

Annexe

Prix des valeurs hospitalières : Présentation des quatre projets lauréats

I. Prix « Usagers » : **Dispositif Handiconsult, CH d'Annecy-Genevois**

Mis en place depuis 2012, le dispositif vise à permettre aux personnes en situation de handicap, en échec de soins en milieu ordinaire, d'accéder comme tout citoyen à des soins courants, au dépistage et à la prévention. HANDICONSULT constitue une réponse en termes d'égalité d'accès aux soins entre personnes handicapées et personnes valides.

Publics visés :

Le dispositif s'adresse aux enfants et aux adultes en situation de handicap, résidant en établissement public, privé ou à domicile. Il concerne tous types de handicap (moteur, visuel, auditif, psychique, intellectuel) avec forte dépendance.

Partenariats :

ARS Rhône-Alpes, Conseil Départemental de Haute-Savoie, Centre Arthur Lavy, ADIMC 74, Epanou, UDAPEI, UNAFAM, OVE, APF, SAMSAH, le Fil d'Ariane, association Dentdicap 74, l'UFSBD74, les familles.

Description du projet réalisé :

Imaginé avec les usagers, HANDICONSULT répond aux attentes et aux réalités du terrain. Les spécialistes qui assurent les consultations partagent la volonté de fluidifier les parcours de soins.

Phase 1 (de 2012 à 2016) – coordination des prises en charge par un personnel formé aux problématiques des usagers pour :

- ▶ Assurer un accueil téléphonique et orienter sur l'interlocuteur le plus apte à répondre ;
- ▶ Conseiller ;
- ▶ Organiser les prises en charge.

Le site internet HANDICONSULT présente de façon didactique les consultations, avec photographies et vidéos. Des visites blanches sont proposées pour familiariser le patient aux locaux, matériels et intervenants. L'équipe de coordination accompagne par ailleurs plusieurs professionnels de santé assurant des consultations : gynécologie, prise en charge de la douleur, épileptologie, consultation spasticité de l'enfant polyhandicapé, consultation holistique du handicap, ORL, ophtalmologie, dermatologie, stomathérapie...

Certaines consultations sont délocalisées dans les établissements médico-sociaux. Selon les besoins de la personne, HANDICONSULT permet d'organiser un ou plusieurs rendez-vous au centre hospitalier, auprès des différents spécialistes, en une seule venue.

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales
T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

Phase 2 (à compter de 2016) – installation de locaux dédiés, intégrés au plateau technique hospitalier, pour la coordination, le cabinet dentaire, certaines consultations spécialisées et organisation de concertations pluridisciplinaires.

L'équipe de coordination est constituée d'un médecin coordonnateur (0,10 ETP), d'infirmières (1,30 ETP), d'un secrétariat (1 ETP). Les consultations sont assurées par des professionnels de santé issus d'établissements publics de santé, d'établissements de santé privés, d'établissements médico-sociaux, de praticiens libéraux. Des aides-soignantes ont été formées aux missions d'assistantes dentaires (0.3 ETP).

Dès le début du projet, le CH Annecy Genevois a bénéficié d'une écoute attentive de l'ARS Rhône-Alpes, qui a soutenu la mobilisation des acteurs, alloué un financement expérimental pour lancer et évaluer le dispositif.

Evaluation quantitative :

En 2014, **911 consultations** ont eu lieu pour 536 patients.

Au premier semestre 2015, **521 consultations** ont eu lieu pour 363 patients.

Evaluation qualitative :

HANDICONSULT bénéficie d'une reconnaissance qui se traduit à travers la remise de plusieurs prix ou distinctions, comme le 1^{er} prix régional, catégorie « santé », des Victoires de l'accessibilité UDAPEI Rhône-Alpes (décembre 2012) ou le concours national « droits des usagers de la santé » du Ministère des affaires sociales et de la santé (décembre 2014).

La Haute Autorité de Santé (HAS) a par ailleurs pris en compte le dispositif HANDICONSULT dans le cadre de l'élaboration d'un Guide d'amélioration des pratiques professionnelles sur l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé.

Pérennité du projet :

L'instruction ministérielle 2015/313 du 20 octobre 2015, relative à la mise en place de dispositifs de consultations dédiés aux personnes en situation de handicap, organise le développement de tels dispositifs sur l'ensemble du territoire national.

Le cahier des charges des consultations qui figure en annexe de la circulaire décrit les exigences minimales auxquelles doivent répondre ces dispositifs en termes d'objectifs et présente, à titre d'exemple, le dispositif HANDICONSULT porté par le CH Annecy-Genevois.

Pour le dispositif HANDICONSULT, le financement reste à consolider et pérenniser. Un travail en lien avec les autorités sanitaires doit être mené en vue d'une juste valorisation de l'activité, qui devrait permettre au dispositif d'évoluer et de s'adapter pour toujours mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

En savoir plus / contacts :

<http://www.ch-annecygenevois.fr/fr/services/handiconsult>

Anne-Marie Fabretti, Directrice des Activités de Réseaux et de la Qualité
amfabretti@ch-annecygenevois.fr

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

II. Prix « Personnels Hospitaliers » : Dispositif d'écoute « Alerte discrimination », CH de Brie Comte Robert, Jouarre et EPSM de Tournan en Brie

Lancé en octobre 2012, le dispositif « Alerte discrimination » met au cœur des pratiques managériales quotidiennes les thématiques de la diversité, recouvrant les principes et les valeurs chères au service public hospitalier tels que l'humanisme, l'égalité des droits, la solidarité, le respect et la tolérance.

Les objectifs :

- ▶ Engager une démarche de développement durable appliquée aux RH ;
- ▶ Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination au sein du groupe hospitalier ;
- ▶ Mettre en place une cellule d'écoute et de traitement commune des réclamations supposées ou avérées liées aux 20 critères de discrimination prohibés par la loi ;
- ▶ Favoriser la qualité de vie au travail et le « vouloir travailler ensemble » au bénéfice des patients.

Publics visés :

Ensemble des professionnels des 3 établissements, candidats au recrutement non retenus, fournisseurs et partenaires.

Partenariats :

- ▶ En interne : CHSCT, organisations syndicales et administrateurs ;
- ▶ En externe : Cap Emploi, IFSI, IFAS et CCAS, Ministère du travail, de l'Emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, AFNOR dans le cadre du Label Diversité obtenu par les 3 établissements.

Description du projet réalisé :

Le dispositif d'écoute « Alerte discrimination » est installé sur les 3 établissements du groupe. Il est composé de 19 membres (administrateurs, organisations syndicales et personnels RH), choisis pour leur impartialité. Le coordonnateur du dispositif est le psychologue du travail, intervenant en transversal sur les 3 sites. Il assure la cohérence et la complémentarité des intervenants dans l'enregistrement et le traitement des réclamations.

Tous les membres du dispositif anti-discrimination ont reçu une formation spécifique. Le risque de conflit d'intérêt des membres est qualifié et il est possible de réfuter un membre sous certaines conditions.

Missions de la cellule d'écoute :

- ▶ Recueillir les signalements ;
- ▶ Ecouter les propos recueillis sans y porter de jugement et d'interprétation ;
- ▶ Diagnostiquer l'évènement comme un acte discriminant (ou pas) ;
- ▶ Traiter le dossier dans le cadre de la procédure adaptée à cet effet ;
- ▶ Informer le plaignant de la procédure et l'accompagner ;
- ▶ Faire des propositions de prévention et d'amélioration visant la promotion de la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination au sein du groupe ;
- ▶ Etre organe consultatif au sein de l'établissement ;
- ▶ Procéder à la traçabilité et la communication d'informations et de statistiques (bilan annuel, bilan Afnor).

Le dispositif est piloté par le directeur commun avec chaque direction déléguée. Plus de 90% des agents des 3 établissements ont été formés et sensibilisés aux préjugés et stéréotypes. Une communication est déployée très régulièrement à la fois en interne et en externe. Deux lignes téléphoniques sur l'EPG de Tournan et le CH de Brie sont dédiées au dispositif anti-discrimination. Une adresse mail spécifique a été créée : diversitejouarrebrietournan@hopital-brie.fr

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

3/8

Un fonctionnement croisé des lignes est organisé : les professionnels de Brie Comte Robert et Jouarre appellent Tournan et les professionnels de Tournan appellent Brie Comte Robert, ce qui permet d'assurer un fonctionnement en toute confidentialité.

Evaluation quantitative :

- ▶ Développement de l'attractivité des établissements au niveau du recrutement (candidatures spontanées) ;
- ▶ Inflexion des taux d'absentéisme ;
- ▶ Plus de 90% des professionnels sensibilisés ;
- ▶ Mise en « assurance qualité » de l'ensemble du processus RH et adaptation des procédures ;
- ▶ 5 dossiers traités directement par le dispositif « Alerte discrimination » ;
- ▶ Mise en place d'indicateurs spécifiques, alimentant le bilan social.

Evaluation qualitative :

- ▶ Dialogue social positif avec les organisations syndicales et appropriation par eux du dispositif en lien avec les CHSCT ;
- ▶ Partage effectif de valeurs communes et promotion de la diversité et lutte contre toute forme de discrimination ;
- ▶ Démarche de développement durable – RSE ;
- ▶ Mobilisation et implication de l'encadrement ;
- ▶ Communication positive ;
- ▶ Evolution positive des comportements des agents : regard sur l'autre et de facto impact positif sur les prises en charge des patients.

Pérennité du projet :

- ▶ Action renouvelée à travers le Label Diversité ;
- ▶ Ouverture sur d'autres thématiques (temps de travail, handicap et parcours syndicaux).

En savoir plus / contacts :

Philippe PARET, CH de Brie Comte Robert, Jouarre et EPSM de Tournan en Brie, directeur@hopital-brie.fr

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

III. Prix « Coup de cœur » : Dispositif bientraitant à destination des professionnels et des patients, Hôpital Saint-Louis (AP-HP)

Depuis 2009, des réunions de concertation pluri-professionnelle médico-sociale et éthique (RCPMSE) sont organisées à l'Hôpital Saint-Louis. Il s'agit de réunir des professionnels de champs professionnels variés pour faciliter les prises de décision dans les situations complexes. Ce dispositif est à la fois bientraitant pour les professionnels et pour les patients.

Publics visés :

Professionnels de l'hôpital : médecins, soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et en particulier professionnels de la PASS (médecins, IDE, ASE) et de l'unité mobile de soins palliatifs. In fine, ce dispositif est bénéfique pour les patients concernés par les situations étudiées.

Partenariats :

Représentants des usagers, représentants des cultes, médiateurs transculturels, psychologues, professionnels du SAMU social, chercheurs en sciences sociales (anthropologues, sociologues ...).

Description du projet réalisé :

La RCPMSE est sollicitée par les professionnels de l'hôpital, qui face à une situation médico-sociale complexe. La réunion est organisée au plus tôt après la demande. Elle réunit au moins un médecin de spécialité, un médecin de la PASS, un assistant de service social du service concerné et un assistant de service social de la PASS. S'y associent souvent d'autres professionnels comme des infirmiers, des cadres infirmiers, des cadres socio-administratifs et un représentant la Direction.

La réunion dure entre 30 minutes à 1h30. Le traitement d'une situation complexe dure en général de 30 à 40 minutes. Le principe de ces réunions est de proposer une approche systémique des situations, en décomposant la complexité en sous-système.

Au final, la possibilité d'avoir en un temps et sur un même lieu un regard pluri-professionnel sur une situation permet d'articuler souci de l'autre et responsabilité collective, c'est à dire de viser le juste soin au juste coût.

Evaluation quantitative :

- ▶ Près de 200 RCPMSE ont eu lieu depuis 2009 ;
- ▶ Plus de 150 professionnels de l'hôpital ont participé à ces réunions.

La répartition par profession des participants à ces réunions est la suivante : 17 hématologues, 16 oncologues, 11 dermatologues, 5 gastro-entérologues, 10 néphrologues, 5 radiothérapeutes, 3 urologues, 15 médecins d'autres spécialités, une dizaine de médecins de la consultation Verlainne, des internes, des externes, 20 assistantes socio-éducatives, 2 cadres socio-éducatives, 8 cadres infirmiers, 7 infirmières, 3 représentants des usagers, 4 représentants de culte, 10 représentants de l'administration, dont 2 directeurs des finances, 15 observateurs extérieurs, 6 membres du Samu social, 10 chercheurs (en particulier anthropologie, sociologie, éthique).

Evaluation qualitative :

L'objectif principal de ces RCPMSE est de proposer le soin le plus adapté à la singularité de la situation du patient tout en évitant des dépenses inutiles. Il s'agit en particulier d'éviter les pertes de chance liées aux inégalités sociales de santé.

Un autre intérêt est apparu au fil des réunions. C'est celui des professionnels de l'hôpital. La RCPMSE leur propose ainsi un espace où peuvent être évoquées les tensions entre logiques personnelles, professionnelles, institutionnelles et collectives. La RCPMSE permet de proposer

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

une réponse institutionnelle qui permet aux professionnels d'alléger la charge de la contagiosité émotionnelle en substituant une décision personnelle difficile à une proposition institutionnelle qui vise à la fois l'intérêt individuel et l'intérêt collectif. Cette valeur ajoutée de bienveillance pour les professionnels de l'hôpital a d'ailleurs été identifiée par les visiteurs de la HAS lors de la dernière visite d'accréditation.

Pérennité du projet :

La démarche engagée est en train de s'institutionnaliser avec le soutien de la Direction de l'hôpital. Ce dispositif pourra être optimisé par la mise en place d'un suivi structuré de ces réunions avec une cellule dédiée au suivi des cas complexes.

En savoir plus / contacts :

Claire GEORGES-TARAGANO, Praticien hospitalier, claire.georges@aphp.fr

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

IV. Prix « Coup de cœur » : Charte d'établissement du CH de Rouffach dans le cadre de la démarche « Responsabilité sociétale et développement durable » (ISO 26000)

Le CH de Rouffach a mis en place en 2013/2014 sa nouvelle charte d'établissement, en collaboration avec tous les agents, dans le cadre de la démarche « Responsabilité sociétale et développement durable » (ISO 26000).

Objectifs :

- ▶ Définir des valeurs partagées par tous ;
- ▶ Engager une démarche participative dans la définition des « Vision-Missions-Valeurs » qui renvoient au métier d'hospitalier ;
- ▶ Fédérer les agents autour de valeurs communes et partagées ;
- ▶ Elaborer un document qui constitue une « feuille de route » pour tous ;
- ▶ Réaliser une charte d'établissement en adéquation avec les missions et les projets d'établissement (projet 2011-2015 et projet 2016-2020) et la démarche ISO 26000 initiée en 2012 ;
- ▶ Définir des valeurs qui vont constituer un socle, une référence pour toutes les actions engagées dans l'établissement, aussi bien envers le patient qu'envers l'usager ;
- ▶ Cohérence des valeurs avec les pratiques et les orientations de l'établissement.

Publics visés :

- ▶ Tous les agents du centre hospitalier de Rouffach.

Partenariats :

L'ensemble des agents du centre hospitalier, les instances de l'établissement, l'équipe de direction, les partenaires sociaux et les parties prenantes externes.

Description du projet réalisé :

Le CH a choisi de s'inscrire dans une démarche de « responsabilité sociétale et développement durable » (RSODD, norme ISO 26 000). Dans cette perspective, la structure a accueilli en novembre 2012 deux auditeurs AFNOR afin d'évaluer la performance de l'établissement en la matière. Cette évaluation et la dynamique engagée ont encouragé l'établissement à aller plus loin, en intégrant la norme au sein même de ses pratiques et ce à tous les niveaux. Suite à l'évaluation, le centre hospitalier a mis en œuvre un plan d'actions concrètes pour décliner de façon organisée la démarche, en commençant par la création d'un comité de pilotage RSODD, la formation en ISO 26 000 de ses organes de gouvernance puis en initiant des actions de communication sur la démarche au sein de l'établissement.

La première action réalisée dans le cadre de la démarche ISO 26000 a été la définition de valeurs communes. Pour constituer le socle de valeurs, un questionnaire a été envoyé au mois d'avril 2013 à l'ensemble du personnel, soit 1.481 agents, toutes catégories socio-professionnelles confondues. 769 réponses ont été comptabilisées et prises en compte par le comité de pilotage ISO 26 000 et la cellule de communication du centre hospitalier afin de créer la nouvelle charte d'établissement.

Mode de diffusion de la charte et de ses valeurs :

- ▶ Affichage dans tous les services du centre hospitalier ;
- ▶ Sensibilisation des nouveaux agents à leur arrivée lors de la journée d'accueil ;
- ▶ Diffusion dans le livret d'accueil du patient/résident et de celui de l'agent ;
- ▶ Page dédiée à la démarche ISO 26000 sur internet et intranet avec charte d'établissement téléchargeable ;
- ▶ Présentation de la nouvelle charte d'établissement dans le journal interne ;
- ▶ Réalisation du plan de communication intégrant les valeurs définies communément ;

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org

- ▶ Diffusion de la charte dans les instances du centre hospitalier (Conseil de surveillance, directoire, commission médicale d'établissement, commission des soins infirmiers et rééducation médico-technique, commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, comité technique d'établissement, comité qualité gestion des risques, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ;
- ▶ Participation en 2015 à la semaine européenne du développement durable (en interne) avec réalisation d'une exposition sur la démarche ISO 26000 et la valeur « respect ». Mise en place d'une boîte à idées pour encourager les agents à réfléchir et à s'exprimer sur cette valeur mais aussi à proposer des actions en lien avec le respect. Les retours de cette boîte à idées ont servi de base de travail au groupe de travail « respect ».

Evaluation quantitative :

- ▶ 1500 agents informés et sensibilisés ;
- ▶ Déclinaison des valeurs dans l'ensemble des actions RSODD menées au centre hospitalier ;
- ▶ Mise en place d'un groupe de travail valeur « respect » pour la mise en œuvre d'actions. Sept actions ont été retenues : 1 a été réalisée et 6 sont en cours de réalisation.

Evaluation qualitative :

- ▶ Sentiment des agents d'être fédérés autour de valeurs qu'ils ont eux-mêmes définies ;
- ▶ Sentiment de prendre part aux orientations de l'établissement ;
- ▶ Sentiment partagé de fierté par rapport aux valeurs portées par l'institution pour laquelle ils travaillent ;
- ▶ Reconnaissance interne/externe en matière d'excellence ;
- ▶ Nouvelle évaluation ISO 26000 en cours pour mesurer le chemin parcouru depuis 2012.

Pérennité du projet :

Le travail amorcé va se perpétuer avec le développement des projets à destination des patients/résidents et du personnel selon la charte d'établissement. Elle constitue la feuille de route pour toutes les actions à engager. Cette orientation se retrouve d'ailleurs dans le nouveau projet d'établissement 2016-2020. Un nouveau groupe de travail va être constitué sur le même modèle que le groupe de travail « respect » et aura pour mission de mener, chaque année, une réflexion sur une nouvelle valeur de la charte d'établissement.

En savoir plus / contacts :

<http://www.ch-rouffach.fr/index.php/2014-06-06-12-43-51/la-charte-d-etablissement>

Dominique Lachat, Directrice de la clientèle, des finances, de la communication et de l'action territoriale, d.lachat@ch-rouffach.fr

Contact presse

Morgane Le Gall / Responsable de la communication et des affaires générales

T. 01 45 65 76 92 - Mob. 06 28 46 35 81 - e-mail. permanence@adh-asso.org