

Annexe

Prix des valeurs hospitalières 2017 : Présentation des trois projets lauréats

I. Prix « Usagers » : Le CH de Calais pour la mise en place de soins adaptés aux personnes en situation de handicap mental

Date(s) de mise en œuvre : Mise en place progressive en 2016 et 2017

Objectifs :

- Améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des patients en situation de handicap mental
- Augmenter le recours aux soins des patients en situation de handicap mental
- Sensibiliser les professionnels du Centre Hospitalier à la prise en charge des patients en situation de handicap mental
- Améliorer les relations patients-soignants en réduisant la tension voire le mal-être des patients et en favorisant la bienveillance.

Public visé :

Patients en situation de handicap mental (enfants et adultes).

Partenaires associés :

- Professionnels du Centre Hospitalier : La direction des soins, les cadres supérieurs de santé, des cadres de santé référents, des infirmiers et manipulateurs radio, des praticiens hospitaliers, la direction aux affaires générales, le service communication, le service formation
- Des résidents des EHPAD du Centre Hospitalier
- L'AFAPEI de Calais : Participation de la direction, des professionnels et des usagers

Description du projet réalisé :

Le Centre Hospitalier a engagé un programme d'actions pour favoriser l'accueil et la prise en charge des patients en situation de handicap mental. Ce programme complet vise à la personnalisation et à l'adaptation des parcours des patients en situation de handicap. Le projet s'appuie notamment sur un partenariat avec l'association AFAPEI.

Le projet est structuré autour des axes suivants :

- Une prise en charge adaptée sur le service des Urgences.

Les professionnels du service des Urgences (praticiens, infirmiers et cadres de santé) ont travaillé avec des professionnels de l'AFAPEI pour améliorer la prise en charge des patients porteurs d'un handicap mental aux urgences : formations organisées par l'AFAPEI aux

urgences, notice élaborée entre l'AFAPEI et les urgences pour l'accueil d'un usager de l'AFAPEI aux urgences du Centre Hospitalier, organisation de journées « Portes ouvertes » pour les professionnels et usagers de l'AFAPEI.

- Un cabinet dentaire spécialisé dans la prise en charge des handicaps.

L'arrivée du Dr WEMEAU, chirurgien dentaire, a permis de proposer une offre de soins dentaires adaptée pour tous les patients. L'environnement du cabinet a été spécialement conçu pour la sérénité et la distraction des patients (installation d'un aquarium). Le savoir-faire du Dr WEMEAU dans la prise en charge des handicaps favorise une démarche de soins sans anesthésie générale, y compris pour les patients les plus complexes. Le don récent d'un œuvre cinétique aux effets fascinant et hypnotisant pour les patients renforce encore cette démarche. Cette œuvre a bénéficié de l'appui du fonds de dotation CLEMENT du Centre Hospitalier de Calais et de mécènes locaux.

- Un IRM « Haut en couleurs »

Le Centre Hospitalier a doté la salle IRM d'un aménagement lumineux unique en France, aux vertus distrayantes et relaxantes. Un « mini-IRM » permet également de préparer les enfants et les patients en situation de handicap mental à cet examen. Des animaux animés permettent d'expliquer de manière ludique à ces patients les objectifs et les modalités de l'examen. Ces outils permettent d'éviter la sédation des patients complexes pendant l'examen et favorisent donc une prise en charge en proximité à Calais. Des visites de l'IRM avec des usagers de l'AFAPEI ont également été organisées et pourront être renouvelées au cas par cas pour la préparation des patients à l'examen.

- Une information adaptée aux patients porteurs d'un handicap mental

Le Centre Hospitalier a également travaillé avec l'AFAPEI sur l'amélioration de la formation donnée aux patients porteurs d'un handicap mental. Plusieurs journées « Portes ouvertes » ont été organisées pour les usagers et les professionnels de l'AFAPEI. Un groupe de travail réunissant des usagers de l'AFAPEI et des résidents des EHPAD du Centre Hospitalier travaille actuellement à la réalisation d'un livret d'accueil du patient en Facile à lire et à comprendre. Ce livret sera basé sur le parcours du personnage « Capsulito » (personnage créé par les usagers) au sein de l'établissement.

Evaluation quantitative :

- Augmentation du nombre de patients complexes pris en charge au sein du cabinet dentaire.
- Augmentation du nombre de patients complexes pris en charge en IRM.
- Diminution du nombre de réclamations portant sur la prise en charge d'un patient en situation de handicap.

Evaluation qualitative :

- Sensibilisation des professionnels du Centre Hospitalier à la prise en charge du handicap.
- Renforcement des relations et du dialogue avec les professionnels de l'AFAPEI.
- Amélioration de la qualité d'accueil et de prise en charge des patients en situation de handicap mental, bienveillance.

Pérennité de l'action et développement envisagés :

- Formations régulières pour les professionnels du Centre Hospitalier, en lien avec l'AFAPEI.
- Formalisation de processus de prise en charge adaptés au patient en situation de handicap mental.
- Création d'outils de communication adaptés à l'intention des patients
- Création d'une thématique « Handicap » prioritaire dans le projet de soins
- En cours : Organisation en 2018 d'une journée sur la thématique du Handicap en partenariat avec différentes associations (AFAPEI, La vie active, Association des paralysés de France).

En savoir plus / contacts :

Pauline Richoux, Directrice adjointe aux Affaires Générales, Centre Hospitalier Dr Techer, Calais - p.richoux@ch-calais.fr

II. Prix « Personnels Hospitaliers » Le CHI de Fécamp pour son dispositif bientraitant à destination des professionnels en situation de handicap ou en restriction d'aptitude.

Date(s) de mise en œuvre : 2016-2018

Objectifs :

Dans sa pratique de gestion des ressources humaines, le CHI a pour objectif d'ancrer la prise en compte du handicap et des problématiques inhérentes au maintien et au retour dans l'emploi. Pour cela, une équipe pluridisciplinaire individualise les prises en charge, déploie des parcours de formation et accompagne des agents concernés sur leur nouveau poste. Le CHI propose, donc, à ces agents, par des aménagements de poste compatibles avec leur situation de handicap une amélioration de leur qualité de vie au travail.

Publics visés :

Ce projet vise à maintenir à l'emploi toutes personnes en situation d'inaptitude ou de handicap mais aussi à intégrer de nouveaux agents ayant une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé. De plus, le CHI se lance dans une politique de prévention afin d'anticiper les problématiques de santé à venir grâce aux interventions de son formateur PRAP (Prévention des risques liés à l'activité physique), son infirmière santé au travail diplômée en ergonomie, sa psychologue du travail et son assistante sociale dédiée au personnel. Les missions de ces différents acteurs sont coordonnées par la Directrice des Ressources Humaines de l'établissement.

Partenaires (internes et externes) associés :

Ce projet est mis en place au sein de l'établissement par la Directrice des Ressources Humaines et les référents handicap. D'autres acteurs internes sont également partenaires de cette démarche telle que le Service Santé au Travail (composé d'un médecin de prévention, d'une infirmière santé au travail diplômée en ergonomie, d'un formateur PRAP, d'une psychologue du travail, d'une assistante sociale dédiée au personnel). Les représentants du personnel sont également associés à cette démarche dans le cadre de la cellule de suivi de la convention de l'établissement avec le FIPHFP et les instances représentatives du personnel. Le CHI intègre à ce projet des partenaires extérieurs tels que CAP EMPLOI, l'ESAT de FECAMP, le FIPHFP, l'ANFH, le SAMETH, HANDIPACTE Normandie, ...

Description du projet réalisé :

Dans son projet social 2015-2018, le CHI s'inscrit dans une politique de Santé au Travail déployée aujourd'hui par le COPIL Qualité de Vie au Travail. La signature d'une convention avec le FIPHFP a permis au CHI de structurer sa politique handicap au travers de 7 fiches "action" qui consistent à professionnaliser les acteurs du handicap de l'établissement, à développer les moyens mis à la disposition de la Cellule de Maintien et de Retour à l'Emploi de l'établissement par des études ergonomiques, l'analyse des situations individuelles et des adaptations de poste. Les agents concernés par une situation d'inaptitude ou de restrictions médicales, se voit proposer, après l'avis de la CMRE, un poste adapté à leur situation. Le cas échéant, pour leur permettre d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à ce nouveau poste, un parcours individualisé, notamment en formation, est organisé afin d'accompagner au mieux l'agent vers la réussite de ce changement de poste.

Le CHI s'est engagé, par la convention avec le FIPHFP, à recruter de nouveaux agents en situation de handicap en CUI et à les accompagner durant leur contrat avec la mise en place de tutorat professionnel. Un agent en contrat emploi avenir, ayant la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, a été, depuis, titularisé. En 2002, une convention a été signée entre l'ESAT de Fécamp et le Centre Hospitalier concernant les activités de blanchisserie et d'entretien de nos locaux. Le CHI souhaite renforcer ce partenariat en proposant à un agent de l'ESAT de quitter le milieu de travail protégé pour intégrer le milieu de travail ordinaire. Cette passerelle demandera un suivi et un accompagnement personnalisé intégrant différents acteurs dont les référents handicap, la psychologue du travail, l'assistante sociale du personnel du CHI. Ces acteurs seront accompagnés par la DRH et les professionnels-encadrants de l'ESAT.

Le CHI met en place des actions de communication telles que la diffusion de flash info, la distribution de plaquettes d'information, des journées "Vivre avec son Handicap au Travail" en collaboration avec le FIPHFP, l'ANFH et CAP Emploi.

En effet, La réussite de la politique handicap de l'établissement passe par une sensibilisation de l'ensemble des agents de l'établissement aux problématiques du handicap et de maintien dans l'emploi permettant l'acquisition d'une culture de l'accompagnement et de l'intégration d'agents en situation de handicap ou de retour à l'emploi. La réalisation de cette démarche Handicap est possible grâce à la complémentarité des connaissances et compétences des différents acteurs qui partagent le même objectif: l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels afin qu'ils assurent, tout au long de leur carrière, leur mission au service du patient.

Evaluation quantitative :

Afin de suivre les résultats obtenus sur chacune des actions, le CHI suit différents indicateurs tels que le nombre de dossiers suivis lors de sa Cellule de Maintien et de Retour à l'Emploi (CMRE), le nombre d'études ergonomiques réalisées, les formations suivies par les agents lors de leur réaffectation, le nombre de participants aux journées de sensibilisation, le nombre de CUI reconnus en qualité de travailleurs handicapés, ...

En 2017, la CMRE a suivi 36 dossiers dont 12 agents reconnus en qualité de travailleurs handicapés. L'ergonome a procédé à 11 études ergonomiques ou réaménagements de poste. Le formateur PRAP a suivi 11 agents sur leur lieu de travail afin de prodiguer les bonnes pratiques professionnelles. En 2017, 160 personnes sont venues participer aux journées de sensibilisation "Vivre avec son handicap au travail" organisées par le CHI et ses partenaires. Suite à ces journées, 4 agents ont déposé avec l'aide de la référente handicap leur dossier de reconnaissance en qualité de travailleur handicapé auprès de la MDPH. Le CHI a embauché 4 CUI reconnus en qualité de travailleurs handicapés et a renouvelé le CUI d'un agent embauché en 2016.

Evaluation qualitative :

Depuis 2016, le CHI s'est engagé dans une véritable démarche volontariste pour impulser une nouvelle dynamique à la politique handicap de l'établissement en structurant cette dernière. Des formations sur le champs du handicap ont été suivies par les différents acteurs afin de professionnaliser ceux-ci à la réalisation de leurs missions (master ergonomie, parcours de référent handicap, tutorat, ...).

Les journées de sensibilisation ont permis de communiquer sur la politique handicap du CHI, les actions mises en place pour compenser le handicap. Un questionnaire de satisfaction des personnel ayant bénéficié de cet accompagnement sera élaboré et analysé par les membres de la cellule de suivi de la convention avec le FIPHFP. Le CHI s'inscrit également dans une approche préventive de la désinsertion professionnelle à long terme dont les résultats seront mesurables dans les années à venir.

L'action concernant la passerelle d'un agent entre le milieu de travail protégé et le milieu de travail ordinaire sera mesurée par l'intégration à long terme de cet agent à l'équipe en place, la satisfaction de l'agent et la qualité du service rendu aux patients.

Pérennité de l'action et développements envisagés :

Le Centre Hospitalier soutiendra un dossier de renouvellement de sa convention avec le FIPHFP en 2019 afin de poursuivre sa démarche.

Une traçabilité de toutes les actions est formalisée ou en cours de l'être par les acteurs du handicap du CHI.

L'établissement s'emploie à faire perdurer ses partenariats avec les différents acteurs externes du handicap.

Le CHI, en partenariat avec l'ESAT, va suivre l'agent bénéficiant de la passerelle entre le milieu de travail protégé et le milieu de travail ordinaire.

L'action "phare" du renouvellement de la convention avec le FIPHFP portera sur la mise en place d'un contrat d'apprentissage en alternance, dont pourrait bénéficier un étudiant en situation de handicap.

En savoir plus / contacts :

Gilles Lavenu, Directeur d'Hôpital stagiaire, CHI de Fécamp gilles.lavenu@ch-fecamp.fr
gilles.lavenu@eleve.ehesp.fr Alexandra Roger, alexandra.roger@ch-fecamp.fr, Aurélie Magnan aurelie.magnan@ch-fecamp.fr

III. Prix Coup de cœur « Usagers » : Le CHU de Toulouse pour son dispositif personnalisé d'accueil des usagers en situation de handicap par les volontaires du service civique

Objectif :

Faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap par un accueil et un accompagnement personnalisé.

Pourquoi un tel dispositif ?

Le CHU de Toulouse a connu des restructurations majeures au cours des dix dernières années qui ont renforcé le besoin d'accompagnement et l'acuité de la dimension de l'accessibilité à nos sites et nos services. Le besoin est renforcé pour les patients en situation de handicap.

Le dispositif permet à l'usager de contacter un volontaire du service civique avant sa venue au CHU en soins externes et de convenir avec lui d'un point de rendez-vous (parking,

dépose-minute, arrêts transports en commun) afin d'être accompagné jusqu'à son lieu de consultation avec des moyens adaptés si nécessaire (fauteuil roulant par exemple).

La finalité est d'améliorer l'accueil de l'utilisateur et de le libérer de la crainte de ne pas trouver son lieu de rendez-vous ou d'arriver en retard...

Comment ?

Le projet est initié et piloté par la direction générale de l'établissement au sein de son département attractivité rayonnement. La mise en œuvre est confiée à la Direction Qualité Sécurité Relations Usagers en collaboration avec les équipes des établissements du CHU qui encadrent sur le terrain les effectifs de volontaires dont la mission est l'accueil et l'accompagnement de nos usagers.

Une information a été effectuée en commission de prise en compte des personnes en situation de handicap ainsi qu'en commission locale d'établissement (CLEU) et commission des usagers (CDU) pour en recueillir leur avis et leur remarque. Ce dispositif a reçu un avis très positif à sa mise en place.

Public visé :

Tout patient en situation de handicap temporaire ou prolongé.

Partenaires associés :

Les volontaires du service civique

Les plateaux de consultation du CHU

La commission handicap du CHU

Calendrier

Projet initié en Décembre 2016

Projet mis en œuvre en Mars 2017 sur le site de Purpan et extension sur le site de Rangueil en mars 2018

Les volontaires du service civique sont la base opérationnelle de ce projet. Déjà en mission au CHU, il n'y a pas eu de moyens humains supplémentaires.

Ce dispositif a simplement nécessité l'obtention de lignes téléphoniques et de la communication autour de sa mise en œuvre afin qu'il puisse bénéficier à l'utilisateur. Les flyers destinés aux usagers sont régulièrement édités par la cellule d'édition du CHU de Toulouse.

Les volontaires ont été formés à la réponse téléphonique à apporter aux usagers (éléments de langage) et à la gestion des demandes au sein d'un calendrier partagé entre tous les volontaires.

Le projet a fait l'objet de communication à l'attention de l'utilisateur :

- presse,
- site internet du CHU : Hôpitaux et plans d'accès,
- relais des représentants d'utilisateurs et d'associations,

Et en interne :

- amphi cadres,
- journal interne (Trait d'Union)

Quelle plus-value du dispositif ?

La plus-value de ce projet est incontestablement la qualité de l'accueil organisé à l'usager et le service rendu : un accueil humain et personnalisé avec des moyens mis à disposition en fonction du handicap. Il permet de faciliter le contact avec un lieu souvent hostile dans les représentations du public et d'écartier toute source de stress liée à la peur de ne pas trouver un lieu de RDV, d'être en retard...

L'évaluation est réalisée au quotidien par les volontaires du service civique. La demande est en augmentation et la prestation proposée est très appréciée des usagers.

Après le succès de la phase expérimentale, il a été décidé récemment d'étendre ce dispositif en 2018 sur le site de l'hôpital Rangueil.

Il s'agit d'un projet à faible mobilisation de ressource et à grand potentiel de satisfaction patient.

En effet, les volontaires expriment un retour de forte satisfaction des usagers et une activité très gratifiante pour eux pendant leur mission.

Les usagers formulent des commentaires très positifs et les patients qui ont bénéficié d'un accompagnement, souhaitent prendre un nouveau rendez-vous en cas de nouvelle venue en consultation.

En savoir plus / contacts :

Bénédicte Motte

Secrétaire général - Direction générale

Hôtel-Dieu Saint-Jacques – 2 rue Viguerie 31059 Toulouse Cedex 9

motte.b@chu-toulouse.fr

IV. Prix Coup de cœur « personnels hospitaliers » : Le CH de Flers avec mise en place du télétravail au sein du service informatique.

Date(s) de mise en œuvre : Novembre 2016- 2017

Objectifs :

L'objectif est d'accompagner un agent vers le maintien dans l'emploi, car pour l'établissement gérer le "handicap au travail" c'est permettre à chaque agent, à chacun de ses collègues et au centre hospitalier de repenser l'environnement et la relation au travail. C'est dans cet objectif que l'établissement s'est engagé depuis le 1^{er} Janvier 2015 avec le FIPHFP (fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) dans la dynamique de maintenir les agents en situations de restrictions médicales ou de handicaps sur leurs postes de travail ou dans d'autres fonctions et de les maintenir en activité pour garder les compétences.

Public visé :

Technicien supérieur hospitalier au service informatique recrutée par mutation le 16/06/2011. Cette personne est atteinte d'une pathologie évolutive qui engendre des difficultés importantes dans son activité professionnelle. Elle a été placée en longue maladie pour la période du 13 Avril au 29 Juin 2015 avec des tentatives de reprise.

Partenaires (internes et externes) associés :

Un dialogue entre l'agent, le responsable hiérarchique, le service RH et le médecin du service de santé au travail a permis de maintenir cet agent sur son emploi en mettant en place le télétravail au sein du service informatique. Le service d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés (sameth) de l'Orne a été un interlocuteur privilégié. La conseillère SAMETH a apporté une aide et des conseils à toutes les étapes de la démarche information générale sur les aides existantes, aide à la mise en œuvre d'une solution déjà identifiée, mise en relation avec des fournisseurs spécialisés qui sont intervenus avec des conseillers formés en ergonomie, recherche et mise en de toutes les solutions adaptées au handicap de l'agent.

Description du projet réalisé (déroulement et modalités du projet, équipe(s) mobilisées, moyens mis en œuvre, communication...) :

La personne concernée est évidemment un acteur central de la mise en œuvre de la solution de maintien dans l'emploi. Elle doit avant tout comprendre l'intérêt de demander la "Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé" et le bénéfice qu'elle peut en retirer. Le rôle du responsable de service est indispensable, son positionnement envers le travailleur handicapé est déterminant dans la réussite du maintien dans l'emploi. Après divers échanges entre le médecin du travail et la référente handicap dans le respect des missions de chacun (secret médical) cet agent a décidé de se faire reconnaître en qualité de travailleur handicapé. Cela a permis de mettre en place rapidement le télétravail. Elle a signé une décision qui précise les modalités de mise en place de ce maintien dans l'emploi.

Son activité professionnelle a été déterminée par son supérieur hiérarchique, elle est autorisée à exercer une partie de son activité professionnelle à son domicile selon une organisation décrite dans la décision. Une période d'adaptation de 6 mois a été conclue, l'agent bénéficie des mêmes droits et obligations prévus pour l'ensemble du personnel travaillant au sein du Centre Hospitalier.

Dans le cadre du télétravail, cet agent utilise les équipements, outils informatiques et services de communications électroniques de l'établissement. Il a été convenu avec son responsable de service d'effectuer un rapport d'activité quotidien afin de planifier à court et moyen terme les tâches qui lui sont confiées. Elle a bénéficié d'une aide technique qui lui permet de compenser et soulager sa déficience par du matériel et elle a également bénéficié d'un aménagement de son poste de travail (Aménagement physique du poste de travail dans l'établissement et au domicile de l'agent, aménagement des horaires pour pallier au moins partiellement à sa fatigabilité et ses problèmes de mobilité, accessibilité avec création d'une place de parking).

Le sameth 61 a été sollicité afin de permettre le maintien dans l'emploi de cet agent. Dans le but de déterminer l'aménagement optimal, des essais de matériel sur les postes de travail ont été réalisés (au Centre Hospitalier et à son domicile) : *siège ergonomique, supports de bras, un repose pieds réglable, un support d'ordinateur portable au domicile, un pupitre porte document, clavier compacte, souris verticale*. Les préconisations ont été faites au regard de sa pathologie pour adapter sa posture afin qu'elle soit la plus ergonomique possible et éviter au maximum une sollicitation des articulations. Les adaptations servent à compenser le handicap de l'agent et sont indispensables à la poursuite de son activité professionnelle.

Evaluation quantitative :

Une cellule "reclassement et postes adaptés" a été mise en place afin d'assurer un système formalisé et pérenne de maintien dans l'emploi en augmentant l'efficacité et la qualité de l'accompagnement des agents. Cette cellule permet de suivre le parcours des agents bénéficiant comme dans ce cas précis du télétravail.

Pour cet agent, le taux d'absentéisme est un des indicateurs de suivi le plus représentatif dans la réussite du maintien dans l'emploi.

Evaluation qualitative :

Si le télétravail est une vraie valeur ajoutée pour les personnes handicapées, il ne faut pas perdre de vue certaines difficultés. Sa mise en place nécessite une très bonne organisation entre les jours de présence et ceux à domicile. Il est important de bien évoquer avec la hiérarchie les modalités de mise en œuvre. Il est important de ne pas se déconnecter de la vie professionnelle et il est en effet essentiel de maintenir le lien social et de garder le contact avec la structure. L'établissement doit avoir une totale confiance en son agent. Le télétravail permet à l'établissement de garder les compétences de l'agent et de réduire les temps d'absence pour congé maladie. Cela permet également à l'agent de rester active malgré son handicap et de continuer une vie sociale. Le fait que l'agent travaille au sein du service informatique n'impacte pas les professionnels des autres services puisque les relations se font généralement à l'aide des nouvelles technologies (messagerie électronique, téléphone...).

Pérennité de l'action et développements envisagés :

La décision de télétravail pour notre agent est renouvelée pour l'année 2018. Quelques modifications ont toutefois été effectuées sur la nouvelle décision en prenant en compte les observations de l'agent concerné. L'équipe de direction reste très à l'écoute de ses remarques. L'implication de l'hôpital dans la démarche de maintien, sa disponibilité ainsi que la réactivité des acteurs du handicap permet des échanges réguliers, un ajustement du parcours en fonction des besoins ou des difficultés de l'agent et la proposition de nouvelles solutions adaptées.

En savoir plus / contacts :

Nelly Gortais, Correspondante hospitalière CNRACL Basse Normandie, Référente Handicap-Retraite-Validation - Centre Hospitalier J-Monod de FLERS nelly.gortais@ch-flers.fr