sans la partager) une émotion relative à cette situation et ce qu'il ferait pour améliorer ou dégrader la situation
- Puis il va essayer de découvrir quelle émotion a été induite par cette situation chez le participant en face de lui
- Ce partage ouvre le débat sur le « pourquoi » de cette émotion et surtout sur le « quoi faire » ou non

Et ainsi de suite pour l'ensemble des participants

- Enfin, un débrief global avec convergence du groupe.

La session peut se tenir en 30 minutes pour une situation/idéalement en 90 minutes.

Les situations sont spécifiques à l'HAD (« sur mesure »). Les professionnels qui participent aux sessions sont volontaires. Les sessions sont même appréciées des professionnels qui habituellement n'aiment pas les jeux !

Emotaf c'est :

- ✓ Un temps de travail collaboratif
- ✓ Un espace de discussion sur le travail
- ✓ Un espace de partage
- ✓ Un espace de confiance et ludique
- ✓ Un espace pour créer du lien, fédérer l'équipe et se connaître différemment

01 OBJECTIFS

- Améliorer les transmissions autour du patient et de leurs aidants (partager les informations, favoriser la communication intra équipe)
- Intégrer les nouveaux arrivants
- Partager des valeurs et une culture de service communes
- Améliorer le « travailler ensemble » et prévenir voire réguler les situations conflictuelles
- Favoriser l'esprit d'équipe et la convivialité

02 PUBLICS VISÉS

Professionnels des unités de soins de l'HAD : IDE, AS, cadre de santé, secrétaires, assistances sociales, médecin praticien d'HAD et professionnels transversaux (Infirmier de coordination, rééducateur, diététicien).

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Nombre de sessions de formation à la Ludopédagogie : 3

Nombre de professionnels formés/facilitateurs : 11

Nombre de sessions Emotaf organisées : 5

Evaluation qualitative

A conduire en 2024 (évaluer la satisfaction des participants à l'issu des sessions via un questionnaire)

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Sessions organisées : 2 par an par unité de soins (au minimum)

A l'avenir : adapter Emotaf aux services administratifs, la PUI et la logistique

05 COMMUNICATION

- Présentation en commission de formation (novembre 2023)
- Présentation en réunion de direction (janvier 2023)
- Présentation aux cadres de santé (septembre 2023)
- Présentation à la direction de l'accompagnement managérial et RH du siège de l'AP-HP (17 mai 2003) avec une démonstration
- Publication dans le journal interne HAD Actu



Marie-Gabrielle **VAISSIERE** *Directrice des ressources humaines*
Marie-gabrielle.vaissiere@aphp.fr



CH D'ALBI

Ouverture d'un centre de consultations médicales non programmées par des médecins retraités

5 juin 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Albi, 11 octobre 2022 : à l'initiative de Gilbert Hangar, adjoint au maire délégué à la santé, une réunion, qui s'inscrit dans la continuité du travail mené par le Comité territorial de santé et dans celui du Conseil national de la refondation-santé, est lancée. Le sujet de cette réunion, ayant émergé à la suite d'une rencontre avec un médecin retraité volontaire « en mal de médecine », est de faire éclore en cœur de ville un centre de consultations médicales non programmées animé par des médecins généralistes retraités pour les patients qui n'ont pas de médecin traitant.

Dans un contexte de tension concernant l'offre de soins, une concertation est alors conduite par l'ARS et la ville d'Albi associant : la Caisse primaire d'assurance maladie, le conseil départemental de l'Ordre des médecins du Tarn et l'Union régionale des professionnels de santé.

Le 23 février 2023, l'Association des Médecins Retraités de l'Albigeois (AMRA) est créée, et une première organisation formalisée.

En mars 2023, le projet est bouclé mais se heurte à une difficulté qui risque d'empêcher sa mise en œuvre : l'ouverture d'un cabinet médical soumet les médecins retraités aux mêmes obligations qu'un praticien en exercice et impose des ouvertures les samedis et jours fériés ainsi qu'une participation à la Permanence Des Soins (PDS) du secteur.

Pour les médecins volontaires, il n'était pas question de reprendre une activité continue mais de faciliter, en complément de l'offre existante, l'accès aux soins en ouvrant un centre médical du lundi au vendredi grâce au concours d'une douzaine d'anciens généralistes se répartissant le planning. Le projet n'était pas réalisable en l'état.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

C'est alors que la Délégation territoriale de l'ARS dans le Tarn a demandé un appui au centre hospitalier d'Albi.

L'hôpital a proposé d'intégrer ce centre de consultations dans sa structure. Si le Centre devenait une extension, une antenne hospitalière, alors les médecins qui y participaient pouvaient être dispensés de permanence des soins, celle-ci étant assurée par les urgences de l'hôpital et l'ensemble des spécialités fonctionnant en garde ou astreinte.

C'est donc le 24 mars que les partenaires du projet et l'hôpital ont commencé à reprendre l'organisation de ce centre avec le double objectif :

- de ne pas associer les médecins retraités à la permanence des soins

et

- de bâtir un environnement professionnel semblable à celui d'un cabinet de ville dans lequel les généralistes seraient déchargés des aspects administratifs pour leur permettre de se consacrer pleinement aux soins.

Après avoir obtenu l'accord de principe de l'ARS qu'elle soutiendrait financièrement ce projet pour éviter tout surcoût à l'hôpital, l'ensemble des intervenants s'est donc lancé dans la mise en place effective du centre : l'objectif était d'ouvrir début juin.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Entre la fin du mois de mars et le 5 juin, la ville d'Albi a mis à disposition gracieusement des locaux après les avoir transformés en cabinet médical : 50 000 euros ont été nécessaires.

Dans le même temps, l'hôpital, après avoir équipé les lieux de mobiliers adaptés, a :

- installé une informatique hospitalière (jonction informatique entre l'hôpital et le Centre/mise en place de postes de travail avec logiciel de gestion des admissions et des dossiers médicaux) ;
- recruté, formé et mis en place un secrétariat médical assurant également l'admission administrative des patients et la facturation ;
- formé les médecins au logiciel patients.

Pour cela, il aura fallu le concours de la logistique hospitalière, de la responsable des admissions, du médecin DIM, des services informatiques et de téléphonie de l'Etablissement, de la direction des finances, de la DRH et de la direction des services supports.

Le conseil de l'Ordre a facilité la réinscription au fil de l'eau des médecins volontaires : une dizaine au début du projet, quinze aujourd'hui.

Le 5 juin, le centre de consultations médicales ouvrait ses portes au 26, rue Porte Neuve : en plein centre d'Albi.

Depuis lors, du lundi au vendredi hors jours fériés, le Centre a pris en charge comme prévu des patients de 8h30 à 12h30 puis de 14h à 18h.

01 OBJECTIFS

Dans un contexte où le Tarn affiche une densité de 83,9 médecins généralistes libéraux pour 100 000 habitants, contre 85,2 en France métropolitaine et 96,9 en région, l'objectif est de garantir un accès rapide à des soins médicaux de premier recours. Il ne s'agit en aucun cas de se substituer ou d'entrer en concurrence avec les médecins de ville avec les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) ou avec les hospitaliers mais de participer à l'amélioration de l'accès aux soins sur le territoire. Les médecins du centre de consultations ne sont donc pas médecins traitants.

02 PUBLICS VISÉS

Le public visé est large puisque le projet cible les personnes qui, sur Albi, n'ont pas de médecin traitant ou dont le médecin traitant n'est pas disponible dans des délais raisonnables. Il touche donc l'albigeois dont le médecin traitant n'est pas disponible, le nouvel arrivé qui n'a pas encore trouvé de médecin traitant, l'étudiant dont le médecin traitant est dans sa ville d'origine.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Un comité de pilotage se réunit trimestriellement. Il comprend la délégation territoriale de l'ARS, les médecins retraités à l'initiative de l'Association AMRA, la ville d'Albi, la direction de l'hôpital (direction, direction des finances et contrôle de gestion ainsi que la cheffe de service du DIM et la responsable facturation).

Sont évaluées la progression du nombre de consultations ainsi que la bonne facturation des consultations.

Du 5 juin au 31 décembre 2023, deux médecins ont été présents - un médecin en période de vacances. 6.100 consultations ont été réalisées.

Un bilan financier montre cependant que la structure, qui ne peut facturer à l'Assurance Maladie les suppléments accompagnant la médecine de ville (comme la valorisation du forfait patientèle du médecin traitant) reste dépendant du soutien financier de l'ARS.

Evaluation qualitative

Les doutes qu'avaient pu formuler la médecine de ville sur une offre qu'ils redoutaient comme concurrentielle se sont vite dissipés et la CPTS d'Albi a pu constater l'appui non concurrentiel apporté aux patients qu'ils ne pouvaient prendre en charge.

Les publics cibles ont répondu présent comme en témoigne la fréquentation du Centre. Par ailleurs, le dispositif s'est naturellement inscrit en complément utile de l'offre de soins de premier recours. Ainsi, dans la journée, les SAU public et privé de la ville orientent vers ce centre les patients ne requérant pas de soins hospitaliers, comme cela est fait à partir de vingt heures vers la maison médicale de garde.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Le Centre a ouvert le 5 juin 2023 ; cet espace lancé expérimentalement pour 2 ans, en partenariat avec l'ARS, et surtout grâce à l'implication de médecins retraités, est unique en France sous cette forme qu'il ne pouvait prendre que grâce au portage hospitalier. L'ARS Occitanie finance cette initiative locale labellisée CNR et qui s'inscrit dans le cadre du contrat local de santé de la ville d'Albi par une subvention de démarrage et une subvention d'équilibre durant la période d'expérimentation de deux ans.

05 COMMUNICATION

La presse locale a été mobilisée et un communiqué de presse cosigné des différents partenaires a annoncé l'ouverture du Centre. Les sites internet de l'hôpital et de la ville ont doublé cette communication, les sites professionnels l'ont relayée (Hospimedia, APM)

Par la suite, la presse locale (La Dépêche du Midi, Le Tarn Libre, France 3 Région) et la presse nationale (Le Quotidien du Médecin, TF1, France 2, Le Monde,) sont venus effectuer des reportages sur cette initiative disruptive.

Ce relai national a amené un certain nombre de villes et d'hôpitaux à questionner les médecins de l'AMRA pour connaître en détail une organisation qu'elles souhaitent dupliquer sur leur territoire.



Alexandre **FRITSCH** *Directeur*
direction.hopital@ch-albi.fr



CH D'ALLAUCH

Capsule numérique savoir & éthique

31 mars 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Il s'agit d'un dispositif moderne de production et de capitalisation du savoir à disposition des professionnels hospitaliers et du citoyen. Ce projet, initié fin 2022, résulte de la volonté de la direction de favoriser l'accès à la connaissance aux soignants, tout en impulsant par la suite une dynamique de promotion pour renforcer l'ouverture locale du CH vers la ville et le citoyen.

Le projet « Capsule numérique savoir & éthique » vient compléter les supports existants de l'établissement engagé dans la systématisation de supports pluriels (conférences diffusées en direct dans les services, support intranet structuré, enregistrements vidéo pour le journal du CH, etc.).

Le projet a été soumis en janvier 2023 aux membres du comité de pilotage qui s'est réuni pour la première fois le 31 mars 2023.

Le point de départ s'ancre dans « les questions que peuvent se poser tous les agents travaillant au sein de l'hôpital au sujet du soin en général ».

Les agents sont invités à formuler des questions et à les déposer dans les boîtes (ou enveloppes) à questions prévues dans les services. Dans chaque service de soin, deux ambassadeurs volontaires se rendent disponibles pour aiguiller les agents et faire le lien avec le comité de pilotage « capsule numérique », permettant ainsi de dégager les grandes thématiques. Une fois par trimestre, pendant environ 45 minutes, des questions théoriques et/ou d'éthique précises (ou propres à la pratique hospitalière) se verraient traitées par des experts invités. L'enregistrement vidéo de la prise de parole de l'intervenant « expert » serait numérisée, stockée en ligne et séquencée en parties (capitalisation du savoir). Chaque question en fin d'exposé apparaîtrait également dans une capsule avec pour titre la « question explicitement posée ». Une fiche sommaire serait jointe au fichier numérique avec le détail des contenus traités.

01 OBJECTIFS

Le dispositif vise à créer une bibliothèque virtuelle relative au savoir des professionnels hospitaliers du CH Allauch. Il s'agit de «produire du savoir» facilement accessible par tous sur intranet (dans un premier temps) sous forme de « capsules vidéo ».

02 PUBLICS VISÉS

L'ensemble du personnel hospitalier (soignant et non soignant), les étudiants stagiaires, les professionnels libéraux ainsi que les citoyens de la commune d'Allauch.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

En amont de l'année expérimentale du dispositif, à l'issue de la campagne de sensibilisation et de la campagne d'affichage au sein des services : la collecte de questions formulées par les agents du Centre hospitalier (« quantité seuil » fixée : une quarantaine de questions exploitables en lien avec la pratique du soin, les maladies, les thérapeutiques ou des situations éthiques, etc.).

Durant l'année expérimentale du dispositif :

- a. Mesure du taux de présence lors des conférences accessibles au public (libéraux, citoyens, etc.) (objectif visé > 70% des possibilités d'accueil de la salle de conférence).
- b. Mesure du pourcentage de connexions et de consultations des capsules numérisées mises en ligne sur l'intranet du Centre hospitalier tous les mois (objectif visé en fin d'année > 50% du personnel).

Evaluation qualitative

À ce jour et durant toute la construction du projet, nous avons eu de nombreux retours et témoignages positifs que ce soit de la part des usagers du lieu que des professionnels de la Chambre Mortuaire.

Au vu de la récente mise en place du projet, nous souhaitons programmer, courant 2024, une enquête à destination des usagers pour recueillir leur retour sur le projet et identifier, le cas échéant, des nouvelles pistes d'amélioration.

Le fait d'avoir travaillé en étroite collaboration avec les équipes de la Chambre mortuaire a permis d'atténuer leurs inquiétudes concernant les changements à venir. Ils ont conscience de travailler dorénavant dans un milieu privilégié, agréable, fonctionnel qui répond entièrement au cahier des charges.

Si les objectifs fixés durant l'année expérimentale sont atteints, le dispositif sera reconduit et renforcé.

- a. Le dépôt de questions formulées par les agents, soignants ou stagiaires, sera ouvert à l'année sur une adresse mail dédiée. Le traitement des questions, réalisé.
- b. L'instruction de dossiers d'«appel à projet» sera également réalisé afin d'assurer un financement suffisant pour la sollicitation d'experts extérieurs venant répondre aux questions des agents.
- c. Un partenariat sera renouvelé annuellement avec la municipalité Allaudienne mais également renforcé avec le CPTS Canton Vert.

Pour accompagner ce projet, le service communication s'est engagé à double titre. Sur le plan communicationnel tout d'abord, avec la réalisation des différents supports : par email à tout le monde pour le lancement afin d'informer du projet et d'impliquer et fédérer les agents, par voie d'affichage avec une série de 11 affiches diffusées en interne pour inviter les agents à poser leurs questions en lien avec leur pratique et l'univers du soin.

C'est le service communication qui se chargera de la réalisation des capsules numériques lors d'événements que le service coordonne par ailleurs.

05 COMMUNICATION

La volonté du service communication de prendre part au projet « capsule numérique savoir et éthique » s'inscrit également sur le plan de la recherche doctorale par la responsable communication/doctorante qui mène un travail sur la construction de l'hôpital citoyen de demain avec notamment une réflexion sur les dispositifs innovants et les médiations à mettre en œuvre pour le bien-être des patients et du personnel. On y retrouve entre autres les capsules numériques sonores, les capsules audios, les capsules vidéo (vidéos pédagogiques), et la bibliothèque virtuelle. Ces approches éthique et numérique placent la communication comme vecteur d'innovation sociale qui explore les nouveaux territoires d'expression et de médiation ainsi que le champ des nouvelles narrations à travers l'interactivité. Ce qui suppose une variété de projets à imaginer et à mener, qui ne peuvent se réaliser que dans l'ouverture vers le «citoyen éclairé» que ce soit de manière collective et/ou de manière collaborative. Ces dispositifs numériques de médiation, d'éducation et de prévention à la santé visent à favoriser la circulation des savoirs et visent à multiplier les opportunités de rencontre, de formation, d'interaction, et à fédérer autour de valeurs communes.



Jean-Daniel **AILLAUD** *Docteur en Psychologie*
Psychologue Gériatologue
Jd.aillaud@ch-allauch.fr

Farida **FLISSI** *Responsable*
Communication /
Doctorante SIC
F.flissi@ch-allauch.fr



CHU D'ANGERS

Comment faire de nos espaces des lieux hospitaliers pour les professionnels et les usagers : déclinaison avec le projet « recevoir les vivants » du CHU d'Angers

Septembre 2021 - octobre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Déroulement

Le Docteur Jousset, cheffe de la Chambre mortuaire du CHU d'Angers et son équipe travaillent depuis plusieurs années sur l'amélioration de l'accueil des proches endeuillés et de la qualité de vie au travail à la Chambre mortuaire. Dans le cadre d'une restructuration du bâtiment, les locaux de la Chambre mortuaire du CHU d'Angers ne correspondant plus aux standards actuels d'accueil, de confort et de QVT, les équipes ont sollicité le service culturel du CHU d'Angers afin de les accompagner dans la mise en place d'un projet de design pour répondre à des problématiques esthétiques et fonctionnelles.

En effet, la Chambre mortuaire se présente souvent avec un aménagement et des couleurs les plus neutres possible alors qu'il existe un enjeu important à faire de ces lieux d'accueil et d'adieu, des espaces singuliers et chaleureux pour recevoir les proches endeuillés.

Gouvernance du projet et modalités de mise en œuvre

Pour accompagner la mise en place de ce projet, un comité de pilotage a été constitué et a associé des représentants de la Chambre mortuaire aux côtés du service culturel du CHU d'Angers. L'objectif de ce comité était de faire émerger des solutions co-conçues afin de répondre au mieux aux besoins et attentes exprimés par les équipes et les usagers du lieu. Nous avons profité du fort engagement des équipes de la Chambre mortuaire pour proposer un projet qui s'appuie sur une démarche collective innovante, intégrant les usagers ainsi que les professionnels.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Afin de construire un diagnostic partagé dans le but d'identifier des pistes possibles d'amélioration esthétiques et/ou également fonctionnelles, nous avons utilisé des outils issus des sciences humaines et du design : ateliers collaboratifs, enquêtes, observations de terrain, recherche documentaire, etc.

À la suite du traitement de l'ensemble des informations récoltées, nous avons pu établir un cahier des charges afin de lancer un appel à candidatures à destination d'artistes et de designers professionnels. Après l'étude de plusieurs candidatures, le comité de pilotage a sélectionné Nathalie Papeil et Patrice Lumeau, un collectif d'artistes, qui a proposé un projet basé sur trois piliers : apaiser par la présence de la nature, apporter de la douceur et de la poésie et jouer avec la lumière.

01 OBJECTIFS

Les objectifs du projet sont multiples et visent à améliorer aussi bien l'accueil des usagers que les conditions de travail des équipes :

- Accueillir les proches endeuillés dans un univers rassurant, agréable et réconfortant : la Chambre mortuaire joue un rôle primordial pour amorcer le travail de deuil à l'hôpital, c'est la dernière image donnée à la famille de l'hôpital et du parcours du défunt.
- Améliorer la compréhension du fonctionnement du lieu : repenser l'organisation des espaces de la Chambre mortuaire. Une meilleure organisation permettra de diminuer le stress des familles et de l'entourage du défunt.
- Démédicalisation symbolique des espaces : atténuer les symboles qui renvoient à l'imaginaire associé à l'hôpital.
- Impliquer les équipes de la Chambre mortuaire dans la mise place du projet pour une meilleure appropriation de celui-ci.
- Utiliser des méthodes issues du design pour faire travailler en collaboration les professionnels et les usagers de la Chambre mortuaire.

02 PUBLICS VISÉS

Ce projet s'adresse aux usagers de la Chambre mortuaire : les proches endeuillés et les professionnels du funéraire. Mais également aux professionnels de la Chambre mortuaire.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Plus de 100 personnes ont été touchées durant la construction de ce projet : les équipes de la Chambre mortuaire, les proches endeuillés, les collaborateurs des services support du CHU d'Angers, etc.

Evaluation qualitative

À ce jour et durant toute la construction du projet, nous avons eu de nombreux retours et témoignages positifs que ce soit de la part des usagers du lieu que des professionnels de la Chambre mortuaire.

Au vu de la récente mise en place du projet, nous souhaitons programmer, courant 2024, une enquête à destination des usagers pour recueillir leur retour sur le projet et identifier, le cas échéant, des nouvelles pistes d'amélioration.

Le fait d'avoir travaillé en étroite collaboration avec les équipes de la Chambre mortuaire a permis d'atténuer leurs inquiétudes concernant les changements à venir. Ils ont conscience de travailler dorénavant dans un milieu privilégié, agréable, fonctionnel qui répond entièrement au cahier des charges.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

La mise en œuvre de ce projet et notamment la méthodologie utilisée permet de sensibiliser les autres professionnels du CHU d'Angers qui peuvent s'en inspirer pour la mise en place de leurs projets. Le service culturel du CHU d'Angers accompagne actuellement les équipes du Centre Flora Tristan dans un projet de commande de design en s'appuyant sur cette méthodologie de travail.

05 COMMUNICATION

Ce projet va faire l'objet d'un article dans le magazine « à l'heure H » du CHU d'Angers mais également d'une campagne de visibilité sur les réseaux sociaux de l'établissement.



Victoria **DEAKIN** Responsable Service culturel – Direction aux patients, aux usagers et relations juridiques

Victoria.deakin@chu-angers.fr



CH ANNECY GENEVOIS

Ouverture d'une antenne Ifas du CHANGE sur le Pays de Gex par redéploiement de 20 places du quota initial

5 septembre 2022

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Afin de répondre au besoin de soignants sur le territoire de Gex (Ain), l'IFSI-IFAS d'Annecy a fait le choix de délocaliser une partie de sa formation d'aides-soignants sur le centre hospitalier du Pays de Gex à partir de septembre 2021. Entre 2017 et 2020 en effet, le quota de 77 places offertes au sein de l'IFAS d'Annecy n'était plus atteint.

Le territoire du Pays de Gex se caractérise par un enclavement entre le massif du Jura à l'ouest et la frontière suisse à l'est. Parallèlement, ce secteur connaît une croissance démographique significative depuis le début des années 1990. Les statistiques démographiques démontrent ainsi, que le Pays de Gex se situe dans la moyenne départementale pour la part des jeunes de moins de 20 ans dans la population du territoire.

Ceci étant, l'offre de formation initiale y est encore fortement déficitaire c'est pourquoi une offre de proximité permettait aux candidats qui n'ont pas la possibilité d'accéder à la formation aide-soignant d'y prétendre. De fait, il existait un renoncement à la formation pour des publics vivant dans le Pays de Gex en raison : de la distance pour se rendre dans les écoles de Haute-Savoie (avec la nécessité de traverser la frontière suisse) ; des coûts induits pour des publics en situation sociale parfois fragile ; de la difficulté à concilier formation/vie personnelle pour des personnes ayant déjà construit une vie de famille, etc. Ce projet s'inscrivait donc pleinement dans une logique « d'aller vers » pour la formation et avait comme objectif de former et de maintenir sur le territoire de Gex des aides-soignants.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

En outre, le rapport rendu public en octobre 2019 de Madame El Khomri qui constitue un des principaux leviers pour répondre aux besoins de prise en charge du grand âge a fixé comme objectif majeur d'ouvrir plus largement l'accès aux formations des métiers du grand âge, objectif dont les IFAS en sont l'un des principaux garants.

C'est en cela que le Centre Hospitalier Annecy Genevois (CHANGE) s'est engagé dans ce projet d'ouverture d'une antenne IFAS sur le Pays de Gex et plus particulièrement sur le site du centre hospitalier du Pays de Gex (groupement hospitalier de territoire Haute-Savoie Pays de Gex) par le redéploiement de 20 places de son quota autorisé. La demande d'autorisation d'ouverture a été acquise par arrêté du 3 mai 2022.

A l'ouverture pour la première rentrée, le 5 septembre 2022, 16 élèves ont intégré cette nouvelle structure, tous issus du Pays de Gex. A la rentrée de septembre 2023, de nouveau 16 élèves ont intégré l'antenne IFAS de Gex.

Ces chiffres représentent un remplissage à 80%, ce qui est conforme à la moyenne des effectifs observés sur l'ensemble du territoire académique de l'IFAS du CHANGE.

Les enseignements et le projet pédagogique, identiques à ceux d'Annecy, sont assurés par une équipe enseignante et encadrante unique qui se déplace pour partager son expertise et son savoir.

01 OBJECTIFS

L'objectif de l'IFSI-IFAS d'Annecy est de permettre aux futurs aides-soignants d'assumer leurs missions en tenant compte notamment des aspects humains, éthiques et juridiques de leur engagement professionnel. Son projet pédagogique s'appuie sur les valeurs fondamentales que sont l'humanisme, l'authenticité, la responsabilité et l'autonomie. La professionnalisation est au cœur de son dispositif pédagogique, l'apprenant est considéré comme un professionnel en devenir, il est acteur de sa formation. L'ensemble de l'équipe de l'IFSI-IFAS d'Annecy participe activement à la démarche d'apprentissage des apprenants. L'IFSI-IFAS d'Annecy a la chance de posséder un potentiel humain de haute qualité qui permet d'envisager avec sérénité l'atteinte de son objectif : « former les futurs professionnels à l'excellence des pratiques de soin.

En outre, l'ouverture d'une antenne de l'IFAS d'Annecy au Pays de Gex, territoire enclavé à la fois géographiquement et administrativement, vise plus spécifiquement à remplir les objectifs suivants :

- d'une part, élargir l'offre de formation et faciliter l'accès à la formation aide-soignante pour la population du Pays de Gex (l'IFAS le plus proche de Gex dans l'Ain se situant à 1 heure 15 de route tandis que l'accès aux IFAS situés en Haute-Savoie, certes moins distants, implique la traversée du Canton de Genève) ;
- d'autre part, renforcer les ressources aides-soignantes sur le territoire dans un contexte de tensions RH liées notamment à la proximité avec la Suisse et au coût de la vie et permettre également aux établissements de santé et aux structures sanitaires et sociales d'envoyer plus facilement leurs professionnels en poste se former.

02 PUBLICS VISÉS

L'accès à la formation aide-soignant n'est plus soumise à une condition de diplôme. Les épreuves de sélection consistent en l'étude d'un dossier d'inscription puis en un entretien avec un jury relatif aux motivations et au projet professionnel du candidat. Concernant l'ouverture de l'antenne de Gex, tous les candidats aux épreuves sont issus du territoire visé depuis 2022.

Le public est de tout ordre : actifs en reconversion professionnelle, professionnels de santé par le biais de la formation continue, prise en charge financière de l'employeur (ASH, ASHQ, ambulanciers, etc.), étudiants en formation initiale en réorientation et néo-bacheliers, demandeurs d'emploi, etc.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

En septembre 2022, 16 élèves ont intégré l'antenne IFAS de GEX.

En septembre 2023, le même nombre de 16 représente l'effectif 2023/2024.

En juillet 2022, 82% des élèves ont obtenu leur D.E.A.S (deux sites confondus).

En juillet 2023, 77,1% des élèves ont obtenu leur D.E.A.S (deux sites confondus).

L'ouverture de l'antenne sur Gex a permis au CHPG de continuer à envoyer 4 agents en formation chaque année. La demande de formation a elle augmenté, passant de 4 demandes en 2021 à 7 en 2022 et 9 en 2023. Les autres structures du territoire (principalement dans le médico-social) ont également bénéficié de cette nouvelle offre.

Le CH du Pays de Gex a recruté 3 nouveaux agents issus de cette formation en plus des 4 agents en promotion professionnelle ce qui représente 50 % des agents de la promotion 2022/2023.

03 EVALUATION

Evaluation qualitative

La sélection aide-soignante 2023/2024 : 94 admis (listes principales + complémentaires + reports 2022) pour un quota de 80 places. Ils se répartissent ainsi :

- 60 admis sur liste principale sur le site d'Annecy (quota de 60 places) dont 52 candidats de droit commun, 6 candidats relevant des articles 11 et 12 du référentiel et 2 reports de 2022. Nous avons une liste complémentaire de 11 candidats.
- 20 admis sur liste principale sur le site de GEX (quota de 20 places) = liste complémentaire de 3 candidats sur ce site

L'objectif de former en proximité des professionnels et de les conserver sur le Pays de Gex a été atteint.

La deuxième année de formation avec un nombre équivalent d'élèves confirme l'intérêt de cette initiative.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

L'antenne IFAS du Pays de Gex fait partie intégrante de l'institut de formation du CHANGE. Elle sera donc pérenne. Afin d'améliorer et de développer les conditions d'accueil, il est prévu et convenu que celle-ci intègre des nouveaux locaux existants situés au sein même du centre hospitalier du Pays de Gex (château de TOUGIN) pour la rentrée 2024 ou 2025.

Par ailleurs, la dynamique du CHANGE en termes de propositions de formation s'est également concrétisée par une demande d'autorisation d'ouverture d'une section MERM alliant une première année en formation initiale puis en apprentissage pour la seconde et troisième année. Ce dispositif est innovant. La demande est actuellement instruite par le conseil régional Auvergne-Rhône Alpes.

05 COMMUNICATION

- Communiqué de presse proposé à l'ouverture et transmis
- Information faite directement au sein du lycée international de Saint-Genis-Pouilly
- Dépliant réalisé par l'IFSI-IFAS



José **TRIGANCE** *Directeur de l'IFSI-IFAS*

Jtrigance@ch-annecygenevois.fr



CH D'ANTIBES

L'hôpital d'Antibes, engagé pour guérir mais aussi pour prévenir, avec nos professionnels comme ambassadeurs de la prévention

Novembre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Nous avons depuis peu un ministère de la santé ET DE LA PREVENTION. On ne peut plus ignorer que les dépenses liées à la prévention sont trop faibles et que notre système de santé se caractérise surtout par une facette curative plutôt que préventive. Pourtant, cette dernière pourrait permettre d'enrayer, d'éviter de nombreux problèmes de santé. La prévention et la promotion de la santé sont encore trop faibles en France mais malgré tout en augmentation... pour autant, nous savons que nous ne sommes pas tous égaux face aux messages de prévention : capital culturel, intellectuel, catégorie socio-professionnelle, offre de soins disponible, comportements individuels, etc. La prévention n'est pas épargnée par les inégalités de santé en somme.

Les professionnels de santé dédient trop peu de temps aux missions de prévention pour se concentrer sur des problématiques aiguës de santé : manque de temps, manque de ressources, de formations, etc. Pourtant, les usagers, les patients sont plus attentifs aux messages de prévention quand ils connaissent les professionnels de santé, eu égard au lien de confiance qu'ils lient avec ceux qui les prennent en charge.

Partant de ces constats, l'hôpital d'Antibes promeut et déploie une politique active de prévention et de promotion de la santé dans ses 4 dimensions : des actions de sensibilisation, au dépistage et à l'éducation thérapeutique, pour limiter les risques et éveiller les consciences aux bonnes pratiques pour que chacun soit acteur de sa santé et en prenne soin.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Nous sommes soucieux de délivrer des messages clairs, lisibles, aisés à comprendre pour les patients et ainsi faciliter leur mise en application et en apprécier les bénéfices sur leur capital santé. Enfin, nous avons réalisé que l'humour permet une meilleure diffusion des messages et que l'Hôpital n'a pas toujours à être sérieux pour être pris au sérieux !

L'hôpital d'Antibes a l'ambition de croire que c'est en misant sur nos talents, nos soignants, nos ambassadeurs, que nous dessinerons collectivement la santé de demain, l'Hôpital du futur.

Ainsi, nous avons développé une communication intégrative et originale qui fait la part belle à la prévention. Comment ? grâce à l'équipe communication, nous réalisons des films sur différents sujets pour sensibiliser la population à des thématiques de santé publique. La plus récente ayant rencontré un vif succès est la vidéo réalisée à l'occasion du Mois sans tabac en novembre.

L'idée est simple : les dégâts du tabac sur la santé sont nombreux : cœur, poumon, diabète, gynécologie, etc. Or, la population connaît les risques du tabac mais est moins attentive aux messages délivrés au niveau national : paquet neutre, spots publicitaires, slogans, etc. L'hôpital d'Antibes a en son sein de nombreux professionnels impliqués dans la prise en charge des conséquences sanitaires du tabac donc pourquoi ne pas les associer et les rendre ambassadeurs de la prévention à travers une vidéo participative les mettant en avant dans chacune de leur spécialité pour parler aux patients, à ceux qui les connaissent et les prennent en charge, à la population de notre territoire.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Chacun leur tour et pour leurs disciplines respectives, nos professionnels délivrent un message clair, simple, lisible, imagé, drôle et non moralisateur pour sensibiliser aux risques du tabac et promouvoir les bienfaits de son arrêt tout en expliquant comment l'hôpital d'Antibes pouvait les y aider.

Nous avons fait de l'IDE tabacologue l'ambassadrice de la vidéo diffusée à l'occasion du Mois sans tabac, comme véritable fil conducteur du message délivré. Cela humanise le message, certaines notes d'humour favorisent une adhésion et une mémorisation plus facile, cela déculpabilise aussi les fumeurs en n'adoptant pas un langage qui s'apparenterait à un commandement, mais plutôt à des conseils bienveillants.

Nous avons donc détaillé entre la communication et l'équipe de pneumologie les spécialités à impliquer dans le projet. La recherche de leur adhésion a été simple tant le projet a plu. Une marge de liberté immense a été laissée à chaque spécialité pour délivrer le message souhaité, et la façon de le délivrer, avec pour beaucoup la réalisation de mini saynètes impliquant des membres de leurs équipes pour une participation élargie. La communication a réalisé cette vidéo puis l'a diffusée sur les réseaux à l'occasion du Mois sans tabac pour sensibiliser le plus grand nombre aux méfaits du tabac en sus de nombreuses autres actions déployées.

01 OBJECTIFS

- Décliner une politique de prévention et de promotion de la santé à l'échelle de notre territoire car un patient a davantage confiance en ce qui lui est proche
- Faire de nos équipes des ambassadeurs de la prévention, mettre en avant et valoriser leurs savoirs, leur pédagogie, leur expertise dans leurs disciplines respectives
- Délivrer un message de prévention simple, clair, lisible, humoristique mais sérieux
- Fédérer nos équipes à travers des projets utiles à la santé publique en laissant une marge de liberté importante aux équipes pour délivrer le message comme elles le souhaitent
- Faire de l'hôpital d'Antibes un acteur majeur sur son territoire en matière de responsabilité populationnelle
- Gagner en visibilité sur le positionnement de l'hôpital d'Antibes et faire connaître son offre de soins et les accompagnements proposés
- Et bien évidemment, accompagner au sevrage tabagique le plus de fumeurs possible !

02 PUBLICS VISÉS

Le public visé ne concerne finalement pas que les fumeurs : il conforte les anciens fumeurs dans leur choix d'arrêt du tabac ; il incite les non-fumeurs à ne pas en consommer et notamment les plus jeunes ; il informe largement toute la population sur les méfaits du tabac et les bénéfices de son arrêt et enfin il sensibilise les fumeurs aux risques du tabagisme passif !

Ces quelques commentaires sur nos réseaux illustrent la pluralité de ce public :



03 EVALUATION

Evaluation quantitative

La vidéo a été visionnée plus de 1 400 fois sur Facebook et partagée plus de 40 fois sur nos réseaux LinkedIn et Facebook.

Elle a réuni plus d'une trentaine de professionnels de l'Hôpital.

Elle n'a rien coûté puisqu'elle a été intégralement produite par notre service communication.

Evaluation qualitative

La vidéo a été très remarquée et saluée en interne comme à l'externe.

L'IDE tabacologue (Alicia Bourge) s'est sentie très valorisée à travers ses missions et sa bienveillance qui ont pu être mises en avant.

Des fumeurs ont pris notre attache, y compris sur les réseaux, pour demander à bénéficier de l'accompagnement de nos professionnels pour leur sevrage.

Les professionnels de l'Hôpital convaincus par la qualité de ces vidéos et de leurs succès sont de plus en plus enclins à participer à ce type de projets participatifs et à se mettre en avant pour porter la bonne parole de la prévention.

Nous poursuivons le travail de prévention à travers différentes actions de communication. Les Journées de santé publique et les problématiques de santé sont nombreuses, aussi, cela constitue autant d'occasions pour réaliser des vidéos sur ces sujets et innover en permanence afin d'attirer l'attention des patients et usagers sur le message diffusé.

Nous cherchons aussi à utiliser ces formats participatifs avec d'autres thèmes que la santé pour promouvoir des sujets d'importance à l'instar de la vidéo sur l'égalité professionnelle, qui a elle aussi remporté un franc succès inhérent à sa dimension participative pour valoriser avec humour et humanité le sujet des genres et de l'égalité professionnelle à l'Hôpital.

05 COMMUNICATION

Diffusion de la vidéo sur nos réseaux sociaux : <https://www.youtube.com/watch?v=HQ3LqnlGIA>

Diffusion de la vidéo par l'IDE tabacologue à l'occasion de Journées de sensibilisation dans et hors les murs : lycées, collèges, etc.

Si l'hôpital d'Antibes a l'honneur d'être parmi les lauréats, nous souhaitons pouvoir financer des actions d'aide au sevrage au tabac pour nos professionnels fumeurs, qui ne sont pas forcément remboursées ou prises en charge par la Sécurité sociale ou les mutuelles : hypnose, acuponcture, consultation diététique pour aider le plus grand nombre à arrêter de fumer, sans subir la barrière financière des aides au sevrage et ainsi réduire les inégalités de santé pour nos professionnels de santé. Cela pourrait se faire à l'occasion d'une journée dédiée.



Sophie **GRIENENBERGER** *Secrétaire générale*
Sophie.grienenberger@ch-antibes.fr



CHU AP-HP

Découverte du monde du bloc opératoire destinés aux enfants du personnel

16 septembre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Origines du projet

Sur le modèle des journées portes ouvertes au sein des casernes des brigades de sapeurs-pompiers, l'équipe d'anesthésie du bloc Gaston Cordier/UCA/Maternité de la Pitié Salpêtrière a souhaité mettre en place des ateliers découverte de nos métiers du soin pour les enfants du personnel.

Nos enfants sont en effet fiers d'avoir un ou des parents travaillant à l'hôpital mais ils ne connaissent pas réellement nos métiers alors qu'ils et elles sont la plupart du temps impactés par nos horaires pas si faciles à comprendre.

Notre but est donc de les « immerger » le temps d'une matinée au sein de notre environnement qui sera pour l'occasion adapté à leur venue et, pour les plus âgés, de les former aux gestes de premiers secours.

Modalités

Les matinées découvertes ont été ouvertes à tous les enfants du personnel du service d'anesthésie (Gaston – UCA – Maternité) : infirmier (IDE) SSPI (Salle de Surveillance Post Interventionnelle), aides-soignants, personnel administratif, médecins, infirmiers anesthésistes (IADE). La première journée a eu lieu le samedi 16 décembre 2023.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Gouvernance

Nous avons constitué une équipe organisatrice pluridisciplinaire composée d'IADE, d'IDE et de médecins anesthésistes qui s'est réunie à plusieurs reprises en amont pour préparer l'évènement.

Déroulement et moyens mis en œuvre

Vingt enfants de 3 à 14 ans étaient inscrits. Ils ont été séparés en 2 groupes en fonction de l'âge pour adapter la matinée à leur maturité. Après un petit-déjeuner de bienvenue, une vidéo de présentation de l'anesthésie à destination des enfants a été montrée à tous. Ensuite la matinée était découpée en 2 parties (2 groupes de 10 enfants) :

- Un atelier pratique avec manipulation d'un échographe, notions de secourisme (adapté à l'âge des enfants) et une session questions-réponses sur notre métier (les enfants avaient préalablement déposé des questions dans une boîte).
- Ensuite, habillage (pyjama usage unique – surchaussures – charlotte et masque) et départ au bloc opératoire, accompagnés de leur parent et des organisateurs. Au bloc opératoire, ouvert pour l'occasion (bâtiment d'ambulatoire, ne recevant pas de patients le week-end), un mannequin avait été installé dans une salle d'opération. Les enfants ont pu mettre en place le monitoring, découvrir le matériel de ventilation, de perfusion. Enfin, ils ont visité la salle de réveil où un nounours-patient les attendait.

Pour terminer la matinée, rassemblement de tous les enfants avec la remise des diplômes, et de petits goodies tagués de la marque employeur « APHP ». Les plus jeunes ont réalisé des dessins pour que nous puissions les afficher dans notre salle de détente.

01 OBJECTIFS

A l'échelle des enfants, l'objectif est de découvrir le métier de leurs parents, et de comprendre dans quel environnement ils travaillent.

A l'échelle des parents, et de tout le personnel du service, nous avons eu un vrai engouement autour de ce projet qui fédère autour de nos valeurs et de notre métier, et qui rassemble infirmiers, médecins et administratifs d'un service. Ce projet original est une belle vitrine pour notre service, qui montre sa capacité à se réunir au-delà même du soin du patient.

A l'échelle de l'institution, cette démarche initiée au sein de l'hôpital Pitié Salpêtrière nous semble très intéressante, reproductible et disruptive en ce :

- qu'elle est fédérative des équipes ;
- qu'elle permet de connecter vie professionnelle et vie personnelle tel que le préconise l'axe 4 du plan Egalité professionnelle AP-HP 2023 -2025 ;
- qu'elle est porteuse d'un espoir : celui de susciter des vocations ce dont nous avons énormément besoin actuellement dans nos hôpitaux !

Il s'agit de faire de la DRH pour le Personnel Médical et le Personnel Non Médical mais autrement !

02 PUBLICS VISÉS

Enfants des services de soins d'un hôpital.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Succès du projet avec plus de 40 enfants inscrits sur les deux premières sessions, et une demande forte pour de futures sessions.

Evaluation qualitative

Impact extrêmement positif avec :

- une adhésion de tout le personnel au projet ;
- des enfants sortis émerveillés de cette expérience. En effet, ces derniers découvrent l'environnement de travail de leurs parents et peuvent ensuite raconter leur matinée insolite à leurs camarades de classe ;
- des demandes d'organisation d'actions similaires en provenance d'autres personnels travaillant au bloc opératoire (chirurgiens, etc.) et des personnels d'autres hôpitaux de l'AP-HP, suite à la communication institutionnelle qui a eu lieu pour promouvoir le premier évènement.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Proposition de créer un kit « clé en main » pour organiser ces sessions dans d'autres structures similaires, sous la forme d'un tuto sur l'organisation, le matériel et le déroulement des matinées.

05 COMMUNICATION

Mise en valeur de ce projet par la direction de la communication de l'hôpital qui a participé à la matinée, pris des photos et interviewé les enfants.

La communication s'est ensuite déployée sur les réseaux sociaux via la direction de la communication de l'APHP (intranet, lettre de diffusion interne, LinkedIn, etc.)



Dr Emmanuelle **DOLLA** *Praticien Hospitalier, cheffe d'unité adjointe*
Emmanuelle.dolla@aphp.fr



CHU DE BORDEAUX

Dispositif d'engagement collectif

2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Le 30 novembre 2022, le CHU de Bordeaux a signé un accord local majoritaire visant à mettre en œuvre la prime d'engagement collectif instituée par le décret et l'arrêté du 20 juillet 2021. Pour déployer ce dispositif, l'Etablissement a déployé une méthode et des outils particulièrement innovants et disruptifs qu'il soumet aux prix ADH des valeurs hospitalières.

Après avoir posé le cadre général du dispositif via un accord local majoritaire (à l'issue d'un cycle de négociation avec les partenaires sociaux), nous avons lancé un appel à candidatures interne pour créer le comité d'engagement collectif. Ce groupe est composé de professionnels motivés et représentatifs (6 agents non médicaux représentatifs des différentes familles de métiers, 2 représentants du corps médical, un représentant de chaque organisation syndicale, un représentant des usagers) et présidé par la direction de l'organisation, de l'attractivité et de la fidélisation, représentante de la direction générale. Ces professionnels ont été tirés au sort et nommés pour un mandat de 5 ans.

Le comité s'est donc réuni pour la première fois en mai 2023. Sa première mission a été de se doter d'une charte de fonctionnement pour que l'ensemble des membres se sentent impliqués, à niveau équivalent, dans la conduite de ce projet essentiel pour l'Institution. En effet, la plupart des membres du comité n'était pas familiers de ce type de démarche donc ce temps de préparation et d'acculturation était important. Cette démarche participative de co-construction visait aussi à donner le ton de l'ensemble du dispositif basé sur la valorisation de l'intelligence collective, une grande richesse dans nos établissements de santé que nous n'exploitons pas toujours efficacement.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Ensuite, le comité a élaboré les modalités opérationnelles du dispositif, les documents à diffuser (guide et formulaire pour les équipes), les critères de choix, le rétro-planning, la logistique, la communication interne et l'organisation d'une formation à destination des équipes candidates.

En septembre 2023, le lancement officiel du dispositif a été réalisé pour que les équipes puissent postuler avant la fin du mois d'octobre puis être auditionnées le 15 novembre 2023. Pour les guider dans leur candidature, les membres du comité ont été mis à contribution et une formation à la prise de parole en public a été proposée.

Le dispositif se voulant simple et pragmatique, le formulaire de dépôt de candidature est très léger (recto – verso) et il a été demandé aux équipes de présenter leur projet sur un format court, en moins de 5 minutes. Pour les accompagner dans cette démarche inédite (étant donné que les porte-paroles n'étaient pas familiers de ce type de présentation orale), une formation à la prise de parole en public a été proposée sous la forme de 5 mini vidéos à regarder suivi d'un coaching par un expert de cette thématique. Ce coaching a été très apprécié par les professionnels qui l'ont sollicité car il a aussi permis de bénéficier de conseils et d'outils pour répondre à leur problématique du moment.

01 OBJECTIFS

- Reconnaître l'engagement des équipes dans les initiatives du quotidien au sein des services au bénéfice des patients ou des professionnels
- Mettre l'accent sur l'intelligence collective et la dimension inter professionnelle des projets
- Redonner du sens dans le travail des professionnels
- Valoriser financièrement les professionnels
- Communiquer en interne et à l'externe sur ces initiatives inspirantes
- Participer à l'attractivité et à la fidélisation des professionnels
- Contribuer à l'évolution de l'hôpital vers un modèle basé sur la confiance et l'autonomie laissée aux équipes de terrain

02 PUBLICS VISÉS

Ce dispositif s'adresse à tous les professionnels du CHU, médicaux et non médicaux, contractuels et titulaires, sans exception.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

En 2023, 60 initiatives ont été présentées lors des auditions réalisées le 15 novembre.

25 ont été retenues au vu des critères établis par le comité.

Près de 55K€ de primes ont été distribués à plus de 175 professionnels.

Après cette année de lancement, nous espérons auditionner encore plus de projets et verser plus de primes les années à venir. Le soutien de l'ADH sera une occasion de plus de faire connaître cette démarche innovante, de motiver les équipes à postuler et d'inciter d'autres établissements à se lancer.

Evaluation qualitative

Cette première session a globalement été appréciée des professionnels (nous sommes dans l'attente des retours des questionnaires de satisfaction, notamment sur la formation) et la démarche va se poursuivre à travers une campagne de communication qui va être réalisée sur les réseaux sociaux avec les lauréats à partir de janvier (un ou deux projets valorisés chaque mercredi).

Les équipes qui n'ont pas été retenues ont parfois manifesté leur déception et leurs interrogations mais des réponses individualisées ont systématiquement été apportées. Grâce à ces conseils, les équipes auront la possibilité de représenter le même projet amélioré, ou un autre, dans les années à venir.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Le dispositif va se poursuivre, au moins sur toute la durée de l'accord local (2023-2027), à raison de deux comités de sélection par an et peut-être même au-delà. Il est amené à s'améliorer suite aux retours d'expérience réalisés et à prendre de l'ampleur car le bouche à oreille va forcément inciter de nouvelles équipes à présenter des projets dans les années à venir.

05 COMMUNICATION

Communication interne sur le dispositif via intranet, mailing, journal interne, affiches, etc.

Communication interne et externe sur les lauréats de la prime (à partir de mi-janvier : 2 projets sont présentés sur l'intranet et les réseaux sociaux tous les mercredis).

Une première rencontre du groupe projet en mars 2022 a permis, grâce à une séance de créativité collective, de baptiser ce lieu "La CAPsule", dont les trois premières lettres signifient "Collectif d'Appui pour vos Projets".



Perrine **CAINNE** Directrice de l'organisation, de l'attractivité et de la fidélisation

Perrine.cainne@chu-bordeaux.fr



CH DE LA CHARTREUSE

La Plateforme d'Orientation Psychiatrique (POP)

Janvier 2020

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

En 2019, la fermeture de 3 unités de soins a obligé le centre hospitalier de La Chartreuse à repenser la gestion des hospitalisations. Cela a provoqué un questionnement médical au regard de la pertinence des admissions, des réadmissions dans les unités et de la durée de certaines hospitalisations.

Cette réflexion s'est appuyée sur les retours d'expérience d'unités expérimentales comme l'équipe mobile et l'unité d'hospitalisation de court séjour. Celles-ci ont mis en avant la possibilité de développer les prises en charge intensives à domicile et des alternatives à l'hospitalisation conventionnelle.

De cet état des lieux est née la plateforme d'orientation psychiatrique (POP).

La POP est une unité qui a pour mission l'accueil et l'orientation des personnes de plus de 18 ans, en situation de souffrances psychiques et/ou psychiatriques. Cette unité est active 7j7 et 24h24.

Elle répond aux besoins de soins psychiatriques de la population de 5 secteurs sur les 7 que comptent le département de la Côte-d'Or.

La Plateforme regroupe :

- un service de régulation, d'accueil, de consultation et d'orientation ;
- un service d'hospitalisation courte (HC) ;
- un suivi à domicile grâce à l'intervention d'une équipe de soins psychiatriques intensifs à domicile (ESPID).

01 OBJECTIFS

La POP est une unité intégrée dans le pôle extrahospitalier.

Sa mission principale est d'offrir aux patients une alternative, si possible, à l'hospitalisation.

Elle s'organise autour de trois axes dans la prise en charge :

- favoriser « l'aller vers » en maintenant la personne dans son univers de vie ;
- éviter, si possible, pour les patients, l'expérience de la primo hospitalisation ;
- améliorer la gestion des flux de patients et les conditions d'hospitalisation sur l'établissement.

02 PUBLICS VISÉS

La POP accueille des personnes en situation de souffrances psychiques et/ou psychiatriques.

La POP prend en charge des personnes de plus de 18 ans.

En priorité, la POP accueille les patients des secteurs psychiatriques relevant du CH La Chartreuse.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Depuis 3 ans (2021-2023), la POP a accueilli, orienté et accompagné 10 214 patients. L'orientation se présente comme suit :

- 40 % (4063) sont retournés à domicile ;
- 8 % (900) ont bénéficié d'une prise en charge par la POP ESPID ;
- 10 % (1021) ont été pris en charge sur la POP court séjour ;
- 40 % (4079) ont été hospitalisés sur une unité conventionnelle ;
- 2 % (151) ont été orientés vers d'autres établissements.

A titre de comparaison, sur les 3 années précédentes (2018-2020), l'unité d'accueil a accueilli, orienté et accompagné 9 655 patients.

L'orientation s'est déroulée comme suit :

- 31,5 % (3019) sont retournés à domicile ;
- 67 % (6 205) ont été hospitalisés sur une unité conventionnelle ;
- 1.5 % (130) ont été orientés vers d'autres établissements.

Grâce à la mise en service de la POP et dans un contexte d'augmentation de la file active (+ 559 patients sur les deux périodes comparée), le centre hospitalier La Chartreuse a réduit de 27 % les hospitalisations conventionnelles.

L'établissement a favorisé les alternatives à l'hospitalisation en axant son activité prioritairement sur les équipes mobiles et plus particulièrement sur :

La POP ESPID

La POP court séjour (DMS 2021-2023 est inférieure à 5 jours : 3.64 jours vs 40 jours pour une unité conventionnelle en moyenne).

L'activité de la POP court séjour, sur les années 2021-2023, est supérieur de 20% à l'activité de l'unité d'hospitalisation conventionnelle la plus représentative de l'établissement. File active de 1021 patients pris en charge par la POP court séjour vs 810 patients pour l'unité de soins.

03 EVALUATION

Evaluation qualitative

La POP s'inscrit dans une vision non hospitalo-centrée des soins. Positionnée dans l'enceinte du Centre hospitalier, elle est rattachée dans l'organigramme de l'établissement au pôle extrahospitalier.

L'objectif principal de la POP est de maintenir au mieux la personne exposée aux souffrances psychiques et psychiatriques dans son univers de vie en évitant si possible l'hospitalisation.

L'efficacité de la POP s'appuie sur l'implication de médecins dans le projet. Avant 2020, l'ensemble des médecins psychiatres du Centre hospitalier intervenaient en assurant, à tour de rôle, des gardes à l'unité d'accueil. Depuis la création de la POP, c'est une équipe médicale dédiée et polyvalente qui intervient sur les 3 axes de prise en charge :

- La POP accueil et orientation ;
- La POP court séjour ;
- La POP ESPID.

Cette implication médicale, constitue le point nodal de l'efficacité de l'accompagnement des patients. L'orientation et la fluidité du parcours de soins du patient sont facilitées.

La POP a permis aussi une amélioration des conditions d'hospitalisation sur l'établissement :

- en ne réactivant pas une unité dite « Hôpital en tension ». Celle-ci, avant 2020, était mise en action lors des périodes de forte affluence à l'unité d'accueil. Cependant, l'ouverture de cette unité éphémère n'était pas sans problèmes tant en matière de responsabilité médicale que d'effectif soignant et de logistique ;
- en supprimant progressivement les lits d'hospitalisation surnuméraires dans les unités de soins, afin d'offrir à chaque patient un accompagnement digne et sécurisé.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

La POP accueil et la POP court séjour sont financées par les fonds propres de l'établissement ainsi qu'une partie de la POP ESPID. Cependant, afin de développer l'ESPID, nous avons déposé auprès de l'ARS un projet FIOP. Les financements sur les 3 années d'expérimentation ont été accordés entre 2020 et 2022. En 2023, après évaluation par l'ARS BFC du dispositif, le financement est devenu pérenne.

Afin de compléter l'éventail des prises en charge et de répondre aux demandes des usagers, nous souhaitons renforcer l'offre de soin autour de deux projets :

- La création d'un service d'assistance psychiatrique d'intervention rapide (l'unité SAPHIR) - c'est-à-dire le déploiement d'une unité mobile d'intervention de crise en psychiatrie.
- La transformation du dispositif POP court séjour en centre de crise avec la création de l'unité d'hospitalisation intensive de courte durée (HICD).

05 COMMUNICATION

- Une invitation à l'ensemble des acteurs du secteur sanitaire et médico-social du département et de la région, a été lancée lors de l'inauguration de la POP.
- Un mailing auprès de tous les médecins psychiatres et généralistes du département a été réalisé.
- De nombreux directeurs d'établissement et médecins psychiatres sont venus visiter les infrastructures du dispositif et appréhender la philosophie du dispositif POP.
- La présentation de la POP a fait l'objet d'une communication au séminaire national des hospitaliers de Toulouse en novembre 2021.
- La rédaction pour l'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale, d'une fiche de présentation de la POP.



Jocelyn **GUILLO** *Cadre supérieur de santé du pôle extrahospitalier*
Jocelyn.guillo@chlcdijon.fr



CHU DIJON BOURGOGNE

Des étudiants au chevet de la douleur

16 octobre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

L'audit de mesure des indicateurs de qualité en santé réalisé fin 2022 a révélé une forte diminution de la performance de la prise en charge de la douleur dans les secteurs de court séjour et de médecine gériatrique du CHU Dijon Bourgogne. Les résultats de cet audit étaient alors largement en dessous de la cible demandée par l'HAS située à 80% de qualité. Les impacts pour le CHU ont poussé notre institution à décliner rapidement un plan d'action pour améliorer la prise en charge de la douleur en développant le travail en équipe.

La directrice des soins et le vice-président de CME ont collaboré étroitement pour initier un projet institutionnel médico-soignant qui vise à améliorer la prise en charge de la douleur en développant le travail en équipe au sein du CHU Dijon Bourgogne.

Un binôme médico-soignant référent douleur par secteur d'activité a tout d'abord été identifié. La fiche de mission de ces référents a été soumise à validation par le CLUD de l'établissement. Un recensement des besoins en formation des référents médicaux et paramédicaux a été réalisé via une large enquête auprès des professionnels concernés. La formation des référents sur les thématiques retenues a été réalisée par les infirmières ressources douleur.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Le Comité de pilotage médico-soignant institutionnel d'amélioration de la prise en charge de la douleur a rapidement été créé. Constitué de 10 médecins dont le président du CLUD, de deux infirmières du centre d'évaluation et de traitement de la douleur, de représentants des usagers, de cadres de santé d'anesthésie, d'une sage-femme coordinatrice, d'une cadre formatrice experte en ingénierie de la formation, d'un ingénieur biomédical, d'une psychologue, du vice-président de CME et de la directrice des soins, ce COPIL a rapidement identifié 3 axes de travail prioritaires. L'un des axes prioritaires identifiés relevait de la satisfaction patient et de l'analyse des événements indésirables. La première réunion du groupe de travail, qui intégrait des représentants des usagers (RU), a permis d'analyser les différents événements indésirables et de planifier les CREX douleur de l'année. Les échanges avec l'un des RU qui évoquait l'expérience négative de son épouse vis-à-vis de la prise en charge de sa douleur au décours de son hospitalisation au CHU ont rapidement fait émerger l'idée d'organiser une enquête sur l'expérience des usagers vis-à-vis de la prise en charge de la douleur.

Plusieurs éléments de contexte nous ont amenés à réfléchir et à envisager l'organisation d'une vaste enquête qui permettrait de répondre à plusieurs de nos objectifs :

- Le rapport de la dernière visite de certification soulignait que « les patients n'étaient pas toujours invités à faire part de leur expérience et à exprimer leur satisfaction ».

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

- Le développement du travail en équipe décrit comme un moteur de l'amélioration des pratiques par l'HAS est un axe prioritaire du comité de pilotage d'amélioration de la prise en charge de la douleur.
- Une journée mondiale de la douleur est organisée sous l'égide de l'OMS depuis 2004 chaque 3ème lundi du mois d'octobre qui vise à sensibiliser les patients sur le droit à exprimer sa douleur et à en être soulagé.
- Le projet de la direction du campus de mobiliser les ESI sur différentes EPP.
- La volonté du doyen de l'Université et de la directrice de l'école de sage-femme de mobiliser les étudiants en médecine et en maïeutique dans le projet.

Tout ceci a conduit les membres du groupe de travail à mesurer l'expérience patient vis-à-vis de la prise en charge de la douleur pendant leur séjour, le jour de la Journée mondiale de la douleur.

En marge de cette enquête auprès des patients, la direction des soins et la présidence de CME ont profité de la Semaine de la douleur pour conduire également une enquête sur les pratiques de l'ensemble des professionnels qui interviennent auprès des patients et de résidents. Médecins, sages-femmes, infirmiers et infirmières, aides-soignantes, manipulateurs radio, agents de service hospitalier, brancardiers ont ainsi sollicités pour répondre à une enquête en ligne sur la prise en charge de la douleur.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Le groupe de travail s'est réparti les différentes missions :

- Elaboration de questionnaires spécifiques aux publics interrogés :

Le questionnaire à destination des patients et résidents dont le remplissage ne devait pas prendre plus de 10 minutes et qui devait être mis en ligne pour être complété par les étudiants enquêteurs via leur smartphone afin d'en faciliter l'analyse.

Le questionnaire à destination des professionnels accessible via un flash code.

- Mobilisation des fournisseurs de pompe à morphine pour organiser des ateliers de montage des pompes ouverts à tous les professionnels et aux étudiants enquêteurs dans 4 sites du CHU.
- Rencontre de la direction de la communication pour :

Rédiger le communiqué de presse

Elaborer les flyers enquête sur les pratiques professionnelles

Réaliser la maquette du badge « ensemble, luttons contre la douleur » remis à chaque enquêteur/cadre supérieur/cadre de santé concerné par l'enquête, référents médicaux et paramédicaux douleur

- Présentation du projet aux différentes instances du CHU

01 OBJECTIFS

Objectifs généraux

- Obtenir une photo sur une journée du ressenti des patients hospitalisés en HC/HJ ou HS et des résidents en EHPAD sur la prise en charge de la douleur
- Evaluer les pratiques professionnelles en termes de prise en charge de la douleur

02 PUBLICS VISÉS

- Patients et résidents du CHU Dijon Bourgogne
- Professionnels du CHU

Objectifs spécifiques

- Acculturer les étudiants en soins infirmiers, les étudiants de médecine et sage-femmes :
 - A l'amélioration de la qualité et à la gestion des risques
 - Aux démarches d'expérience patient
 - Au travail en équipe
- Recueillir et prendre en compte l'expérience patient/résident
- Développer les compétences des infirmiers dans l'évaluation et la prise en charge de la douleur, notamment l'utilisation des pompes PCA
- Enrichir la collaboration Campus paramédical/CHU/Université
- Sensibiliser les ESI, les étudiants en médecine et sage-femmes à l'importance du travail en équipe

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

- 292 étudiants ont participé à l'enquête :
 - 178 externes en médecine
 - 85 étudiants en soins infirmiers
 - 19 étudiantes sage-femmes
- 1105 patients/résidents ont été rencontrés vs 1260 patients/résidents présents au CHU soit 88 % dans 67 services du CHU
- 332 patients n'ont pas souhaité ou n'ont pas pu répondre aux enquêteurs, dont 43 % présentent des troubles cognitifs
- Sur les 771 répondants, 383 patients/résidents déclarent souffrir à l'entrée soit 50 % des répondants
- 45 % d'entre eux déclarent une EVA entre 8 et 10 à l'entrée
- 36 % des patients/résidents interrogés déclarent souffrir de douleurs chroniques
- 29 % des répondants citent la mobilisation comme un des actes les plus douloureux
- 74 % des patients/résidents déclarent attendre moins de 30 minutes un traitement contre la douleur
- 84 % des patients interrogés se disent satisfaits ou très satisfaits de la prise en charge de la douleur au CHU
- Seuls 23 % des répondants disent avoir reçu une information sur la gestion de la douleur

03 EVALUATION

Evaluation qualitative

Les étudiants se sont particulièrement impliqués dans la réalisation de cette enquête.

L'inter-filiarité a été particulièrement appréciée et soulignée par nombre d'étudiants.

L'analyse de résultats de l'enquête a permis d'identifier plusieurs actions prioritaires parmi lesquelles :

- Développer les formations polaires en équipe pluridisciplinaire autour des situations douloureuses prévalentes et de la douleur chronique (anticiper, dépister, traiter, réévaluer, tracer)
- Adapter les échelles d'évaluation de la douleur aux patients présentant des troubles cognitifs
- Rappeler que la prescription « si besoin » doit impérativement préciser le niveau de douleur
- Développer les outils de communication interservices sur le parcours patient (ex : fiche de liaison Bloc-SSPI-Services de soins)
- Développer l'information du patient sur la prise en charge de la douleur (exemple : livret d'accueil)
- Sensibiliser les soignants sur la fréquence des douleurs lors des mobilisations
- Développer et intégrer dans le DPI des protocoles de prise en charge de la douleur

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

L'attribution d'un prix permettrait au comité de pilotage de participer au financement de casques de réalité virtuelle thérapeutique pour traiter la douleur et l'anxiété des patients pris en charge au CHU Dijon Bourgogne.

05 COMMUNICATION

Suite à la présentation au CODIR, le projet a été présenté dans les différentes instances.

Un communiqué de presse a été diffusé en amont de l'enquête. L'événement a été couvert par la presse. Les journalistes ont pu suivre un binôme d'enquêteurs au chevet des patients.

Les résultats de l'enquête seront présentés dans le courant du mois de janvier dans les différentes instances ainsi qu'auprès des étudiants mobilisés.



Christine **TROJAN** *Directrice des soins en charge du parcours patient*
Christine.trojan2@chu-dijon.fr



CH DE DOUARNENEZ

Déploiement du management participatif au centre hospitalier de Douarnenez

2022-2024

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

En 2020, le centre hospitalier de Douarnenez a engagé le renouvellement de son projet d'établissement pour les années 2021-2025 dans lequel figurent en première ligne un projet médico-soignant ainsi qu'un projet de gouvernance et de transformation managériale. C'est donc dans ce cadre qu'a été entérinée la volonté :

- D'impliquer davantage les professionnels dans la vie de l'établissement et de leurs services respectifs ;
- De donner à chaque échelon davantage de marge de manœuvre ;
- De favoriser l'innovation et l'expérimentation de nouvelles pratiques notamment organisationnelles.

Outre les mesures traditionnelles (politique d'accueil, conditions logistiques, etc.) visant à améliorer les conditions de travail, ce plan d'actions intègre un projet phare qui va au-delà de ce simple objectif, puisqu'il vise l'amélioration de la sécurité et la qualité de soins au bénéfice des usagers : il s'agit de la mise en œuvre d'un système d'amélioration continue (basé sur la philosophie et les outils du Lean management) fondé sur la responsabilisation et le repositionnement des acteurs de terrain au cœur du processus organisationnel.

Ce projet revêt un caractère innovant, plus particulièrement du point de vue de la méthodologie sur laquelle il s'appuie que des objectifs poursuivis. Il s'agit en effet d'une transformation d'envergure, dont les fondements reposent en grande partie sur une inversion du modèle managérial traditionnel hospitalier qui se veut traditionnellement plutôt descendant et cloisonné. Cela suppose de revoir toute la gouvernance et les modes de management de l'hôpital pour permettre aux équipes de terrain d'engager des actions, plus ou moins importantes dans leur environnement au quotidien, qui contribuent à l'amélioration de la performance globale de l'organisation. Ce sont « ceux qui font », qui (re)pensent les organisations.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Ainsi dès janvier 2022, Le Centre hospitalier a engagé, à titre expérimental, 3 services de soins et le CODIR, dans la mise en œuvre de pratiques managériales plus collaboratives et participatives, telles que la réalisation de réunions hebdomadaires de type stand up meeting. Au-delà de l'implication des professionnels dans la vie de l'établissement et de leur service, ce nouveau modèle de management permet la recherche prioritaire de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour les patients et des conditions de travail des professionnels. Les acteurs sont aujourd'hui, en capacité d'identifier et de qualifier les problèmes en autonomie.

Des sessions de formation dédiées aux binômes managériaux ont été organisées en préalable au démarrage du projet en juillet 2021 puis en septembre 2022. Le déploiement a été étendu fin 2022 et début 2023 à un service supplémentaire et à l'échelon de l'encadrement supérieur de santé (2 filières).

Au regard de l'évaluation positive de cette démarche, les instances de l'établissement se sont positionnées pour un déploiement à l'échelle de l'ensemble des services. Depuis juin 2023, nous avons déployé 9 nouveaux services et débuté un chantier de résolution de problèmes complexes.

Pour impulser cette nouvelle dynamique managériale et promouvoir les initiatives des professionnels de terrain, des besoins ont été identifiés au printemps 2022, à l'instar de la création d'un poste d'ingénieur projet ainsi que de la mise en place d'une cellule projet. Le chef d'établissement et la directrice adjointe en charge de la filière de la personne âgée sont par ailleurs sponsors de la démarche « Lean management » et à ce titre, accompagnent et pilotent le déploiement du management visuel.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Au-delà du déploiement de notre nouvelle stratégie managériale construite sur le management visuel, l'accompagnement visé nous permet en outre de développer de nouvelles compétences en interne pour, à terme, accompagner et former les managers et plus particulièrement les binômes chef de service-cadre de l'établissement, ainsi que d'assurer un relai en interne en diffusant ces nouvelles pratiques via l'expérimentation de sujets très concrets.

Un comité de pilotage dédié à ce projet est constitué pour suivre l'avancée des travaux. De plus, le directoire, est sollicité à chaque étape du déploiement du projet et informé mensuellement de l'avancement, des réussites et des freins.

Deux séminaires de gouvernance en novembre 2022 et novembre 2023 ont permis de renforcer la démarche et d'inscrire cette nouvelle culture managériale dans l'ADN du CHDZ, notamment par le déploiement de la méthode dans les organes décisionnaires et de gouvernance.

01 OBJECTIFS

L'appropriation d'un nouveau modèle de management basé sur l'amélioration continue (approche de type « Lean management »), s'appuie sur les principes suivants :

- La recherche prioritaire de l'amélioration de la qualité pour les patients et des conditions de travail des professionnels, qui sont au cœur du projet d'établissement du CHDZ
- La systématisation des logiques d'amélioration continue pour gagner durablement en performance tant par la mise en œuvre de petites mesures et action du quotidien que par la mise en œuvre de projets plus significatifs
- L'approche participative, au plus près du terrain, pour améliorer la connaissance de l'organisation et favoriser la prise de décision
- La diminution de la non-qualité via l'amélioration de la communication, et la simplification des organisations.

Concernant l'équipe de direction, l'objectif était de mieux appréhender la compréhension du terrain, des valeurs et de l'alignement stratégique. Aujourd'hui, l'ensemble de l'équipe est formé à la technique du « Gemba » ; ce terme japonais signifie littéralement « là où les choses se passent ». Les directeurs réalisent une visite terrain, a minima une fois par semaine, afin d'observer et de poser les bonnes questions. Mais également pour remercier et féliciter, pour montrer du respect ainsi que pour (re)construire la confiance mutuelle entre direction et terrain et enfin pour donner du sens.

02 PUBLICS VISÉS

Tous les professionnels du Centre hospitalier sont ciblés dans cette démarche qui se veut très intégrative. Le déploiement s'est concentré en priorité dans les services de soins et d'hébergement où les professionnels en quête de sens ont exprimé leurs difficultés croissantes et besoins de reconnaissance.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

- Nombre de rituels participatifs / nb annulation : 1 rituel hebdomadaire sur chaque service déployé
- Nombre de gemba (participation de l'équipe de direction aux rituels) : 1 par semaine et par directeur
- Nombre d'actions d'amélioration et irritants solutionnés sur le terrain : 180
- Nombre de procédures/standards : 9
- Nombre de projets « du quotidien » déposés en commission : 36 sur les 12 derniers mois
- Nombre de projets structurant en cours : 1 – Processus commande

Evaluation qualitative

Les services déployés sont très satisfaits par le modèle qui est très simple et rapide concernant sa mise en œuvre.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Le déploiement en « big bang » témoigne de la volonté de l'Etablissement de construire un véritable système d'amélioration continue, qui a vocation à s'inscrire durablement dans la structure.

Cette nouvelle gouvernance et approche managériale constitue un chantier culturel à part entière.

Aujourd'hui nous avons déployé plus de 80% des services et échelons de l'établissement et initié la formation de tous les binômes managériaux et équipe de direction.

La phase de capitalisation, constituée en outre d'ateliers thématiques et d'actions d'accompagnement des professionnels dans les services, a été initiée en novembre 2023 et se poursuivra sur tout l'exercice 2024. Elle vise en premier lieu à valoriser les actions d'amélioration menées par les professionnels mais aussi à partager les bonnes pratiques entre les services pour garantir la qualité et la sécurité des soins.

Cette phase associe pleinement les acteurs du service qualité qui apportent leur soutien aux acteurs et assurent le suivi des actions tout en faisant le lien avec notre politique qualité.

05 COMMUNICATION

En interne

- Points d'avancement réguliers aux différentes instances
- Communication à travers le journal mensuel du CH
- Des présentations lors d'évènements tels que la Semaine de la qualité

A l'externe

L'équipe projet accompagnée d'acteurs de terrain a d'ores et déjà participé à plusieurs retours d'expérience sous différentes formes :

- Séminaire de l'APHO (Association Pharmacie),
- Séminaire de la FNADEPA et du GCSMS PART'AGE
- Un atelier participatif organisé dans un EHPAD rattaché pour une session d'inspiration dans le cadre de son séminaire projet d'établissement

D'autres communications externes sont d'ores et déjà programmées en 2024



Sonia **NICOLAS** Directrice adjointe en charge de la filière personne âgée et du projet de management participatif

Sonia.nicolas@ch-douarnenez.fr



CHI FRÉJUS SAINT- RAPHAËL

Journée mobile de la bientraitance

28 novembre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Contexte/rappel de l'existant

Le groupe de la Bienveillance met en œuvre des actions au plus proche des acteurs de terrain. Après le succès de 2022 avec une Journée de la bienveillance mettant en avant toutes les pratiques novatrices et bienveillantes pour les patients, le groupe s'est engagé en 2023 à aller directement aux contacts des professionnels par une journée au format différent : « La Journée mobile de la bienveillance ».

Description de l'objet du projet

Le projet poursuit le travail institutionnel engagé sur la promotion de la bienveillance selon des modalités innovantes au regard des thématiques retenues et travaillées par "la team bienveillance" au cours de l'année 2023 à savoir :

- Lutte contre la maltraitance ordinaire : la maltraitance ordinaire est considérée comme une négligence passive relevant de l'ignorance ou de l'inattention avec privation ou violation des droits sans but de nuire. Ce type de maltraitance est parfois qualifiée de maltraitance "institutionnelle" ou "passive". Le questionnement sur cette thématique permet une sensibilisation de chacun dans ses gestes du quotidien. L'action phare de cette thématique est représentée par la production de séquences vidéo mettant en scène les soignants dans des situations de maltraitance ordinaire.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

- Sensibilisation sur ses “propres” directives anticipées : tout savoir pour que soient respectés mes choix et mes volontés à travers mes directives anticipées. L'approche de celles-ci se fait à travers le regard du soignant et “comme si cela le concernait personnellement”. Le postulat de base pose que l'information ciblée sur les professionnels eux-mêmes permettra une meilleure compréhension du concept et donc un recueil plus exhaustif et de fait une meilleure prise en charge des usagers. Le travail du groupe s'est centré sur la création d'un flyer à destination des professionnels de santé.
- Utilisation adaptée de la contention physique : la contention physique des patients a pour objectif de limiter les capacités de mobilisation d'un patient de manière à le sécuriser et le protéger dans son environnement. Les moyens sont multiples, c'est pourquoi nous avons opté pour la création d'un référentiel rassemblant des fiches techniques adaptées à chaque dispositif utilisé. Son objectif est de sécuriser les pratiques répondant au bon usage au sein de l'établissement.

Le 28/11/2023 la team “bienveillance” de l'établissement anime la journée “mobile” autour de ces thématiques, accompagnée par la mascotte du groupe, le panda.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Organisation

En amont

Finalisation des séquences vidéo « Lutte contre la maltraitance ordinaire » et installation sur les tablettes mises à disposition par la Direction du système d'information.

Rédaction pour chacun des 3 sous-groupes des éléments de communication à travers un résumé décrivant la thématique présentée et les liens en regard.

Organisation des trinômes de rencontre des équipes : 5 trinômes avec un professionnel de chaque sous-groupe thématique. 4 seront déployés sur site principal de l'établissement site BONNET, 1 trinôme effectuera la campagne sur les extras situés sur les sites extérieurs (EPHAD, SSR, etc.).

Rédaction du planning prévisionnel de passage dans les services.

Impression des supports de communication.

Création de l'affiche pour la journée et diffusion sur le site intranet de l'établissement.

Location de la mascotte.

Le jour J

9h-11h : passage dans les unités déterminées

11h30-13h30 : intervention au sein du self du personnel

14h-16h : passage dans les unités déterminées

01 OBJECTIFS

Objectifs généraux

- Organiser une communication sur la bientraitance dans les différentes unités
- Sensibiliser et mobiliser les professionnels sur les droits en matière de directives anticipées, de la maltraitance ordinaire et de la contention.
- Redynamiser la réflexion et le questionnement des équipes.

Objectifs opérationnels

- Rencontrer les professionnels sur leurs postes de travail et échanger sur les axes travaillés en 2023 à partir des supports élaborés.

Résultats attendus

- Sur la prise en charge du patient : informer, sensibiliser les professionnels afin d'offrir un espace de questionnement et d'échanges dans le but d'améliorer les prises en charge des patients.
- Sur l'organisation : mettre en avant le travail du groupe bientraitance, valoriser leurs activités et à travers cela, l'activité des différents professionnels de santé.
- Sur les conditions de travail : donner un sens aux actions des professionnels au quotidien, renforcer leur sentiment d'appartenance à l'établissement et redynamiser leur motivation.
- Sur l'efficacité : dynamiser le groupe de travail autour d'un projet commun.

02 PUBLICS VISÉS

Les publics visés sont essentiellement les professionnels de santé présents dans les unités.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

Pôles	Médecins	CDS	IDE	AS	ASH	Administratifs	Autres	Total
Psychiatrie	1	1	7				1	10
Gériatrie	2	3	10	19	7	5	8	54
Urgences -Réa		2	4	2	1		1	10
Médecine			8	12	1	2	1	24
Oncologie			6	2	2			10
Interventionnel			9	5			3	17
Femmes enfants		1	6	7	4		2	20
Activités transversales	3	2	1		2	8	32	48
Direction						15		15
Total	6	9	51	47	17	30	48	208

03 EVALUATION

Evaluation qualitative

Une enquête par questionnaire d'autoévaluation de 15 questions est effectuée lors de la journée permettant de mettre en avant les situations de maltraitance ordinaire.

L'enquête sera reconduite en 2024 pour une analyse comparative.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Création de nouveaux supports visuels reprenant le quotidien des soignants, explicitant les bonnes pratiques et mettant en évidence les situations à risque de maltraitance ordinaire (vidéos professionnelles publiées sur les réseaux sociaux par exemple).

Présentation des supports lors de la Journée bientraitance du GHT.

Sensibilisation des soignants et ouverture sur les possibilités de formation complémentaires prévues au plan de formation.

Audit sur les bonnes pratiques relatives aux contentions.

05 COMMUNICATION

Communication en interne via les réseaux de l'Etablissement : site « intranet », adressage sur les boîtes mails des professionnels, article dans la revue de l'Etablissement ("Echosanté"), affichage dans le hall et dans les différents services de l'Etablissement.

Communication sur le site internet de l'Etablissement (www.chi-fsr.fr), les réseaux sociaux de l'Etablissement (Facebook, LinkedIn).



Rose **NOVELLI** *Directeur coordonnateur général des soins*
dirsoins@chi-fsr.fr



CH DE LIBOURNE-ROBERT BOULIN

Vers une autre façon de travailler ensemble pour réussir, ensemble, grâce aux apports de l'ingénierie relationnelle au service de l'intelligence collective : implantation territoriale d'un dispositif de qualité relationnelle au travail.

31 janvier 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Dans la suite des travaux de l'ANACT sur la prévention de la désinsertion professionnelle, les Hôpitaux du Nord Gironde se sont engagés dans un plan d'attractivité et de fidélisation des paramédicaux. Au-delà des actions de valorisation des métiers du soin, des modalités d'accueil et d'accompagnement de la montée en compétences des nouveaux professionnels, la direction des soins, en collaboration avec la direction des ressources humaines, a souhaité investir à la fois la question du « travail réel » (versus le « travail prescrit ») dans les organisations des soins ainsi que la place de l'individu, dans tout ce qu'il a d'unique, en développant une approche centrée sur le respect, la confiance, le partage et le sens du collectif.

Pour le centre hospitalier de Libourne, la qualité de vie et des conditions de travail et la performance ne peuvent s'appréhender que conjointement, dans une même dynamique centrée sur la réalité de la prise en charge des besoins des usagers par les professionnels de santé, les caractéristiques de ces derniers et de tous les éléments qui contribuent à un travail collectif et pluridisciplinaire de qualité.

Dans la suite de l'implantation d'un projet managérial territorial innovant et engageant, nous avons souhaité transformer l'approche de l'accompagnement et de la prévention des risques psychosociaux. Le projet managérial coconstruit a permis un accompagnement individuel de l'encadrement paramédical mais aussi une approche réflexive par groupe de pairs grâce aux ateliers d'analyse des pratiques professionnelles.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Avec le coaching professionnel, il a été possible de mesurer l'intérêt de l'accompagnement individuel dans le champ résolutoire, à travers le développement des compétences et l'analyse des pratiques.

S'ensuivit la mise en place d'une cellule de conciliation interne et donc un travail quant à la réflexion sur la résolution des conflits en interne et le soin à apporter aux relations de travail.

Ainsi, nous avons pu développer une approche innovante en lien avec l'aspect relationnel inhérent à toutes situations de travail, faites de communication. En développant une véritable ingénierie relationnelle, nous avons fait le pari de considérer une dimension peu abordée de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), qui est la qualité relationnelle.

Il s'agit d'un nouveau paradigme de l'entente sociale, une approche née de la médiation et du constat des invariants de la dynamique relationnelle et de la mécanique de dégradation de la relation. L'enjeu est celui de développer des stratégies de prévention, c'est-à-dire de s'intéresser à la relation avant l'émergence de conflits, en prendre soin et veiller aux relations de travail, comme un élément clé des conditions de travail : illustration d'une QVT devenue QVCT (depuis 2020). L'objectif suivi, a été de nous intéresser collectivement à une façon différente de procéder pour un accompagnement des managers (premier public) puis de l'ensemble des hospitaliers dans la réalité de leurs conditions de travail.

L'apport de l'ingénierie relationnelle et l'approche de la qualité relationnelle au travail (QRT) ont ainsi été actionnés comme des leviers concrets de coopération.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

A travers l'accompagnement des professionnels vers de nouveaux apprentissages, l'idée est de choisir l'altérité plutôt que l'adversité dans nos relations et ainsi de s'attacher à la reconnaissance de la légitimité de l'autre. Reconnaître l'autre comme un potentiel relationnel, le contributeur d'une action commune comme pierre angulaire de l'intelligence collective. Aujourd'hui, dans une démarche visant à attirer et garder les professionnels, il convient de contribuer à un « faire autrement », dans les services en termes de conditions de travail et de manière « d'être en relation ». Le constat motivant le déploiement de cette démarche est celui d'une absence de savoir-faire des professionnels : comment agir ou réagir autrement ? comment être en relation en situation de tension ? comment interagir avec des patients ou des familles excédées ? Quand le constat de la violence fait l'unanimité, proposer une alternative d'action et de communication aux professionnels afin qu'ils soient acteurs d'une relation apaisée et contributeurs d'une communication non violente est une réelle nécessité. Ceci nous amenant collectivement à dépasser une forme de fatalité de la violence dans nos organisations de travail et ouvrant le champ des possibles avec une prise de conscience quant au pouvoir d'agir de chacun, dans ce domaine.

Cette approche nous a permis de nous mettre au chevet des organisations du travail, en abordant ce qu'il était possible d'envisager, de faire, de changer en conscience et en dépassant les constats et l'attente d'une solution externe. Et si au lieu de chercher à décoder, à catégoriser l'autre, nous nous engageons vers une voie de la transformation, celle d'un nouveau paradigme, celui de l'entente et de l'entente sociale. Il a été intéressant, même « transformant » d'aborder le management de l'humain avec une nouvelle approche, au travers de techniques de l'ingénierie relationnelle.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

En substance, il s'agit d'une vision d'« un faire autrement », au service de l'humain, de possibles enrichissements de la palette de l'intelligence collective et même collaborative, contributive : le champ de l'altérité.

Quelques exemples de verbatim du terrain qui viennent émailler les échanges au risque d'altérer la relation :

- « Il le fait exprès »
- « Non mais vraiment tu fais ça pour nous énerver »
- « Quel incompetent... »
- « Ça fait 10 fois que je te le dis ! » (...)

Ça donne des reproches, des relations contraignantes, des interprétations jugeantes, des prêts d'intention... et une relation qui se dégrade.

A l'aide d'une prise de conscience de sa propre manière de communiquer, de reconnaître l'autre, chaque acteur est amené à envisager un positionnement et un mode de communication différent. Choisir la reconnaissance plutôt que la catégorisation nécessite un apprentissage car cela peut s'avérer difficile à mettre en œuvre tous les jours. Dans notre façon d'être en communication, nous prenons parfois les interprétations pour des faits. Nous confondons aussi les conséquences des choses, actes, décisions, etc. avec une mise en contrainte : « on m'a obligé à venir à cette réunion... ». L'usage d'un outil simple : le FCR pour Faits/Conséquences/Résultats peut nous aider à clarifier notre discours et à dissiper certaines confusions vectrices de tensions.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Enfin, il est important en tant que manager de manier l'usage du merci. Nous avons à remercier nos collaborateurs pour leur exprimer notre gratitude, mais aussi nous avons à savoir manier l'usage du merci dans des situations de tension.

Ce travail de prise de conscience permettant de considérer chaque personne comme un potentiel relationnel, et donc, comme contributeur dans le cadre d'un projet commun : préalable indispensable à l'émergence d'une intelligence collective au service d'un projet commun centré sur l'humain, le prendre soin.

Concrètement nous avons, durant l'année 2023, déployé le dispositif de Qualité Relationnelle et son implantation au sein des établissements de la direction commune des Hôpitaux du Nord Gironde. Durant le premier semestre 2023, tous les cadres supérieurs de santé des 4 établissements de la direction commune ont été formés à la qualité relationnelle au travail (formation de 3 jours) par un médiateur professionnel habilité avec des séquences de mise en pratique et un séminaire organisé à distance (en interne). Tous les membres du comité de direction (CODIR) de la direction commune ont également été formé durant le deuxième semestre 2023. A la demande des équipes, nous prévoyons de mener des interventions ciblées sur ce thème. En ce sens, nous avons inscrit cet axe majeur à un projet de prévention de l'usure professionnelle et de la désinsertion professionnelle, porté par le Fonds National de Prévoyance (FNP) de la CNRACL. Nous souhaitons déployer une démarche de sensibilisation à la qualité relationnelle sur l'ensemble de l'établissement dès 2024, en lien avec des temps d'analyse des pratiques professionnels (APP) pour les quelques 1500 IDE et AS de l'établissement (CH Libourne).

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

L'objectif est de prévenir et/ou limiter l'usure professionnelle des professionnels en agissant sur l'agencement des activités des professionnels, sur ce qui fait sens, en re-questionnant les modes de fonctionnement, l'influence du système et les zones d'autonomie, notamment dans la sphère relationnelle. Nous souhaitons accompagner les professionnels qui sont en première ligne auprès des patients, les outiller pour leur permettre de prendre soin de la relation entre pairs et avec les usagers, comme mesure phare en termes de Qualité de Vie et des Conditions de Vie au Travail. En 2024, le projet est de sensibiliser également les médecins à la qualité relationnelle par la formation et les mises en pratiques.

01 OBJECTIFS

L'objectif global de ce projet est de prévenir et/ou de limiter l'usure professionnelle en agissant sur l'agencement des activités des professionnels, sur ce qui fait sens, en re questionnant les modes de fonctionnement (« on a toujours fait comme ça »), l'influence du système (« le problème vient de l'autre [équipe, service support, tutelle, etc.] ») et les zones d'autonomie (« on n'a pas le choix ») à travers le développement de l'ingénierie relationnelle pour une qualité des relations de travail.

02 PUBLICS VISÉS

Les professionnels hospitaliers paramédicaux, médicaux et administratifs (agents d'accueil), l'encadrement médical et paramédical.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

- Analyse en cours du turn over des professionnels : évolution des données en 2022, 2023 et 2024 à venir.
- Analyse en cours des déclarations d'événement indésirable en lien avec la violence : évolution des données en 2022, 2023 et 2024 à venir.
- Attractivité paramédicale renforcée : augmentation du nombre de recrutement IDE (en pourcentage et en volume (2022/2023). Aucun poste AS vacant en 2023.

Evaluation qualitative

- Expression de satisfaction des cadres supérieurs quant à la possibilité d'avoir des outils pour communiquer et agir autrement (gestion des mails, gestion de l'agressivité, etc.).
- Construction d'une culture commune, d'un référentiel commun dans l'équipe de direction.

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Action envisagée de manière pérenne avec des actions annuelles récurrentes en interne par la formation de médiateurs professionnels internes et de formateurs habilités à la qualité relationnelle, en lien avec l'EPMN.

05 COMMUNICATION

Communication en interne du dispositif dans les différentes instances de la direction commune.

Communication externe : Journées régionales de la FHF, Journées annuelles des Managers hospitaliers de Guadeloupe.



Olivia **RUFAT** *Coordinatrice générale des soins des hôpitaux du Nord Gironde, coach, médiatrice professionnelle et formateur habilité qualité relationnelle*

secretariat.ds@ch-libourne.fr



CHRU DE LILLE

Je cours pour toi, course solidaire et fédératrice !

21 septembre 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Préambule

Avec près de 16 500 professionnels, le CHU de Lille est l'un des plus grands campus santé du Nord de l'Europe. Le CHU de Lille est composé de 12 établissements situés en majorité sur le campus, ce qui facilite les échanges. Les activités du CHU de Lille sont organisées en 16 pôles d'activités cliniques et médico-techniques. Les services réunis au sein d'un même pôle partagent un projet médical et des moyens communs. Chaque pôle intègre dans ses activités le soin, mais aussi la recherche et l'enseignement.

Le CHU de Lille propose aux 1,4 millions de patients accueillis chaque année en hospitalisation ou en soins externes, des prises en charge de proximité pour la population de la métropole ou hyperspécialisées grâce à un plateau médicotechnique de pointe et une expertise médicale spécialisée dans de nombreux domaines.

Les hospitaliers évoluent dans un contexte de travail exigeant ce qui renforce l'importance de mener une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail à la hauteur de leurs besoins.

La QVCT constitue un axe majeur du Projet social du CHU de Lille, qui affirme ainsi son ambition de permettre à l'ensemble des 16 500 personnels médicaux et non médicaux d'exercer leur travail dans de bonnes conditions.

Elle s'apprécie dans sa transversalité car elle concerne de nombreux aspects de la vie professionnelle : la prévention contre les risques, la préservation de la santé au travail, l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, les conditions de travail, le contenu du travail, le management, l'accompagnement des professionnels dans les difficultés qu'ils rencontrent parfois, dans les projets qu'ils portent et dans les évolutions auxquelles ils aspirent...

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

L'un des projets les plus emblématiques de cette démarche est la création du dispositif Zen Zone inauguré en juin 2022.

Complexe dédié à la promotion de la santé, du sport, du bien-être, du vivre ensemble et de la déconnexion à destination de l'ensemble des professionnels et étudiants du CHU de Lille, la Zen Zone est répartie sur 500m², situés au rez-de-jardin de l'Institut Cœur-Poumon, au cœur du campus hospitalier.

Elle est composée de 4 espaces :

- Salle de sport : salle de sport équipée, douches et vestiaires (max : 30 pers.)
- Salle de cours collectifs : large offre d'activités (sophrologie, pilates, hit circuit, renforcement musculaire, chant, guitare, etc.)
- Un espace de soins : ostéopathie, pédicurie-podologie, etc. (selon les disponibilités des partenaires)
- Un espace détente : propice aux temps calmes (lecture, etc.) ou aux échanges (rencontres autour de thématiques en lien avec la QVT, activités pour renforcer la cohésion d'équipe, etc.)

C'est dans ce contexte qu'est née l'idée d'organiser un événement culturel sportif, généreux et fédérateur qui porte les valeurs inhérentes à la démarche QVCT, la course « Je cours pour toi ! »

Le CHU de Lille, en partenariat avec l'UFR3S, a donc organisé le 21 septembre 2023 la première édition d'un grand événement culturel et sportif ouvert aux professionnels et étudiants du CHU de Lille et de la fac Santé-Sport !

Situés sur le campus hospitalo-universitaire de Lille, le CHU de Lille et l'UFR3S partagent le plus grand espace dédié à la santé et à l'innovation d'Europe. Ils sont épaulés dans l'organisation de "Je cours pour toi" par la Ligue d'athlétisme des Hauts-de-France.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

"Je cours pour toi" est un évènement fédérateur, en accord avec la politique QVCT / RSE / promotion de la santé / promotion du sport, qui participe à véhiculer une image dynamique et positive des deux structures.

Pour la première édition, cet évènement sportif et solidaire était destiné aux professionnels de santé et étudiants et quelques patients (inscriptions limitées à 1 850 participants sur les deux courses).

L'évènement "Je cours pour toi" se composait : - d'une course chronométrée : 8 km traversant le campus hospitalo-universitaire et ses alentours - d'un parcours marche de 3 km à la découverte des 2 campus (Jeu de piste / QR Code) – de sessions d'échauffement avant et après la course, d'un village convivial, ludique, d'information et de prévention (car podium animé par un speaker et stands d'information et de prévention), la première édition s'est donc tenue le jeudi 21 septembre 2023 après-midi.

L'ensemble du dispositif est présenté sur le site dédié www.jecourspourtoi.fr

L'organisation de cet évènement a été rendue possible grâce à la formation d'un Copil et la mise en place de groupes de travail portant sur les thématiques : Parcours et Organisation/ Animation et Village/ Communication et Financement.

Pas moins de 12 Copils auront été nécessaires pour permettre la mise en place effective de cet évènement.

01 OBJECTIFS

L'objectif principal était évidemment de fédérer les étudiants et les professionnels autour d'un événement à la fois sportif, solidaire et convivial, qui participe à :

- valoriser les liens qui unissent le CHU de Lille et l'UFR3S ;
- fédérer les professionnels et les étudiants, cultiver le sentiment d'appartenance au CHU de Lille et promouvoir la cohésion d'équipe ;
- promouvoir les bienfaits du sport pour la santé et encourager les étudiants et les professionnels à pratiquer une activité physique ;
- valoriser le campus hospitalo-universitaire sur le territoire via une action dynamique, solidaire, positive, et ainsi renforcer l'attractivité du CHU et de l'UFR3S.

02 PUBLICS VISÉS

Cible principale :

- Etudiants et professionnels de l'UFR3S et professionnels du CHU

Cibles secondaires :

- Candidats potentiels (pour études UFR3S et pour travailler au CHU)
- Acteurs du territoire (institutionnels, entreprises)

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

En quelques mois les jauges maximales pour les 2 épreuves étaient atteintes, à savoir :

- 1500 inscriptions à la course 8 km chronométrée
- 350 inscriptions à la marche découverte du campus (3,5 km non chronométrée)

Evaluation qualitative

- Co-portage et management de projet à la fois efficient et enrichissant
- Organisation réussie, excellente participation des professionnels et étudiants dans une ambiance festive et chaleureuse
- Parcours apprécié et sécurité des participants garantie
- Impact limité sur l'organisation des activités hospitalières

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

Suite au bilan de la manifestation, le COPIL a décidé de reconduire l'action en 2024. Une réunion se tiendra en janvier 2024 pour en préciser les modalités précises d'organisation (reprise du modèle à l'identique ou évolution vers un évènement ouvert à l'extérieur).

05 COMMUNICATION

A noter : bien qu'il s'agisse d'un événement « interne », le CHU regroupe 16 000 professionnels de santé et accueille chaque jour dans ses murs environ 30 000 personnes (patients, accompagnants, visiteurs, professionnels, prestataires, etc.). L'UFR3S regroupe quant à lui 21 000 étudiants et 1 500 professionnels. Le public cible de la course réunit donc près de 40 000 personnes, sans compter la visibilité externe autour de l'évènement (presse locale, réseaux sociaux).

Action / Outils	Cible	Mode de diffusion / Audience
Avant l'événement		
Affiche	Professionnels et étudiants	Affichage dans les services du CHU, halls des hôpitaux et bâtiments administratifs et tertiaires, entrée des selfs du personnel Affichage sur tous les écrans des cinq départements facultaires de l'UFR3S. Transmission de l'information dans le Flash Info, newsletter hebdomadaire transmise à 23000 personnes (usagers, personnels enseignants, enseignants-chercheurs, chercheurs, personnels techniques et administratifs.) Transmission aux communicants des laboratoires affiliés à l'UFR3S pour transmission auprès des personnels qui ne seraient pas UFR3S (Pasteur, Inserm, Inri, CNRS, etc.)
Site vitrine	Professionnels et étudiants	Accessible à tous (interne et externe), mais seuls les professionnels et étudiants peuvent s'inscrire
Campagne de teasing vidéos réseaux sociaux	Abonnés RS	Diffusion de 2 à 3 posts sur les RS du CHU et UFR3S Nombre d'abonnés CHU sur les RS = 110 000 Nombre d'abonnés UFR3S sur les RS = 35 000
Campagne e-mailing	Professionnels et étudiants	Diffusion de 3 e-mailings en amont de l'événement (juin, début sept et quelques jours avant la course) Nombre d'adresses mails CHU = 10 000 Nombre d'adresses mails UFR3S = 23 000
Intranet	Professionnels et étudiants	Page dédiée sur les intranets CHU et UFR3S, mise en avant sur la homepage de l'intranet
Jour J		
T-shirt de la course remis aux participants	Participants à la course	Cible : 2 000 personnes
Stands partenaire	Participants à la course	Organisation d'un village départ / arrivée avec animations conviviales pour faire rester les participants et créer un moment privilégié d'échanges.
Animation musique, échauffement, récupération par un speaker	Participants à la course	
Remise des prix aux gagnants par catégorie	Participants à la course	
Affichage des logos partenaires au sein du village et sur le parcours	Participants à la course	Barrières métalliques amovibles avec bâches, Habillage du car podium.

Post événement		
Communiqué de presse	Grand public	Médias cibles – Voix du Nord, France 3 Nord, France Bleu
Bilan photos sur les réseaux sociaux	Abonnés RS	
Retour dans la revue interne du CHU et dans la newsletter de l'UFR3S	Professionnels	Imprimée en 3 000 exemplaires et diffusée en ligne à 10 000 boites mails Envoyé par mail à 23 000 personnes



Anne-Gaëlle **COGEZ** *Chargée de mission Qualité de Vie au Travail*

Annegaelle.cogez@chu-lille.fr



CH LA PALMOSA

Un regard en partage - nous sollicitons vos plus beaux regards pour une future exposition de photographies en 2024

25 août 2023

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Appel à participation de chaque professionnel de santé travaillant au sein des établissements du groupe hospitalier de la Riviera française pour offrir un regard (photo) sur l'environnement naturel (faune, flore, architecture à proximité de leur lieu de travail).

Exposition simultanée et itinérante sur 5 sites

Cette exposition s'inscrit dans 'l'aller vers' qui anime notre démarche professionnelle au sein du territoire de santé de la Riviera française.

Action qui s'est déployée en **4 temps** :

- mai 2023 : séminaire de direction, lancement de l'idée et donc du projet.
- 25 août 2023 : début de l'action avec l'élaboration de l'appel à participation et de son règlement, et la 1ère campagne d'affichage.
- lancement de l'appel à participation, du 5 septembre au 15 octobre 2023, suivi du Jury de sélection des photos (le 16 octobre 2023) présidé par un artiste peintre ayant prêté des œuvres lors d'une précédente exposition organisée au printemps 2022 dans les locaux du SMR.
- Vernissage des expositions dans chaque établissement du GHRF, en cours du 8 au 24 janvier 2024 lors de la présentation des vœux Année 2024 en présence des édiles et du public.

Les expositions itinérantes et partagées des œuvres au sein des 5 établissements du Groupe font l'objet d'une rotation durant l'année 2024.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Dans le cadre de la mise en place de la Direction commune du groupe hospitalier de la Riviera française réunissant 5 établissements de santé et médico sociaux sur le territoire de la Riviera française :

- Le centre hospitalier La Palmosa de Menton,
- l'hôpital Saint-Eloi et l'EHAPD de Sospel,
- l'hôpital et l'EHPAD de Breil-sur-Roya,
- l'EHPAD Le Touze de la Brigue
- l'EHPAD le Temps des Cerises de Saorge

L'équipe de direction, lors de son séminaire annuel du 9 juin 2023, a réfléchi sur un acte fondateur de la direction commune du groupe hospitalier de la Riviera française permettant :

- de fédérer autour de la future Direction commune du groupe hospitalier de la Riviera française 06 (direction commune mise en place par arrêté le 25 juillet 2023) l'ensemble des professionnels de ces établissements ;
- de déterminer un socle de valeurs culturelles, sociétales et environnementales afin de les partager, de faire corps et incarner le projet territorial de santé au sein du futur « groupe hospitalier de la Riviera française ».

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Les établissements de la direction commune du groupe hospitalier de la Riviera française GHRF 06 couvrent en besoins sanitaires et médico-sociaux le territoire de la Riviera française à l'est du département des Alpes-Maritimes, territoire frontalier situé entre deux Etats souverains - la Principauté de Monaco et l'Italie, territoire entre mer et montagne, territoire mariant le littoral méditerranéen et les vallées escarpées de la Roya et de la Bevera - l'Azzuro -, territoire offrant des paysages époustouflants...

Les valeurs du développement durable se traduisent en actions au sein des différents établissements du GHRF :

Le centre hospitalier de Menton est le 1er établissement sanitaire labellisé or Très Haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale pour sa démarche globale THQSE, le 23 mai 2022, les établissements de Sospel, Breil, Saorge et la Brigue (vallée de la Roya et de la Bevera) ont soutenu dans chacune des structures des actions originales RSE. Impactés par la Tempête Alex en octobre 2021, la responsabilité sociétale et environnementale et l'enjeu climatique résonnent singulièrement au sein de chacun des établissements du GHRF.

La préservation du patrimoine et de la biodiversité est une valeur respectée.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

L'idée : Souhaitant échanger un regard artistique sur les paysages environnants, l'environnement et l'architecture de chacun des établissements sanitaires et médico- sociaux du GHRF, la Direction commune du GHRF a décidé de lancer un appel à participation pour une exposition itinérante de photos intitulée « un regard en partage » au sein des 5 établissements du GHRF 06.

Cette action environnementale et sociétale à vocation culturelle s'adresse aux 975 professionnels de santé travaillant dans les 5 établissements du groupe hospitalier de la Riviera française.

La particularité : Chaque professionnel est invité à prendre une photo de l'environnement proche de son lieu de travail tout particulièrement la faune et la flore, l'architecture et à offrir ce regard artistique à l'établissement (photo envoyée avec cession des droits d'auteurs, l'encadrement de la photo retenue par le jury est pris en charge par l'établissement, l'identité de chaque professionnel – artiste figure sur chaque œuvre sauf volonté autre exprimée par l'artiste en question.

Par ailleurs nous n'avons pas souhaité pour chaque professionnel - artiste faire figurer la profession exercée dans la structure.

01 OBJECTIFS

Les professionnels de chaque établissement connaissent peu la richesse environnementale des autres établissements appartenant au GHRF, chaque vallée a ses spécificités, de même les différences sont très flagrantes entre un établissement de bord de mer et un établissement de montagne.

Prendre connaissance des richesses de chaque établissement pour en faire une richesse commune.

Par ailleurs, en demandant à des professionnels de santé de prendre une photo de leur environnement – faune, flore, architecture - à proximité de leur lieu de travail, d'identifier un sujet environnemental en y apportant un regard artistique pour mettre en valeur le sujet, a permis aux professionnels-acteurs d'enclencher une dynamique collective.

15 photos par établissement présentant les environnements de chacune des 5 structures (3X5, au total 75 photos exposées au regard de professionnels, de patients, de résidents et du public accueilli.

02 PUBLICS VISÉS

Tout public. Action à tiroirs avec par la suite possibilité de prêt auprès des parties prenantes de l'établissement : les IFSI, IFAS et autres partenaires associatifs locaux.

03 EVALUATION

Evaluation quantitative

978 professionnels de santé appelés par mail, 112 photographes répondent à l'appel à projet, 75 photos sont retenues : 11 % de participants à la « confection » de l'exposition.

Adhésion totale, rapidité dans les retours.

Evaluation qualitative

Très forte attention et adhésion des professionnels de santé tous corps de métier confondus. Le projet s'inscrit dans un calendrier complètement respecté.

Il est porté par les promoteurs direction RSE, cellule communication et ambassadeurs RSE auprès d'un public curieux et surpris...

04 PÉRENNITÉ DE L'ACTION ET DÉVELOPPEMENTS ENVISAGÉS

« Un regard en partage » fait partie d'une série d'expositions appartenant à la collection « regards croisés » mise en place au niveau de l'axe sociétal de la politique de développement durable :

- Exposition sur la femme présentée lors de la Journée internationale des droits de la femme le 8 mars 2022 par un collectif d'artistes et de médecins
- Expositions de tableaux de l'artiste Tony Patrick Szabo

05 COMMUNICATION

Pour « Un regard en partage »

- Campagnes d'affichages pour lancer l'appel à participation, emailing, campagne sur les réseaux sociaux à chaque stade du déploiement du projet
- Campagnes d'affichages pour lancer l'exposition sur les 5 sites du territoire



Ghislaine **TOUBOUL** *Directrice adjointe en charge des affaires juridique et du développement durable Politique RSE démarche THQSE*

g.touboul@ch-menton.fr



HOSPICES CIVILS DE LYON

Intégration d'une démarche RSE au sein des blocs opératoires et salles interventionnelles des Hospices civils de Lyon

Mai 2022

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

Le projet prend racine à l'issue de l'éco-audit d'une procédure de chirurgie cardiaque standard, étude menée par le Dr Daniel Grinberg qui a donné lieu à une publication en août 2021 dans le journal « European Journal of Cardio-Thoracic Surgery ». L'impact environnemental évalué, l'intérêt des professionnels pour ce sujet et le frémissement d'actions RSE ressenti dans les blocs sans coordination centrale incite les Hospices civils de Lyon à structurer une démarche RSE au sein des blocs opératoires et salles interventionnelles. Cette mission, co-portée par un trinôme alliant expertise médicale (Dr Daniel Grinberg, chirurgien cardio-thoracique, hôpital Louis Pradel), expertise de soins (Mme Pascale Harrau, cadre de santé, Hôpital Femme Mère Enfant) et une expertise en développement durable (Mme Julie Marconnet, chargée de mission RSE des HCL), voit le jour en mai 2022.

Dans un premier temps, l'équipe a réalisé un audit des pratiques en faveur du développement durable au sein des blocs opératoires des HCL ainsi qu'un audit dans d'autres établissements en France et à l'étranger.

En parallèle, le Dr Grinberg a expérimenté différentes actions dans son bloc opératoire, avec le concours de son équipe : tri des déchets 5 flux, suppression du plastique à usage unique pour le personnel, communication sur la démarche, diminution des consommations de gaz anesthésiants, etc.

Le trinôme co-porteur de la mission s'est ensuite concentré sur la mise en œuvre d'un groupe de travail pluridisciplinaire et multi-sites, pour impliquer toutes les parties prenantes concernées par les activités de blocs opératoires et salles interventionnelles (pôles d'activités médicales, fonctions support, etc.). Ainsi, pour chaque bloc opératoire mobilisé, une « Green Team » locale a été mise en place, autour d'un chirurgien, d'un médecin anesthésiste-réanimateur, d'un cadre de santé et de paramédicaux volontaires.

DESCRIPTION DU PROJET RÉALISÉ

La mission organise toutes les 6 à 8 semaines des réunions conviant toutes les « green team » locales (5 groupements hospitaliers représentés, plus de 100 personnes concernées) pour que chaque bloc puisse présenter ses travaux, s'inspirer collectivement mais aussi pour déceler de nouvelles pistes d'action possibles et faire intervenir les directions transverses ou fonctions support concernées par les idées d'actions émises : stérilisation, pharmacie, achats, etc.

En dehors des réunions plénières, chaque « Green team » agit au sein de son bloc opératoire ou salle interventionnelle pour réviser ses pratiques et mettre en place des actions plus vertueuses.

Sous couvert du conseil central des blocs opératoires et des salles interventionnelles des HCL, le trinôme co-porteur de la mission rend compte annuellement de ses travaux et résultats à la gouvernance des HCL.

La démarche Green Bloc éprouvée a ouvert la voie à une démarche d'écoconception des soins plus large au sein des HCL, dont l'objectif est d'avoir un effet transformant dans les soins mais également à une échelle plus systémique puisqu'il s'agit de toucher les professionnels dans leur quotidien professionnel, pour que chacun devienne porteur de la politique RSE et fassent évoluer concrètement ses actes vers des pratiques plus vertueuses, à qualité et sécurité des soins équivalents. Ce groupe de travail pluridisciplinaire, structuré au printemps 2023, est animé par la vice-présidente de la commission médicale d'établissement, le Dr Aurélie Fontana.

01 OBJECTIFS

- Faire évoluer les pratiques dans le but de réduire significativement l'empreinte carbone des activités des blocs opératoires et salles interventionnelles.
- Développer des filières de recyclage et de valorisation des matériaux consommables utilisés dans les blocs, actions permettant de réduire le volume de déchets produits.
- Mettre en place des projets d'innovation dans les pratiques et dans les organisations contribuant à un fonctionnement écoresponsable des blocs opératoires et salles interventionnelles et au développement de la recherche en santé environnementale dans ces secteurs.
- Intégrer des apprentissages et retours d'expérience et d'évaluation de la démarche RSE dans les formations initiales ou continues des professionnels.
- Améliorer les conditions de travail, la motivation et la fédération des intervenants du bloc autour d'un projet porteur de sens collectif.

02 PUBLICS VISÉS

Toutes les équipes travaillant dans les blocs opératoires et salles interventionnelles, ainsi que les équipes des directions transverses/fonctions support qui œuvrent en coulisses pour les blocs opératoires et salles interventionnelles.

Evaluation quantitative

Des résultats liés à l'objectif de réduction de l'empreinte carbone sont déjà observés :

- Diminution des consommations de Sevoflurane.
- Révision de l'emballage des packs de CEC permettant la réduction de l'empreinte carbone du transport (-62%) ainsi que la réduction du volume de déchets produits.
- De nombreuses autres actions encore en cours font l'objet de suivi d'indicateurs (volumes de déchet, révision de sets, etc.).

Evaluation qualitative

La démarche Green Bloc est une véritable démarche à 360° avec un impact RH fort :

- Equipes de blocs motivées, soudées et efficaces grâce au décloisonnement permis par la démarche entre les différents métiers en présence : chaque idée compte et a de la valeur, quelle que soit la fonction de l'émetteur.
- Equipes locales récompensées de leur engagement qui va bien au-delà de leur fiche de poste, grâce au dispositif de prime d'engagement collectif.
- Spirale vertueuse créée et encouragée par des résultats positifs qui favorise la multiplicité des initiatives et actions nouvelles des professionnels.
- Sens au travail de chacun, source de fierté, de fidélisation et d'attractivité pour les futurs professionnels qui trouveront là un espace de possibilités nouvelles et d'alignement de leurs préoccupations citoyennes et de leurs pratiques professionnelles.
- Organisation innovante qui porte ses fruits : les idées émanent du terrain, sont étudiées par un collectif de professionnels des blocs, encouragées, facilitées parfois par les relations directes avec les fonctions support puis mises en œuvre.

Après 18 mois de déploiement, la dynamique se poursuit et continue d'être alimentée d'actions et de possibilités d'évolution.

Nous souhaitons définir et déployer un statut « d'ambassadeur Green Bloc » au sein des équipes paramédicales engagées dans les Green Teams afin de reconnaître leur engagement et de pouvoir consacrer du temps à des actions spécifiques RSE au sein des blocs.

Cette première brique fondatrice de l'action RSE au cœur des soins nous incite à nous rapprocher de la formation initiale et développer des synergies pour que les professionnels actuels et futurs bénéficient d'un socle de connaissances commun. Les HCL envisagent de déployer en interne un outil de formation pédagogique créé pour les UFR santé par le Dr Marine Sarfati, médecin rhumatologue des HCL.

Par ailleurs, nous débutons des discussions avec un industriel qui pourrait contribuer à la démarche en facilitant la connaissance de l'impact environnemental d'un dispositif médical défini et en travaillant sur le versant logistique associé à ce dispositif (commandes, stockage, livraison). Si cette expérimentation s'avère concluante, nous pourrions la renouveler avec d'autres industriels.

En parallèle, nous structurons l'organisation de la recherche dans le domaine médico-écologique pour encourager les études et publications nécessaires à la transition écologique du système de santé.

Forts de cette démarche innovante et fructueuse, nous envisageons de dupliquer la méthode autour d'un projet de « Green Réa »

- Réalisation d'une vidéo disponible au plus grand nombre sur Youtube : https://youtu.be/nldg4uO5p_g?feature=shared
- Réalisation d'un guide interne des blocs écoresponsables à destination du personnel.
- Présentation de la démarche Green Bloc des HCL dans de nombreux colloques, évènements de sociétés savantes, séminaires liés au développement durable.
- Réalisation de « green bag » sur la base des tenues de bloc opératoire jetables, distribués aux professionnels contribuant à la démarche.



Julie **MARCONNET** *Chargée de mission RSE*

Julie.marconnet@chu-lyon.fr