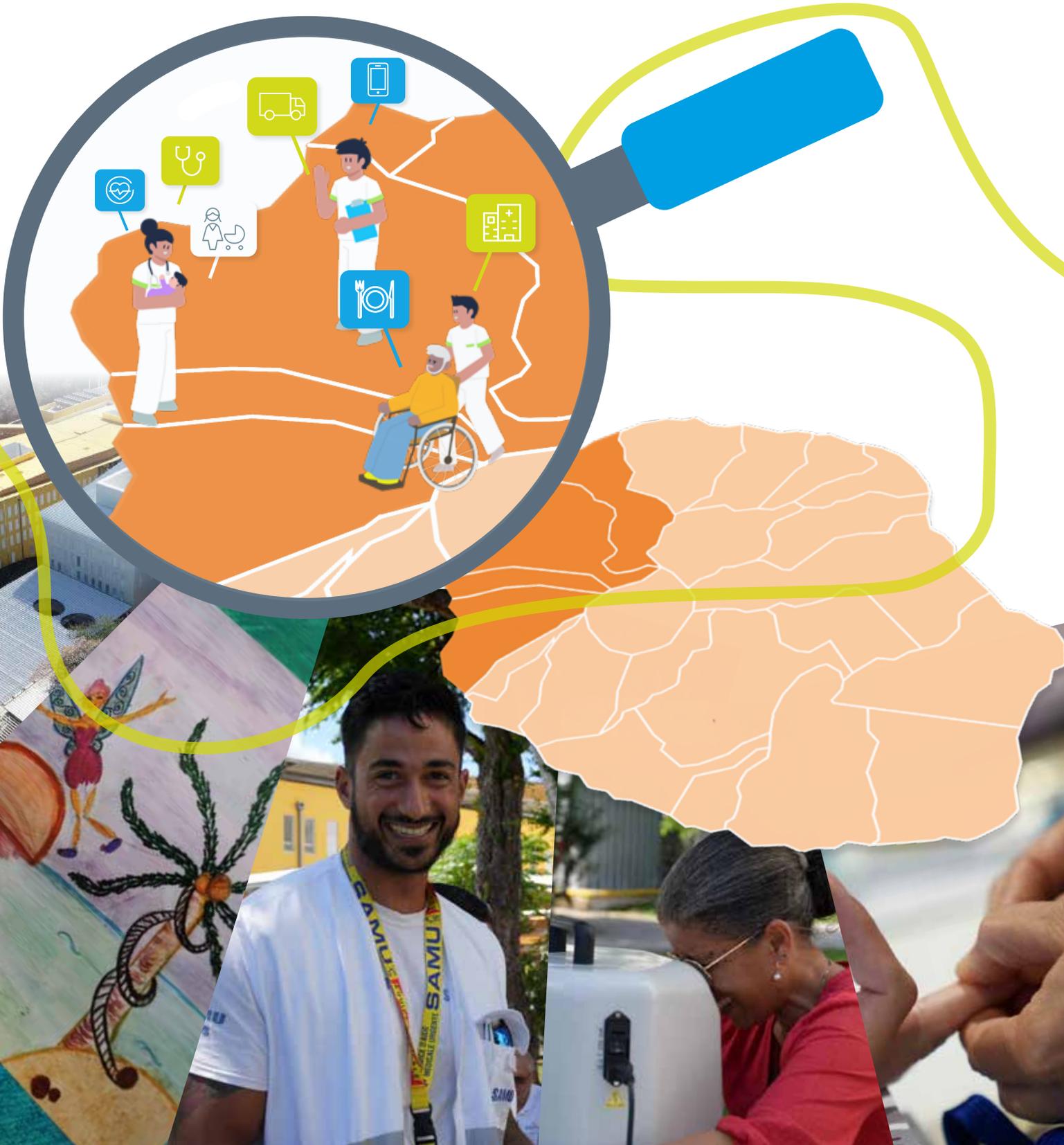


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023





# SOMMAIRE

## 01 INTRODUCTION

## 02 PRESENTATION

- La Gouvernance du CHOR P. 6
- Chiffres clés en 2023 P. 8
- Les temps forts de 2023 P. 10

## 03 LES POLES CLINIQUES ET MEDICO-TECHNIQUES

- Organisation polaire P. 12
- Le Pôle Médecine - EHPAD P. 14
- Le Pôle Femme - Mère - Enfant P. 18
- Le Pôle Chirurgie-Urgences-Bloc-Anesthésie P. 22
- Le Pôle Médico-Technique et Soins de Support P. 26

## 04 LE POLE MANAGEMENT

- Présentation générale P. 30
- Affaires Générales et Juridiques, Coordination des Instances P. 30
- Communication, Relations Publiques et Culture P. 31
- Projets des usagers P. 33
- Qualité, gestion des risques et droits des usagers P. 34
- Affaires médicales P. 37
- Finances, dialogue de gestion et contractualisation interne P. 37
- Fonctionnement et coordination des activités de soins et parcours patients P. 38
- Stratégie et gestion de projets P. 43
- Politique sociale et Ressources Humaines P. 46
- Formation continue / médicale P. 49
- Achats, travaux et logistique P. 50
- Transformation digitale et des services numériques P. 54



# 01 INTRODUCTION

2023 a été une année particulièrement animée et atypique pour nos établissements dans la mesure où elle a d'abord fait l'objet d'un énorme travail, de la part des équipes, qui a mené à l'obtention d'une certification avec mention Haute Qualité des Soins à la fois pour le CHOR et l'EPSMR mais l'année a aussi été marquée par le départ du Directeur Général M. Bien.

Tout d'abord la mention Haute Qualité des Soins par la Haute Autorité de Santé nous honore et nous distingue (seul 1 établissement sur 5 a obtenu cette mention à l'échelle nationale), elle nous oblige aussi. Elle nous oblige à maintenir sur la durée un niveau de prise en charge de haute qualité, visant toujours l'excellence dans tous les domaines : soins, administratifs et techniques.

C'est aussi une année où nous avons reçu de nombreuses visites extérieures : des visites d'éminents Professeurs de médecine : le Pr BOUDJEMA, expert en chirurgie hépatique et biliaire, en novembre le Pr Pierre-Grégoire GUINOT, expert en hémodynamique et en pathologie cardio-vasculaire. En décembre, le professeur Stanislas Pol, spécialiste des hépatites virales de réputation internationale, est venu partager avec nos gastro-entérologues les dernières actualités de son domaine d'expertise. Ce fût l'occasion d'améliorer le dépistage et les prises en charge. Par le biais de ces visites, le CHOR continue son objectif d'améliorer ses pratiques et de maximiser ses équipements médicaux performants.

Mais aussi le CHOR a aussi reçu des visites institutionnelles, comme celle de la Fédération Hospitalière de France, de l'Agence Nationale de l'Appui à la Performance des ES, du Centre National de Gestion, ou encore de la coordinatrice interministérielle à la lutte contre les violences faites aux femmes en Outre-Mer, Justine BENIN, qui s'est intéressée plus particulièrement à notre contribution à la PEC des victimes de violences intra-familiales... Ces visites sont à chaque fois une marque d'intérêt et de reconnaissance pour nos pratiques et nous pouvons en être fiers. L'année 2023 a aussi été le témoin de l'aboutissement de

certaines de nos projets et du développement de notre offre de soins :

- La bretelle d'accès qui a été inaugurée en avril qui facilite désormais l'accès au CHOR et notamment aux urgences.
- La mise en place de notre équipe NEONADOM, une équipe mobile qui accompagne le retour à domicile précoce des nouveau-nés dans le but de diminuer l'impact de la séparation avec la fratrie et famille.
- Le démarrage du projet AGE qui a vocation à permettre une prise en charge plus rapide et plus adaptée de nos patients âgés.
- Le guichet unique de cancérologie qui permet la prise en charge coordonnée du patient atteint de cancer tout au long de son parcours, et qui suit d'ores et déjà une file active de 170 patients.
- La Maison des Femmes, de la Mère et de l'Enfant (MDFME), qui a déjà démarré son activité mais qui ouvrira plus officiellement ses portes sous peu.
- Des bilans chiffrés attestant d'une activité soutenue.

Tous ces projets se sont bien entendu inscrits dans la politique régionale de santé, et nous sommes nombreux à avoir contribué de façon très active à l'élaboration du nouveau projet régional de santé qui a été validé et publié par l'ARS de la Réunion pour les 10 années à venir.

2023 aura été une année particulière avec le départ de Laurent BIEN à la Direction Générale. Aurélie RAMA a assuré l'intérim de Direction du CHOR et de l'EPSMR pendant 6 mois. A noter que la nouvelle Directrice Mme Nathalie ROBIN-SANCHEZ a pris son poste.

Somme toute, l'année 2023 représente assez bien ce dicton oriental qui dit « La vie est un changement permanent et la seule chose qui ne change pas, c'est que tout change tout le temps ! »

Avril 2024

« Ansanm Sa minm minm nout shömin\* »  
\*Cheminons ensemble



## 02 PRESENTATION

En 1867, un hôpital communal voit le jour dans le centre de Saint-Paul, au sein des bâtiments qui constituaient jusqu'alors la prison. Près d'un siècle plus tard, en 1963, l'hôpital est érigé en établissement public. Il devient alors l'hôpital-hospice Gabriel Martin. Il se transforme en centre hospitalier général en 1985 et se renomme Centre Hospitalier Gabriel Martin (CHGM).

En mars 2019, face à l'évolution démographique du territoire et aux nouveaux enjeux sociaux et environnementaux, le CHGM ferme ses portes, pour laisser la place à un nouvel hôpital, localisé sur le site de Cambaie : le Centre Hospitalier Ouest Réunion (CHOR) est né.

Aujourd'hui, le CHOR est un établissement public de santé qui répond aux besoins de santé de la population de l'Ouest de la Réunion.

Le CHOR fait partie du GHT de La Réunion avec le CHU, l'EPSMR et le GHER.

## LA GOUVERNANCE DU CHOR



Plusieurs instances participent à la gouvernance du CHOR :

L'établissement est administré par un conseil de surveillance, présidé par le Président du Conseil, chargé des activités de contrôle.

Il est dirigé par le Directeur, qui est assisté d'un Directoire afin d'assurer les activités de gestion.

Un Président de CME, préside la Commission Médicale d'Établissement (CME), instance représentative de la communauté médicale.

De nombreuses commissions et sous-commissions contribuent également à l'organisation générale de l'établissement.

## LES MISSIONS DE CHACUN :

### LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance est chargé de se prononcer sur les orientations stratégiques de l'établissement et de contrôler sa gestion. Il délibère notamment sur : le compte financier et l'affectation des résultats, le projet d'établissement, le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par le directeur, les programmes d'investissements, le règlement intérieur.

### LE DIRECTEUR

Le Directeur conduit la politique générale de l'établissement, il est l'ordonnateur de l'état de prévision des recettes et des dépenses, il nomme les personnels non médicaux, il définit l'organisation de l'établissement en pôles d'activité en se conformant au projet médical d'établissement, et il nomme les chefs de pôle.

## LA COMPOSITION DES INSTANCES :

### LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

M. Emmanuel SERAPHIN Président

#### Représentants des collectivités territoriales

M. Emmanuel SERAPHIN Maire de la commune de Saint-Paul et Mme Céline CHAROLAIS Représentants de la commune de Saint-Paul

Adèle ODON Conseillère Départementale de la Réunion, Représentante du Président du Conseil Départemental de la Réunion

Mme Jasmine BETON et Mme Jocelyne CAVANE-DALELE Représentantes du Territoire Côte Ouest

#### Représentants du personnel médical et non médical

Dr Cynthia PIANETTI et Dr Pierre ROUFFET Représentants de la CME

M. David DIBLAR Représentant de la CSIRMT

Mme Mélissa SERVEAUX et Mme Frédérique LEBEAU

Représentants des organisations syndicales UNSA et CFTD

#### Représentants des Usagers et Personnes Qualifiées

Dr Anne VIENNE CESSOU, Dr Laurent ROUSSE et M. Gérald INCANA Personnes qualifiées

Mme Yolaine TORTILLARD et Mme Brigitte LAGARDERE EYMERY Représentantes des Usagers

#### Invités de droit (voix consultatives)

Dr Karine BERNY-BURLLOT Présidente de la CME, Vice-Présidente du Directoire

M. Gérald COTELLON Directeur Général de l'ARS La Réunion

M. Alexandre BELLANGER Représentant de l'ARS La Réunion

Dr Emilie BEDANI Présidente du Comité de Réflexion Ethique

M. Benoit SERIO Représentant du Directeur de la Caisse d'Assurance Maladie

Mme Bernadette JAVEGNY Représentante des familles de personnes accueillies

Mme Karine LEBON Députée de la 2e circonscription de Saint-Paul Comptable public de l'établissement



Emmanuel SERAPHIN  
Président du Conseil de Surveillance

### LE DIRECTOIRE

Composé majoritairement de médecins, le Directoire a pour mission d'approuver le projet médical, de préparer le projet d'établissement et de conseiller le directeur en tous domaines. La parité entre personnels administratifs et personnels médicaux n'est pas exigée. Son président est le directeur de l'établissement, son vice-président est le président de la CME.

### LA COMMISSION MÉDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)

La CME, composée de représentants de la communauté médicale, contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi qu'à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Elle est consultée et informée dans tous les domaines de la vie de l'établissement : orientation stratégique, organisation, investissements, financement. Le président de la CME coordonne l'activité médicale au sein de l'établissement et établit le projet médical d'établissement avec le directeur.

### LE DIRECTOIRE

Directeur du CHOR et de l'EPSMR Président

Dr Karine BERNY-BURLLOT Vice-Présidente

#### Membres de droit

Directeur du CHOR et de l'EPSMR

Dr Karine BERNY-BURLLOT Présidente de la CME

Mme Hanifa MOUSSA Directrice Référente du CHOR,

Coordonnatrice Générale des Soins, Présidente de la CSIRMT

#### Membres nommés

Mme Denise MAILLOT Membre du personnel non-médical

Dr Rachid DEKKAK Vice-président de la CME

Dr Pascal DELPIRE Chef de pôle Médecine-EHPAD

Dr Luc CHEVALLIER puis Dr Marie DEVRED Chef et cheffe de pôle FME

Dr Katia MOUGIN-DAMOUR Cheffe de pôle CUBA

Dr Michel FABER Chef de pôle MTSS

### LA COMMISSION MÉDICALE D'ETABLISSEMENT

Dr Karine BERNY-BURLLOT Présidente

Dr Rachid DEKKAK Vice-Président

### LE COMITÉ TECHNIQUE D'ETABLISSEMENT

Directeur du CHOR et de l'EPSMR Président

M. Jacki PAYET Secrétaire

### LA COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICOTECHNIQUES

Mme Hanifa MOUSSA Présidente

### LA COMMISSION DES USAGERS

Directeur du CHOR et de l'EPSMR puis Mme Yolaine TORTILLARD Président(e)

Directeur du CHOR et de l'EPSMR représenté par Mme Hanifa MOUSSA

Vice-Président(e)

### LE COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

M. David LE SPEGAGNE Président

### LA COMMISSION DE RÉGULATION ET DE COORDINATION DES PARCOURS PATIENTS

Mme Hanifa MOUSSA Présidente

### LA COMMISSION DE VIE HOSPITALIÈRE

Dr Pascal LE NABAT Président

Mme Marina PONGERARD SINGAINY Vice-Présidente



Karine BERNY-BURLLOT  
Présidente de la CME

# CHIFFRES CLES EN 2023

210 928 habitants sur le territoire de santé Ouest soit 25% de la population globale (source INSEE 2018).

## MEDECINE CHIRURGIE OBSTETRIQUE



324

LITS ET  
PLACES



111 918

JOURNEES  
D'HOSPITALISATION



2 052

NAISSANCES



180 M€

DE BUDGET  
MCO

116 M€

RECETTES LIEES A  
L'ACTIVITE  
(HORS MIGAC ET MERRI)



30 799

SEJOURS

+4 %

DE SEJOURS  
EN 2023

5 jours

DE DUREE MOYENNE  
DE SEJOUR (DMS)

7 174

INTERVENTIONS  
AU BLOC  
OPERATOIRE

45

ANS  
ÂGE MOYEN

## PRE-HOSPITALIER ET URGENCES



56 206

PASSAGES  
AUX URGENCES



2 109

SORTIES DU  
SERVICE MOBILE  
D'URGENCE ET DE  
REANIMATION (SMUR)  
ET DU TRANSPORT  
INFIRMIER INTER-  
HOSPITALIER (TIIH)



57%

DES PATIENTS  
HOSPITALISES  
PROVIENNENT  
DES URGENCES



+1 %

CROISSANCE DU  
NOMBRE DE  
PASSAGES  
AUX URGENCES

## EHPAD



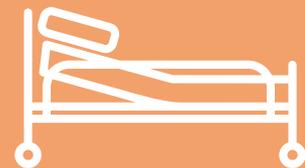
9

ENTREES DONT  
7 FEMMES ET  
2 HOMMES



4,3 M€

DE BUDGET  
POUR L'EHPAD



60 lits

D'HEBERGEMENT

## ACTIVITE EXTERNE



77 303

CONSULTATIONS  
EXTERNES

# LES TEMPS FORTS DE 2023

**FEVRIER**

Soirée des Voeux  
du personnel  
du CHOR

**MARS**

Journée du Projet Médico-Soignant  
Partagé du Groupement Hospitalier de  
Territoire (PMSP GHT)

**AVRIL**

Inauguration de  
la bretelle d'accès  
du CHOR

Visite de la délégation  
de la Fédération  
Hospitalière de France

**MAI**

Challenge  
national  
Mai à vélo

Participation à  
SANTEXPO Paris

**JUILLET**

**JUIN**

Visite de certification  
HAS du CHOR et de  
l'EPSMR

Visite du DG de l'ARS



**Certification avec mention  
« Haute Qualité des Soins »  
du CHOR et de l'EPSMR**



## NOVEMBRE

**Semaine européenne pour  
l'emploi des personnes  
handicapées : Duo Day**  
(plusieurs personnes en situation  
de handicap sont venues passer  
une journée avec les employeurs de  
l'établissement)

**1ère levée de fonds,  
LESPRILOKER, pour la  
Maison des Femmes, de la  
Mère et de l'Enfant**

**Visite de Justine  
BENIN, coordinatrice  
interministérielle contre  
les violences faites aux  
femmes en Outre-Mer**

**Présence d'un stand  
CHOR/EPSMR à la  
2<sup>ème</sup> édition de RUN SANTE**  
(animation de conférences et  
tables rondes)

## DECEMBRE

**Ouverture  
d'un guichet unique  
de cancérologie**

**Festivités du 20 décembre  
Fet Kaf**

**Ouverture de la Maison  
des Femmes, de la Mère  
et de l'Enfant**

## OCTOBRE

**Emménagement dans le  
bâtiment Ansanm**

## SEPTEMBRE

**Départ du Directeur du CHOR et  
de l'EPSMR, M. Laurent BIEN et  
début de l'Intérim de Direction  
de Mme Aurélie RAMA**

**Signature de la charte  
Romain Jacob par le  
GHT et la Fédération  
des urgentistes**



# 03 LES POLES CLINIQUES ET MEDICO - TECH

## ORGANISATION POLAIRE

Le CHOR est organisé autour de 4 pôles cliniques et médico-techniques répondant aux besoins en santé de la population de l'Ouest de la Réunion : le pôle médecine-EPHAD, le pôle FME (Femme – Mère – Enfant), le pôle CUBA (Chirurgie – Urgences – Bloc Opératoire – Anesthésie Surveillance Continue) et le pôle MTSS (Médico-Technique et Soins de Support).

Chaque pôle est placé sous la responsabilité d'un praticien hospitalier - le chef de pôle - épaulé par un cadre de pôle et une assistance de gestion de pôle.

Ces 4 pôles sont soutenus par le Pôle SAPAS (Stratégie et Appui aux Pôles d'Activité de Soins), dit Pôle Management.

## LES CHIFFRES CLES EN 2023

### CAPACITE D'ACCUEIL AU 31/12/2023

POLE	ACTIVITES	HOSPITALISATION COMPLETE	HOSPITALISATION DE JOUR
Chirurgie - Urgences - Bloc Opératoire - Anesthésie - Soins Continus	Chirurgie vicérale	15	
	Chirurgie orthopédique	15	
	Plateau ambulatoire : orthogénie HDJ CHIR AMBU		26
	Soins continus	6	
	Unité de réanimation	8	
	Surveillance Polyvalente	14	
	ZSRCD/UHTCD adulte	6	
	Unité LITS 72H	15	
	UHCD pédiatrique	4	
Femmes Mères Enfants	Gynécologue	6	
	Obstétrique	32	
	Unité Kangourou	6	
	Néonatalogie	6	
	Pédiatrie générale	20	
	HDJ Pédiatrique	4	
Médecine	Médecine à orientation pneumologie	30	
	Cardio Neuro	30	
	Gastro-entérologie	15	
	Endocrinologie – Diabétologie	15	
	HDS	15	
	Médecine interne	15	
	Court séjour gériatrique	15	
	TOTAL MCO	298	26
EHPAD		60	
	<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>26</b>

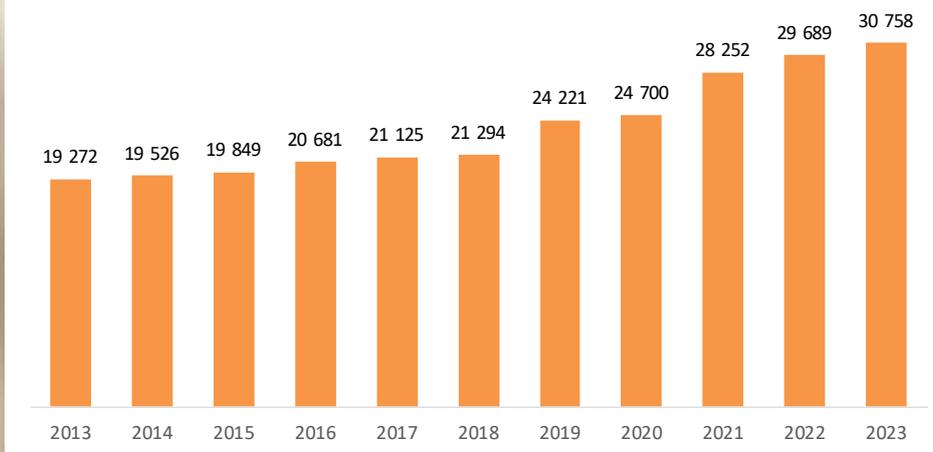
## SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION

Classification ASO	Séjours	Journées
Médecine	21 176	73 706
Chirurgie	5 355	17 193
Obstétrique	4 227	10 925
<b>Total</b>	<b>30 758</b>	<b>101 824</b>

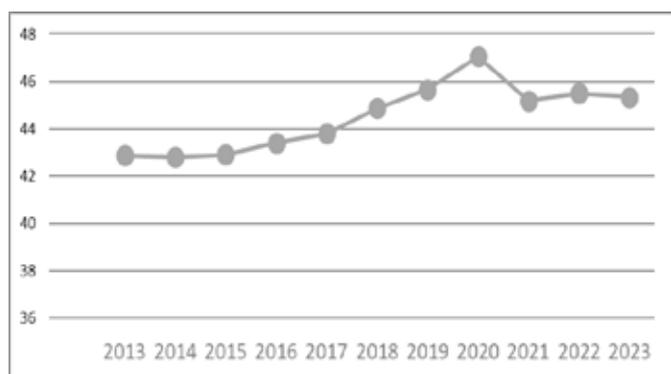
# CHNIQUES



EVOLUTION DE L'ACTIVITE HOSPITALIERE SUR 10 ANS



EVOLUTION DE L'AGE MOYEN PAR SEJOUR



DONT SEJOURS AMBULATOIRES



## LE PÔLE MEDECINE - EHPAD

### CHEF DE PÔLE

Dr P. DELPIRE

### CADRE DE PÔLE

J. TISSEYRE

### ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROUGUIN

### SECRETAIRE DE PÔLE

S. BEGUE

### ADDICTOLOGIE

**Chef de service :** Dr L. AMOR

**Cadre de santé :** S. BERTAULT

Consultations Addictologie

Equipe de Liaison Addictologie

### CARDIOLOGIE/NEUROLOGIE

**Chef de service :** Dr F. LE MEE

**Cadre de santé :** R. LAW-WAN

Consultations externes de cardiologie

Explorations fonctionnelles

Consultations de Neurologie EEG

### DIABETOLOGIE -

### ENDOCRINOLOGIE

**Chef de service :** Dr J-H. GATINA

**Cadre de santé :** L. AMOGOM POULE

Consultations externes de diabétologie-  
endocrinologie

Consultations externes plaies et  
cicatrisation

Education thérapeutique du diabète

Télémédecine Diabète

HDJ Diabète Gestationnel

### GASTRO-ENTEROLOGIE

**Chef de service :** Dr M. BOURDIER DE  
BEAUREGARD

**Cadre de santé :** S. BERTAULT

Consultations externes de gastro-  
entérologie et médecine interne

Explorations fonctionnelles

endoscopiques digestives

Fibroscan (mesure de l'élasticité du foie)

### FILIERE GERIATRIQUE

#### COURT SEJOUR GERIATRIQUE

Chef de service : Dr C. FRANCOIS

#### EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE IN- TERNE

Chef de service : Dr S. MARTIN

PH Référent : Dr V.G ALLERNE

#### EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE EX- TERNE - CONSULTATION MEMOIRE

Chef de service : Dr S. MARTIN

Cadre de santé : M. FIERS

### EHPAD

Chef de service : Dr M. RATRIMOSON

Cadre de santé : J. DEFENU

### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Chef de service : Dr P. WALKER

### EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

Chef de service : Dr P. WALKER

Cadre de santé : S. BERTAULT

### CONSULTATIONS EXTERNES

#### «DOULEUR CHRONIQUE»

Chef de service : Dr P. WALKER

PH Référent : Dr S. AUGUSTIN

Cadre de santé : S. BERTAULT

### MEDECINE POLYVALENTE

#### PNEUMOLOGIE

**Chef de service :** Dr P. DELPIRE

**Cadre de santé :** Y. DESPLAN

Explorations fonctionnelles bronchiques

Consultations externes

### CHIFFRES D'ACTIVITE 2023

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisation (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Médecine Cardio Neuro	1 308	11 231	8.7
Médecine à orientation Gastro Entérologie	839	5 550	6.6
Médecine Polyvalente à orientation Pneumologie	1 313	11 265	8.6
Médecine à orientation Diabétologie Endocrinologie	464	5 422	11.7
Hôpital de Semaine	903	2 042	2.3
Court séjour gériatrique	528	6 141	11.6
Médecine interne	556	5 197	9.3
<b>TOTAL</b>	<b>5 658</b>	<b>46 848</b>	<b>8.3</b>



## EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE (EMG) ET FILIERE MEMOIRE



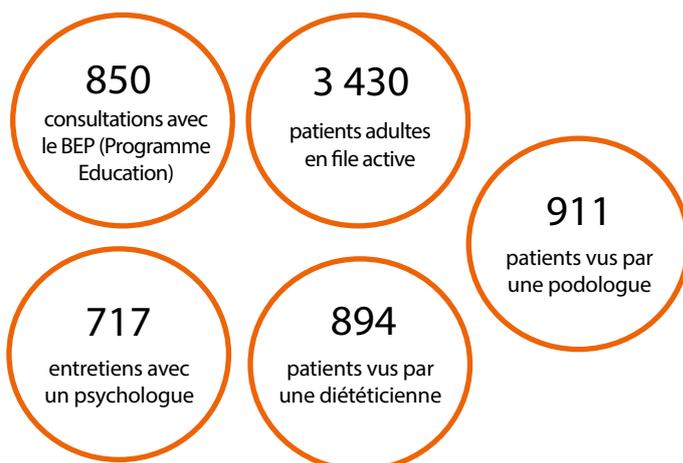
### FILIERE MEMOIRE



## CONSULTATIONS DOULEURS CHRONIQUES



## EDUCATION THERAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABETE



## CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes	
Gastro-entérologie – Endoscopie	2 031
Cardiologie	2 618
Diabéto-endocrinologie / Nutrition	561
Médecine Néphrologie	812
Neurologie	1 507
Rhumatologie	1 844
Pneumologie (EFR+CONSUL+ ENDO)	1 364
Médecine interne	593
Sommeil	490
Gériatrie+ Oncogériatrie	20
Plaies et cicatrisation	894
Infectiologie	31

## CONSULTATIONS EXTERNES ADDICTOLOGIE



## ADDICTOLOGIE ELSA (EQUIPE DE LIAISON EN SOINS ADDICTOLOGIQUES)



## EMSP (EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS)



## LE PÔLE MEDECINE - EHPAD

### CENTRE EXPERT DE LA REUNION-MAYOTTE

La huitième année d'activités du Centre expert de la Réunion-Mayotte a été principalement consacrée à une campagne d'information, destinée aux professionnels de santé et au grand public, pour sensibiliser au dépistage de l'Hépatite C.

Le centre expert avait mené une première campagne de sensibilisation en 2018. Il était prévu depuis plusieurs années de renouveler une action du même type. Cette deuxième campagne avait été décalée en raison de la crise COVID et de ses suites. Il avait été considéré que l'attention des professionnels de santé et des patients, était encore jusque-là trop focalisée sur la COVID pour qu'une action concernant l'Hépatite C soit reçue dans les meilleures conditions. En 2023 le Centre Expert a jugé que l'attention portée au COVID s'était suffisamment estompée pour que, à la Réunion, une nouvelle campagne de sensibilisation soit réalisée. L'objectif reste de diagnostiquer les cas méconnus pour atteindre l'objectif national d'élimination de l'hépatite C.

Le travail de récupération des données qui étaient disponibles a été poursuivi en 2023, avec constatation de nouveaux cas dans l'Ouest. Le recueil sur les dossiers du CHU Nord et Sud n'a à ce jour pas pu être finalisé.

L'activité de RCP VHC n'a pas été poursuivie, à l'instar de ce qui se passe dans plusieurs régions.

L'activité d'éducation thérapeutique sur la pathologie hépatique a poursuivi ses activités avec une activité qui devient stable et régulière.

La participation au groupe de lecture sur les nouvelles recommandations HAS pour la prise en charge des hépatites virales a été poursuivie et terminée en début d'année 2023 et les recommandations ont vu le jour en 2023.

La réalisation d'une campagne de promotion du dépistage de l'hépatite C à destination du grand public et des professionnels de santé, sur le modèle de celle de 2018, a été le projet et la réalisation principale du centre expert en 2023.



### KOSA LA FE EN 2023 ?

5 658 SEJOURS

46 848 JOURNEES D'HOSPITALISATION COMPLETE

8,3 JOURS DE DUREE MOYENNE DE SEJOUR

- Mise en place de la délivrance semi automatisée d'insuline (boucle fermée).
- Continuité du Plan de prévention chute en transversalité sur le Pôle.
- Dossier de Labellisation Consultation Mémoire.
- Création d'une équipe AGE en transversalité avec CUBA.
- Hausse dotation ELSA.
- Renfort orthophoniste Cardio Neuro.
- Secrétariat Chefferie de pôle.
- Renfort Assistante sociale pour HC.
- Développement techniques endoscopiques : SPYGLASS (formation Drs LE TOUX/ de BEAUREGARD) et formation Hot axios (Dr de BEAUREGARD).
- Développement de l'oncologie à partir du dernier quadrimestre 2023, avec file active dermatologique et digestive , création guichet unique de cancérologie.
- Poursuite développement ETP Hépatopathie chronique.
- Participation au développement du CLAN interrégional : harmonisation des protocoles au niveau territoriale pour NPAD.
- Poursuite de la formation pratique en endoscopie pour les PNM du service (cours magistraux et journées découvertes en endoscopie).

### OUSANOUSAVA EN 2024 ?

- Renfort Orthophoniste concernant la prise en charge AVC et en transversalité sur le Pôle.
- Activité Plaies et Cicatrisation en HDJ en lien avec CUBA.
- Mise en place de l'Education Thérapeutique Cardiaque.
- Préparation de l'augmentation de lits sur l'extension des 60 lits et réorganisation des secteurs.
- Mise en place ETP MICI (formation médecin/ fiche projet à créer.), formation EUS Dr LE TOUX, développement de l'échoendoscopie de contraste, formation IDE de pratique avancée en oncologie dans le service gastro, fluidification parcours endoscopie , projet fibrose NASH à développer avec la diabétologie ( fiche projet à créer), amélioration lien ville-hôpital sur les problèmes de gastrostomie.



## LE PÔLE FME (FEMME - MERE - ENFANT)

### CHEF DE PÔLE

Dr. M. DEVRED

### CADRE DE PÔLE

G. LARAVINE

### ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROGUIN

### SECRETAIRE DE PÔLE

J. THOMAS

### GYNECOLOGUE OBSTETRIQUE

**Chef de service :** Dr M. DEVRED

Maternité de niveau II B

### BLOC OBSTETRIQUE

**Sage femme coordinatrice :** M. MARION

Urgences gynéco-obstétricales

Salle de naissance

### CONSULTATIONS EXTERNES

Gynécologie

Obstétrique

Allaitement

Echographie

Prima Facie

PMA

Hypnose

Tabacologie

### GYNECOLOGIE

**Sage femme coordinatrice :**

N. MAROUDIN VIRAMALLE

Gynécologie médicale

Chirurgie gynécologique

Chirurgie carcinologique gynécologique

### OBSTETRIQUE

**Sage femme coordinatrice :**

N. MAROUDIN VIRAMALLE

Grossesses pathologiques

Suites de couches

### PEDIATRIE

**Chef de service :** Dr K. BERNY-BURLLOT

Consultations externes : pédiatrie, obésité

infantile

### PEDIATRIE GENERALE

**Chef de service :** Dr S. ERNOULD

**Cadre de santé :** M. BESNARDEAU

Education thérapeutique du diabète chez l'enfant

Médecine générale pédiatrique

Chirurgie pédiatrique (ORL, orthopédique, viscérale)

### NEONATOLOGIE

**Chef de service :** Dr A. HOFMANN

**Cadre de santé :** D. PAVAYE

Soins intensifs de néonatalogie

Néonadom

### UNITE KANGOUROU

**Chef de service :** Dr K. BERNY-BURLLOT

**Cadre de santé :** D. PAVAYE

### CAP'ADO

**Chef de service :** Dr S. ERNOULD

**Cadre de santé :** Y. BRASSOUD

### CENTRE D'EDUCATION ET DE PREVENTION SANTE

**Chef de service :** Dr E. THORE

**Sage femme référente :** G. BENARD

CeGIDD : Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immuno- déficience humaine et des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles

Consultation de gynécologie médicale

Consultation de sexologie

Consultation de conseil conjugal

Centre de vaccination

### ORTHOGENIE

**Chef de service :** Dr E. THORE

**Cadre de santé :** G. BENARD

IVG médicamenteuses et chirurgicales

### CHIFFRES D'ACTIVITE 2023

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisations (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Gynécologie	569	1 056	2.1
Obstétrique	4 887	16 318	3.5
Surveillance Intensive de Grossesse	745		
Orthogénie	470		
Kangourou	525	1 956	3.7
Néonatalogie	237	638	2.7
Soins intensifs Néonatalogie	274	3 002	11.6
Pédiatrie Générale	2 523	5 663	3
HDJ Pédiatrie	48		
<b>TOTAL</b>	<b>8 860</b>	<b>28 633</b>	<b>3.98</b>

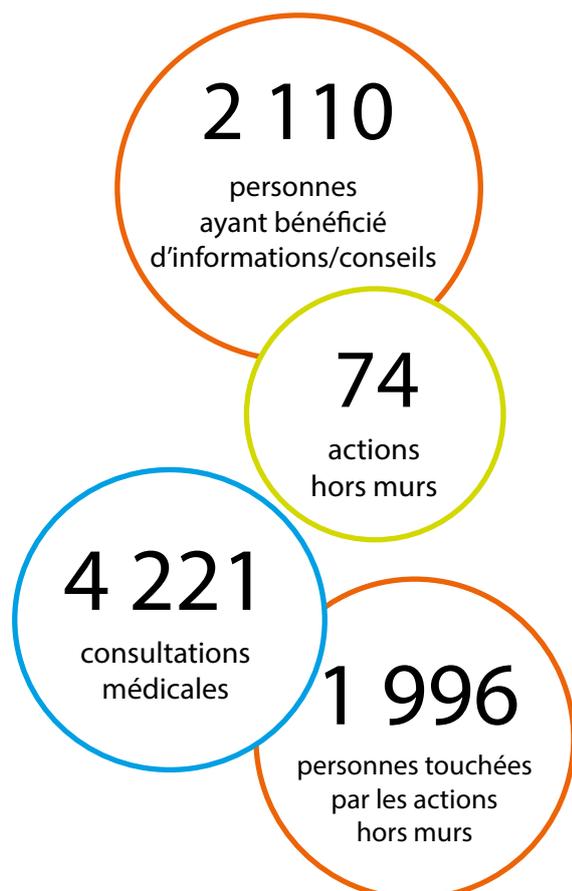
## MAISON DES ADOLESCENTS

Activité de la Maison des Adolescents	
File Active	416
Nouvelles demandes de prise en charge	329

## CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes	
Gynécologie-Obstétrique, y compris CEPS	20 214
Pédiatrie	2 185
Echographie Amniosynthèse et Gynécologie URG	3 067
Orthogénie	1 171

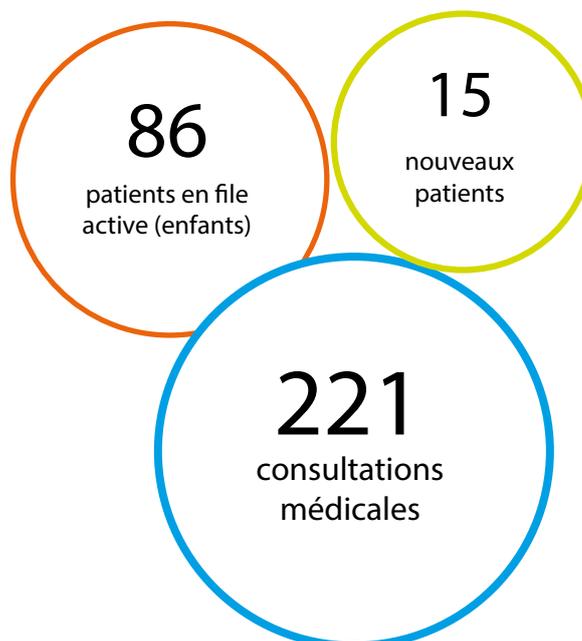
## CENTRE D'INFORMATION DE DEPISTAGE ET D'INFORMATION (CeGIDD)



## ACTES



## EDUCATION THERAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABETE



## LE PÔLE FME (FEMME - MERE - ENFANT)

### KOSA LA FE EN 2023 ?

2 052  
NAISSANCES

84  
NAISSANCES  
A MANAO

8 860  
SEJOURS

28 633  
JOURNEES  
D'HOSPITALISATION  
COMPLETE

3,9  
JOURS DE DUREE  
MOYENNE  
DE SEJOUR

#### Projet transversal :

- Consolider l'activité de la PASS Périnatalité.
- Renforcer la prise en charge des situations de vulnérabilité en maternité par la mise en place d'une sage-femme référente PMI (Protection Maternelle et Infantile).
- Etendre la prise en charge de l'ostéopathie aux mères de maternité et aux enfants de pédiatrie générale.

#### Maternité :

- Poursuivre l'implication des sages-femmes tabacologues dans le projet institutionnel Lieu de Santé Sans Tabac (LSST) : formation et sensibilisation des professionnels, consultations de tabacologie, actions de prévention.
- Développer et valoriser l'activité de la Surveillance Intensive de Grossesse (SIG) en Hospitalisation de jour (HDJ).
- Poursuivre la démarche pour l'obtention du label Maternité écoresponsable.
- Participer à l'étude nationale CICAMODA (PHRC).

#### Gynécologie :

- Formaliser la prise en charge de l'endométriose en HDJ.
- Améliorer la filière cancérologique.
- Conforter l'astreinte de chirurgie gynécologique.

#### Secteur de naissance :

- Améliorer l'accueil au secrétariat du secteur de naissance.
- Développer l'accompagnement physiologique des naissances.
- Développer les alternatives à la prise en charge de la douleur.

#### CEPS :

- Poursuivre le projet de dépistage par auto-prélèvement HPV.
- Promouvoir et organiser la campagne de vaccination HPV auprès des collégiens de l'ouest en classe de 5ème.
- Développer les actions hors les murs et la démarche en proximité « aller vers ».
- Développer le parcours patient ville-hôpital pour les patients porteurs du VIH.

#### Pédiatrie :

- Poursuivre le suivi et le développement de la PEC ambulatoire et des programmes d'éducation thérapeutique des enfants porteurs de maladies chroniques (neurologie, néphrologie, hématologie, pneumologie, endocrino diabétologie, asthme, drépanocytose, ...), en lien avec le projet médical visant à maintenir 16 lits d'hospitalisation conventionnelle et une ouverture de 4 lits d'Hospitalisation De Jour (HDJ).
- Remobiliser les acquis et les connaissances des gestes de réanimation de tout âge, permettant aux professionnels de Pédiatrie de pouvoir porter les gestes de premiers secours de manière efficiente.

#### Néonatalogie :

- Développer l'ostéopathie pédiatrique.
- Mettre en place une équipe mobile de soins de néonatalogie à domicile dans le cadre d'un appel à projet national à titre expérimental (NEONADOM).
- Poursuivre la coopération avec le CHM et développer l'offre de soins intensifs de néonatalogie dans le cadre de l'appui régional au CH de Mayotte : dégel des 3 lits de soins intensifs de néonatalogie depuis mai 2023 (capacité du service sur 12 lits au lieu de 9).
- Renforcer les liens d'attachements des enfants séparés de leur famille : acquisition de matériels audiovisuels permettant de maintenir un contact visual pour les parents séparés de leur enfant.

#### MDA :

- Développer la prise en charge psycho-somatique des adolescents.
- Développer la prise en charge des ados souffrant de troubles nutritionnels.
- Consolider les actions en santé sexuelle.

## OUSANOUSAVA EN 2024 ?

### Projet transversal:

- Préparer la 4ème itération de labélisation IHAB (Initiative Hôpital Ami des Bébé).
- Améliorer la prise en charge des violences intrafamiliales et conjugales par la création d'une Maison des femmes, de la Mère et de l'Enfant.
- Améliorer la coopération et la coordination dans les soins dispensés au sein des différentes unités de PEDIATRIE par la création d'un poste d'infirmier(e) de coordination.

### Maternité :

- Conforter et valoriser le dépistage prénatal précoce PRIMA FACIE en pluridisciplinarité.
- Promouvoir des actions d'éducation et de prévention en période pré et postnatale, dans le cadre de la mise en oeuvre du Plan national des 1000 premiers jours.
- Poursuivre la démarche de prévention en santé environnementale vers l'obtention d'un label "Maternité écoresponsable".
- Formaliser et conforter le parcours de Diagnostic Anténatal (DAN).
- Poursuivre le développement et conforter la valorisation de l'activité de Surveillance Intensive de Grossesse (SIG) en Hospitalisation de jour (HDJ).

### Gynécologie :

- Développer la prise en charge de l'endométriose en HDJ.

### Projet transversal pédiatrique :

- Améliorer la coopération et la coordination dans les soins dispensés au sein des différentes unités de PEDIATRIE par la création d'un poste d'infirmier(e) de coordination.

### Secteur de Naissance :

- Développer l'aromathérapie comme alternative non médicamenteuse dans la prise en charge de la douleur, des maux de la grossesse et des suites d'accouchement.
- Proposer l'accompagnement physiologique du travail en milieu aquatique (baignoire de dilatation).
- Améliorer l'accompagnement du deuil périnatal.

### Néonatalogie :

- Conforter le partenariat existant entre les néonatalogies du CH Mayotte et le CHOR pour l'accueil en soins intensifs de néonatalogie.
- Poursuivre et optimiser le projet national à titre expérimental de soins de Néonatalogie à domicile (NEONADOM).
- Poursuivre les formations à la réanimation du nouveau-né en soins intensifs de NEONATOLOGIE à tous les nouveaux arrivants et maintenir les compétences des professionnels pour une efficacité des soins d'urgence.

### MDA :

- Développer la prise en charge en éducation thérapeutique des ados souffrant de troubles nutritionnels en partenariat avec l'association Etap'Santé.
- Conforter l'offre de soins psycho-somatique en déployant l'effectif soclé au sein de la structure.
- Développer l'information en santé sexuelle auprès des adolescents par la mise en place d'actions hors les murs (ex : kafe kozé santé sexuelle).

### CEPS :

- Poursuivre la campagne de vaccination HPV dans les collèges (classe de 5ème).
- Renforcer les actions « aller vers » par la mise en oeuvre du projet de dépistage HPV dans les hauts de l'Ouest.
- Adapter les modalités d'actions hors les murs au regard des nouvelles missions des associations partenaires définies par l'ARS.
- Mettre en place un protocole de coopération en santé sexuelle IDE/ médecin.

### Pédiatrie :

- Développer la prise en charge des enfants souffrant d'obésité et/ou de troubles nutritionnels.
- Développer le repérage et la prévention de l'obésité précoce en pédiatrie.
- Promouvoir des actions d'éducation et de prévention en santé (sensibilisation aux écrans, activité sportive, nutrition...).
- Poursuivre le suivi et le développement de la prise en charge ambulatoire :
  - Proposer dans le cadre du suivi orthopédique des enfants porteurs de handicaps moteurs des injections de toxines botuliques leur permettant d'inhiber l'hypertonie musculaire.
  - Développer la prise en charge pluridisciplinaire radio-chirurgicale auprès des enfants porteurs de malformations veineuses et lymphatiques.



# LE PÔLE CUBA (CHIRURGIE-URGENCES BLOC OPERATOIRE - ANESTHESIE SURVEILLANCE CONTINUE)

## CHEF DE PÔLE

Dr K. MOUGIN-DAMOUR

## CADRE DE PÔLE

H-C. NARAYANASSAMY

## ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROGUIN

## SECRETAIRE DE PÔLE

F. MAILLOT

## ANESTHESIE

**Chef de service :** Dr F. MIRRE

**Cadre de santé :** P. BENARD

Consultations externes d'anesthésie

## SOINS CRITIQUES

**Chef de service :** Dr F. MIRRE

**Cadre de santé :** M OUANICH

**Responsable médical UF :** Dr A.C.

MORVAN

Unité de Surveillance continue

Réanimation

## BLOC OPERATOIRE

**Cadre de santé :** K. OLLIVIER

**Président Conseil de Bloc :** Dr A.

HOARAU CHALLUT

6 salles

## CHIRURGIE

**Chirurgie digestive et endocrinienne**

**Chirurgie carcinologique digestive**

**Chef de service :** Dr C. LEROUX- MADEC

**Chirurgie orthopédique**

**Chef de service :** Dr A. CADENNES

**Cadre de santé :** E. CHAN KEE SHEUNG

## PLATEAU AMBULATOIRE

**Chef de service :** Dr N. SULTAN

**Cadre de santé :** O. JEAN

Chirurgie ambulatoire

Hôpital de jour

Orthogénie

Endoscopie

Chimiothérapie

## STRUCTURE DES URGENCES

**Chef de service :** Dr K. MOUGIN-DAMOUR

**Cadre de santé :** N. AH-TCHINE/  
S. BERTAULT/ J. DESOEUVRE/ J.M.

RICQUEBOURG

Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)

Transfert Infirmier Inter-Hospitalier (TIH)

Urgences adultes et pédiatriques

Unité d'Hospitalisation de Courte Durée adulte et péd. (UHCD)

Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Consultations Maison Médicale de l'Ouest (MMO)

## CENTRE DE LUTTE

### ANTI-TUBERCULEUSE (CLAT)

**Chef de service :** Dr R. DEKKAK

**Cadre :** H. NARAYANASSAMY

## CONSULTATIONS EXTERNES

**Chef de service :** Dr N. SULTAN

**Cadre de santé :** P. ROCHECOUSTE

Anesthésie

Cardiologie ; Cardio-pédiatrique

Explorations fonctionnelles cardiaques

Chirurgie Bariatrique

Chirurgie Digestive et Viscérale

Chirurgie Viscérale infantile

Chirurgie Gynécologique

Chirurgie Orthopédique

Chirurgie Orthopédique infantile

Chirurgie Vasculaire

Dermatologie

Diététique

Endocrinologie et diabétologie

Gastro-entérologie

Gériatrie-Mémoire

Gynécologie Obstétrique

Médecine Interne

Médecine du Sport

Médecine Vasculaire

Néphrologie

Neurologie EMG

Nutrition

Ophthalmologie

Orthoptie

Pédiatrie

Pneumologie-Allergologie

Explorations fonctionnelles respiratoires

Radiothérapie

Rhumatologie

Sommeil Polysomnographie

Stomathérapie

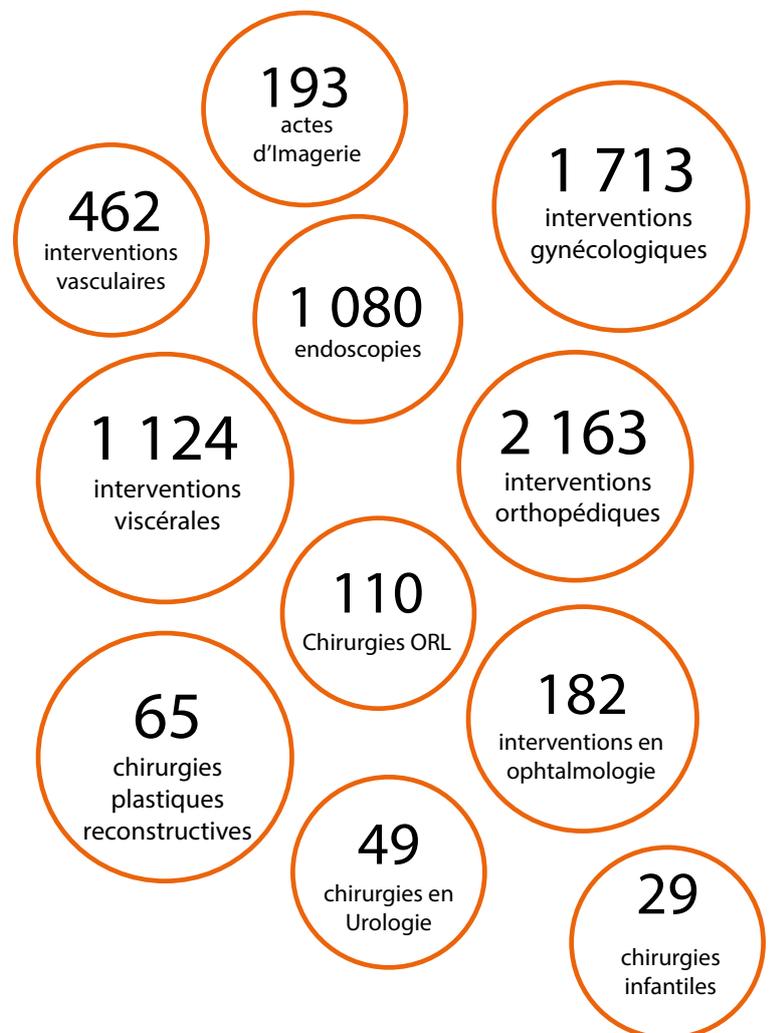
## CHIFFRES D'ACTIVITE 2023

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisations (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Chirurgie viscérale	1 336	5 134	3.9
Chirurgie orthopédique	1 242	5 282	4.4
Chirurgie ambulatoire	2 869		
HDJ	3 335		
Orthogénie	470		
Soins continus	496	1 694	3.4
Réanimation	300	2 509	8.5
Unité 72H	1 759	5 322	3
UHTCD adulte	2 857	1 841	1.1
Surveillance Polyvalente	3 800	4 375	1.2
UHCD pédiatrique	2 452	1 577	1.0
<b>TOTAL</b>	<b>19 315</b>	<b>28 141</b>	<b>2.6</b>

## CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes		
	2022	2023
Plateau de consultations externes	58 863	60 219
dont Chirurgie Orthopédique	7 300	7 739
dont Chirurgie Viscérale	3 976	4 264
dont Anesthésie	5 634	6 028
dont Chirurgie Orthopédique Infantile	669	732
dont Chirurgie Viscérale Infantile	485	496
dont Ophtalmologie	4 817	4 091
dont Pédiatrie	2 831	2 185
dont Gynécologie/Obstétrique	17 102	18 777
dont Pneumologie	2 732	1 297
dont Dermatologie	1 662	1 943
dont Cardiologie	2 592	2 618
dont Gastro-Entérologie	1 661	1 543
dont Diabète Endocrino Nutrition	418	561
dont Neurologie	1 364	1 507
dont Néphrologie	787	812
dont Rhumatologie	1 387	1 844
dont Médecine Interne	624	593
dont Sommeil	435	490
dont Plaies et Cicatrisation	874	894
dont Médecine Sport	92	62
dont Hématologie	0	65
dont Infectiologie	0	31
dont Imagerie	449	571
dont Oncologie	0	114
dont Radiothérapie	209	223
dont Vasculaire	686	719
dont Gériatrie	77	20

## ACTIVITE AU BLOC OPERATOIRE



## CENTRE DE LUTTE ANTI-TUBERCULOSE (CLAT)



**795**  
CONSULTATIONS MEDICALES

# LE PÔLE CUBA (CHIRURGIE-URGENCES BLOC OPERATOIRE - ANESTHESIE SURVEILLANCE CONTINUE)

## KOSA LA FE EN 2023 ?



### PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS SANTE



#### Plateau ambulatoire :

- Démarrage de l'activité de Chimiothérapie dans le cadre de la prise en charge des cancers digestifs, gynécologiques et dermatologiques.
- Création du guichet unique de cancérologie afin d'améliorer l'accompagnement des patients dans le cadre de leur parcours de soins dès leur entrée dans la maladie : programmation/suivis des examens paracliniques et des RDV de consultations, des hospitalisations programmées, évaluation des besoins du patients à toutes les étapes de sa prise en charge.

#### Urgences adultes et pédiatriques :

- Création de 4 lits dédiés en UHCD pour l'admission directe des patients âgés de plus de 70 ans sans passage par les Urgences (projet AGE).
- Transformation de la salle d'attente des urgences pédiatriques en zone d'observation et organisation des espaces d'attentes autour du service.
- Mise en place d'une procédure de prévention des fugues pour les patients identifiés à risque élevé.
- Intégration automatisée des paramètres des patients dans le DPI.
- Création d'une consultation délocalisée PASS sur la commune du Port et de la Possession.
- Amélioration de la qualité de la prise en charge des patients vulnérables par la modification de la procédure d'accueil et de tri aux urgences.

#### Bloc opératoire :

- Régulation du projet 6 salles de bloc afin d'améliorer l'efficacité.
- Démarrage des activités de chirurgie viscérale pédiatrique, médecine vasculaire : laser endo-veineux.
- Organisation d'un parcours pédiatrique dédié au bloc opératoire (sanctuarisation d'une salle de réveil pédiatrique, décoration des locaux).

#### Plateau des consultations externes :

- Mise en place des SMS de rappel.
- Mise en place de la dictée vocale pour les consultants.
- Amélioration de l'offre de consultations : création d'une consultation d'oncologie, de médecine vasculaire et de pneumo-pédiatrie.
- Rédaction du parcours interne des patients éligibles à la chirurgie bariatrique et intégration dans le DPI.

## OUSANOUSAVA EN 2024 ?

### Plateau ambulatoire :

#### Expérience Patient :

- Développer le recueil de l'expérience patient et l'intégrer dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.
- Améliorer les conditions d'attente des patients hospitalisés sur le plateau ambulatoire : music care, tablette...

#### Activité :

- Création d'une activité plaie et cicatrisation en HDJ.
- Création d'une activité PRIMA FACIE en HDJ.
- Création d'une activité de prise en charge de l'endométriose en HDJ.

#### Amélioration de la performance organisationnelle :

- Synchronisation des temps médicaux soignant afin d'optimiser la durée de passage des patients sur le plateau ambulatoire.
- Optimisation des places disponibles pour répondre au mieux à la demande et diminuer les délais d'attente pour une HDJ.
- Améliorer la gestion des flux patients.
- Renforcer la communication et les procédures avec les interfaces afin de faciliter les flux patients et d'améliorer la qualité des services.

### Plateau des consultations externes :

- Rénovation murale et aménagement des salles de consultations pédiatriques.
- Acquisition d'un casque VR afin de faciliter la prise en charge de l'enfant en consultation externe.
- Amélioration de la prise en charge des patients atteints de pathologie cancéreuse par la création d'une consultation douleur.
- Développer le lien hôpital/ville en améliorant la communication via le site internet du CHOR, l'organisation d'EPU en dermatologie et en orthopédie.

### Urgences adultes et pédiatriques :

- Consolider la prise en charge de la douleur (EPP douleur, groupe de travail MAJ protocoles, staff médico-soignant)
- Amélioration de la gestion des flux patients avec les services d'aval des urgences (EPP sur la pertinence des hospitalisations depuis les Urgences, mise en place de micro staffs IDE AS MED...).
- Aménagement d'un espace « fin de vie » pour les patients
- Aménagement d'un espace d'accueil des familles lors des annonces de diagnostics difficiles.
- Rénovation des salles de soins pédiatriques (Fondation Hôpitaux de France).



# LE PÔLE MTSS (MEDICO TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT)

## CHEF DE PÔLE

Dr M. FABER

## CADRE DE PÔLE

A. KALOMBO

## ASSISTANT DE GESTION

C. CANDAU

## SECRETAIRE DE PÔLE

F. MAILLOT

## DEPARTEMENT DE L'INFORMATION MEDICALE

**Chef de service :** Dr P. ROUFFET

**Cadre de santé :** M. GRAND

Gestion des données médicales et de leur qualité

## IMAGERIE MEDICALE

**Chef de service :** Dr E. KUHL

**Cadre de santé :** A. AH-HU

Accueil des externes sur rendez vous  
3 salles de radiologie conventionnelle  
2 scanners et 2 IRM partagés dans le cadre du GIE

1 salle d'échographie

1 salle EEG

## POOL DE LIAISON / MORGUE

**Cadre de santé :** D. DIBLAR

## LABORATOIRE DE BIOLOGIE

**Chef de service :** Dr C. PIANETTI

**Cadre de santé :** G. SERMONT

Accueil des externes  
Biochimie, hématologie,  
immunohématologie  
Hémostase, sérologie, bactériologie,  
parasitologie, biologie moléculaire

## PHARMACIE / STERILISATION

**Chef de service :** Dr M. FABER

**Cadre de santé pharmacie :** M-C

PIANG SIONG

**Cadre de santé stérilisation :** D. DIBLAR

Approvisionnement et dispensation en médicaments  
Dispositifs médicaux stériles, gaz médicaux, solutés massifs  
Promotion du bon usage des médicaments  
Pharmacovigilance  
Rétrocession de médicaments hospitaliers aux patients externes  
Réalisation des préparations magistrales  
Stérilisation

## EQUIPE DE MASSEURS, KINESITHERAPEUTES, EQUIPE DE DIETETICIENNES

**Cadre de santé :** D. DIBLAR

## EOH

**Responsable médical :** Dr A. LIGNEREUX

**Cadre de santé :** R. BLONDEL

## OMEDIT

**Chef de service :** Dr. M. ANGELE

## BIONETTOYAGE, HOTELLERIE, BRANCARDAGE

**Cadre de santé :** R. BLONDEL

## CHIFFRES D'ACTIVITE 2023

### ACTIVITE D'HOSPITALISATION

Activité d'hospitalisation	Unité de mesure	Réalisé 2023
Activité du laboratoire	Actes	824 868
	Nbr de B	16 629 759
Activité de la pharmacie	Quantité de médicaments dispensés	3 295 733
	Quantité DM (dispositifs médicaux) gérés	2 977 998
Activité de la stérilisation	M <sup>3</sup>	562
Activité de la radiologie	Nbr venues	11 331
	Nbr actes	13 144
Activité du Scanner	Nbr venues	7 585
	Nbr actes	8 878
Activité de l'IRM	Nbr venues	2 119
	Nbr actes	3 058
Activité de la neuro/EEG	Nbr venues	945
Activité de l'Échographe	Nbr venues	1 842

### ACTIVITE EXTERNE

Activité d'hospitalisation	Unité de mesure	Réalisé 2023
Activité du laboratoire	Actes	337 408
	Nbr de B	6 991 665
Activité de la pharmacie	Montant des médicaments rétrocessions	2 819 399
Activité de la radiologie	Nbr venues	15 818
	Nbr actes	18 225
Activité du Scanner	Nbr venues	5 155
	Nbr actes	6 145
Activité de l'IRM	Nbr venues	2 769
	Nbr actes	3 690
Activité de la neuro/EEG	Nbr venues	457
Activité de l'Échographe	Nbr venues	1 997

# KOSA LA FE EN 2023 ?

4 888 VENUES IRM

12 740 VENUES SCANNER

1 162 276 ACTES LABORATOIRE

517 POCHES DE CHIMIO DÉLIVRÉES

2 251 VENUES EN RÉTROCESSION

## Pôle MTSS :

- Mise à plat de l'ensemble des maquettes organisationnelles, définition des maquettes de grève et des modes adaptés.
- Mise en place du tableau de bord de suivi d'activité en imagerie en vue de l'instauration des conseils d'imagerie.
- Rédaction des projets de service.

## Laboratoire :

- Laboratoire : activité en progression avec +5% (actes) VS 2022, en lien avec l'augmentation d'activité de bactériologie et des bilans de l'EPSMR (+40%).
- Extension de la certification COFRAQ pour la biologie délocalisée (EBMD) et pour toutes les lignes de portée du laboratoire (mai et juillet 2023).
- Projet SEGUR numérique phase 1 : envoi des résultats laboratoire vers l'espace MsSanté.
- Renouvellement de deux automates de gazométrie, d'électrophorèse et acquisition d'un deuxième automate d'hémoculture.
- Mise en place d'un nouveau logiciel qualité au laboratoire.
- Déploiement d'un nouveau logiciel de métrologie et renouvellement de l'ensemble des sondes de température.

## Pharmacie :

- Forte progression de l'activité de rétrocession (+32% en 3 ans), mise en place d'un ordonnancier informatisé sur EXCEL ce qui a permis de réduire le délai d'attente des patients de 15 minutes en moyenne et de réduire le risque d'erreur de retranscription (impression d'étiquette).
- Déploiement du projet de chimiothérapie régional, ouverture d'une deuxième plage de chimiothérapie depuis le 4 octobre, forte croissance de cette activité sur les deux derniers mois de l'année > 100 poches/mois.
- Mise à jour des procédures, révision de la liste des médicaments à risque critique par service en lien avec les équipes.
- Installation d'un nouveau stockeur de médicaments début 2023.
- Révision des dotations de médicaments de services bénéficiant d'armoires tournantes des médicaments (médecines et chirurgie).
- Contexte international et national rendant l'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux très complexe et lourd : nombreuses ruptures nationales, péremption courtes, changements de fournisseur (en lien avec les marchés et les ruptures, la nouvelle réglementation du marquage CE des dispositifs médicaux...), délai d'approvisionnement fortement augmenté en fin d'année (transport maritime dérivé, suite attaques au sud du canal de Suez).

## Kinésithérapie :

- Equipe renforcée pour permettre un déploiement de 8 kinés présents chaque jour ; de plus, un ETP SICS a été déployé pour pallier l'absentéisme et aux prescriptions non réalisées faute de temps kiné.
- Le nombre de séances de kinésithérapie réalisées en 2023 continue de diminuer 30 390 VS 31 006 en 2022 (- 616 séances).
- Le nombre de séances non réalisées, notamment faute de temps kiné, a légèrement diminué 2,8% VS 3,9% en 2022 (359 séances). Cependant, au regard de l'investissement réalisé le bénéfice n'est pas notable. Cet effort ne sera donc pas reconduit en 2024.

## DIM :

- Progression de l'activité en relation avec celle de l'hôpital.
- Episode de relecture intense pour optimiser l'envoi final
- Saturation du temps d'identitévigilance en relation avec l'amélioration de la qualification des identités.
- Participation importante au projet GAM et DPI GHT.

## Dépôt de sang :

- Activité en progression : 3289 poches délivrées (+14% VS 2022).
- Diminution de la destruction grâce aux réattributions de poches réalisées : 1,09% VS 1,87% en 2022.
- Mise en place d'une liaison informatique pour la transmission des résultats d'immunohématologie vers l'EFS (projet ERA).

## Stérilisation :

- Audit SOCOTEC ISO 9001, certification renouvelée en avril 2023.
- Stabilisation de l'équipe avec un absentéisme qui s'est nettement amélioré par rapport à 2022.
- L'activité en 2023 est en légère progression par rapport à 2022 (562 m3 traités VS 544 m3) (+4% UO).
- Astreinte effective au 1er août 2023, pas de mobilisation de l'astreinte sur l'année.
- Mise à jour de la convention de repli avec Clinifutur site des Orchidées.
- La montée en compétence et l'habilitation des agents et responsables de production a été facilitée avec un poste d'agent de sté formateur mis en œuvre sur l'année 2023 (50% TPT).
- Les liens entre la stérilisation, le Bloc et le biomédical ont été améliorés par la présence d'une IBODE en transversalité (poste aménagé) pour le choix des instruments et du matériel utilisé, le suivi des stocks et des commandes. Cela a également permis un réajustement de la composition des boîtes plus adaptées aux pratiques des opérateurs.

## Imagerie :

- Progression de l'activité d'imagerie (+7%) par rapport à 2022 (50 722 VS 46 934). Cette progression se décline en +12% pour l'imagerie en coupe (17889 VS 15916) et +6% pour l'imagerie conventionnelle (32 833 VS 31 018).
- L'activité d'IRM a augmenté de 45% entre 2022 et 2023, en lien avec la hausse du nombre de vacations proposées (+4). Le service d'imagerie réalise de plus en plus d'IRM cérébrale pour les urgences et des patients externes.
- La progression de l'imagerie interventionnelle au bloc opératoire se poursuit 190 VS 167 soit +14% par rapport à 2022.

## Pool de de liaison / morgue :

- L'activité du pool de liaison continue de progresser entre 2022 et 2023, notamment en ce qui concerne les transports de poches de chimiothérapie de la pharmacie vers le plateau ambulatoire, cette activité étant en très forte progression en fin d'année.
- Projet de réajustement des missions du pool débuté au deuxième semestre, en lien avec l'activité de la chambre mortuaire et la restructuration du magasin.
- Déménagement de l'équipe vers le bâtiment Ansanm au 2eme semestre 2023.

## Hôtellerie :

- Plus-value reconnue de cette fonction auprès des équipes et des patients.
- Absentéisme très important sur ce secteur, personnel en situation de retour à l'emploi sur des risques de santé au travail. Projet de réintégration des intendants dans les équipes de soins.

# LE PÔLE MTSS (MEDICO TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT)

## KOSA LA FE EN 2023 ?

*La suite....*

### Diététique:

- Déménagement temporaire des diététiciennes dans le bâtiment Ansanm en attente des locaux définitifs près de la cuisine relai.
- Prise en charge des patients du CDOR à hauteur de 40%.
- Progression de la file active des patients suivis en chirurgie bariatrique. Les délais recommandés de suivi post-opératoire à 6 mois sont dépassés faute de créneaux disponibles.
- Forte augmentation des activités dans les services de soins et tout particulièrement en pédiatrie (+93%, de consultations diététique), au CSG (+58%), 72H (+44%), Gastro (+31%), Pneumo (+29%).
- Forte sollicitation en HDJ de temps de diététicienne, toutes ne peuvent être honorées ; projet d'augmentation du nombre d'ETP pour répondre aux sollicitations, 0,40 % supplémentaire accordé début 2024.

### Hygiène :

- Nombreuses interventions dans le cadre de présence de légionnelles dans le circuit d'eau au CHOR. Traitements réalisés, réajustement de la procédure de purge des points d'eau par les services de soins.
- Suivi des patients porteurs d'une BHRé avec l'aide du DIM et alerte lors d'une ré hospitalisation.
- Réalisation d'un livret d'information à destination des référents en hygiène dans les unités de soins du CHOR.
- Réorganisation des formations hygiène pour les coupler avec d'autres formations sur des demi-journées afin de mobiliser plus facilement les agents.
- Désinfection au SANIVAP en routine, des siphons ainsi que des chambres occupées plus de 30 jours et des chambres des patients porteurs d'une BHRé.
- Le bionettoyage est fortement impacté par la livraison insuffisante de MOPS et Chiffonnettes.

## OUSANOUSAVA EN 2024 ?

### Pharmacie :

- Projet de reconstitution des Ac monoclonaux en zone Blanche à la pharmacie.
- Projet de sérialisation, règlementaire pour lutter contre les contrefaçons de médicaments.
- Préparer la Certification ISO 9001 à la pharmacie
- Changement de GEF (HEXAGONE), paramétrage et interface KLS en attente.
- Restructuration des zones de stockage en lien avec l'extension de l'établissement mais aussi les difficultés d'approvisionnement. Ces difficultés imposent un volume de stock plus important pour éviter les éventuelles ruptures.

### Stérilisation :

- Poursuivre le travail d'optimisation de la composition des boîtes à l'aide de l'IBODE transversale qui fait le lien entre les CHIRURGIENS, la STERILISATION et le BIOMEDICAL.
- Poursuivre la mise à plat des besoins en visserie et plaques pour optimiser la composition des boîtes d'ostéosynthèse.
- Renouvellement de la certification ISO 9001 en avril 2024.
- Recrutement d'un Responsable de Production (1 départ à la retraite à anticiper).

### Imagerie :

- Développement de l'activité d'IRM externe.
- Diversification des gestes réalisés en imagerie interventionnelle (biopsies prostatiques, hépatiques, Trans jugulaires, RF osseuses...).
- Déploiement PACS/RIS courant 2024 (DxImage).
- Réforme des autorisations d'imagerie.

### Kinésithérapie :

- Décaler les horaires d'un kinésithérapeute sur l'après-midi pour mieux répondre au besoin de l'activité RAAC.

### DIM :

- Majorer la relation avec les services pour améliorer les éléments codables dans le DPI.

### Dépôt de sang :

- Renouvellement de l'autorisation de fonctionnement du dépôt de sang (ARS).

### Laboratoire :

- Transition nouvelle norme NF EN ISO 15189 version 2022.
- Restructuration secteur bactériologie avec remplacement de l'automate de lecture des antibiogrammes.
- Développement de nouvelles analyses : Charge virale HIV, VHC, PCR Strepto, G6PD, dosage AOD.
- Prescription connectée en lien avec la DSIO.
- Connexion des automates de biologie délocalisée (urgences adultes et pédiatrie).
- Nouveau logiciel de gestion de stock.

### Diététique :

- Proposition de réorganisation du temps diététique pour répondre au mieux à la forte augmentation d'activité liée aux diverses sollicitations des praticiens des services de soins et du plateau d'HDJ.

### Hygiène :

- Poursuite de la désinfection au SANIVAP des chambres et SDB des patients sortants à risque (porteurs d'une BHRé, des séjours > 30 jours...), et de la désinfection au SANIVAP de l'ensemble des siphons de l'établissement.
- Projet d'informatisation du bionettoyage afin d'optimiser les délais de mise à disposition des chambres et suivre l'état d'avancement en temps réel.

### Brancardage :

- Développer l'activité de brancardage au transport des patients vers le CDOR pour leur séance de dialyse.

### Hôtellerie :

- Projet de réintégrer les intendants dans les équipes de soins.

### Pool de de liaison / morgue :

- Réorganisation du fonctionnement de la Chambre mortuaire et planification des levées de corps afin d'améliorer le service rendu à la population.
- Réalisation d'un livret d'information à destination des familles endeuillées.



# 04 LE POLE MANAGEMENT

## PRESENTATION GENERALE

Le Pôle Management (SAPAS) regroupe la Direction Générale et l'ensemble des directions fonctionnelles. Il a pour mission de répondre aux autorités de régulation, de contrôle et de tarification (ARS et Conseil Départemental) et aux Pôles d'Activité Clinique. Le Pôle Management a en charge le pilotage stratégique (avec le directoire et le président de la CME) et opérationnel de l'établissement. C'est dans ce contexte que doivent s'analyser la contractualisation externe (CPOM) et interne (contrats de pôles). Cela implique que le Pôle Management soit en mesure de produire très régulièrement les outils, tableaux de bords et indicateurs permettant de mener un dialogue de gestion de qualité et un suivi objectif des engagements respectifs. Depuis 2015, une Direction Commune EPSMR – CHGM et aujourd'hui CHOR a été mise en place avec un organigramme de direction transversal remis à jour. Le Pôle Management regroupe l'ensemble des directions fonctionnelles qui vous sont présentées dans les différentes pages de ce rapport. Elles participent et concourent à la réalisation des événements et des actions de l'année.

## AFFAIRES GENERALES ET JURIDIQUES, COORDINATION DES INSTANCES

La coordination de l'ensemble des instances est assurée par le Secrétariat Général. Le pôle « Coordination des instances » a été créé en décembre 2005. Il permet l'optimisation du pilotage institutionnel de l'établissement et une gestion harmonisée des instances en un seul pôle composé de 3 agents à savoir une directrice de pôle et deux secrétaires d'instances.

Il assure le rôle de conseil administratif et juridique et de référent de chaque instance auprès de la Gouvernance, des directions concernées (DRH, DAF, PCME), des services, des composantes et des organisations syndicales.

### COORDINATION ET SECRETARIAT DES INSTANCES

#### Nombre d'instances en 2023

	Directoire	CME	CS	CSE	CSIRMT	CDU	CME-CSIRMT	Journée de la communauté managériale	Sous-commissions CME
CHOR	7	5	3	4	2	3	1	1	10
EPSMR	6	6	3	4	4	3	1	1	/

- 6 KOSA LA DI Instances diffusés (document de synthèse de ce qui a été dit pendant les instances à destination des Managers).

### AFFAIRES GENERALES ET JURIDIQUES

Les affaires juridiques sont en charge de la coordination du suivi des litiges du personnel devant le tribunal administratif, et de la sécurisation des dossiers juridiques des deux établissements CHOR et EPSMR. En synthèse, en 2023 :

Diffusion de veilles juridiques (14)

Analyses juridiques, sécurisation dossiers, protection fonctionnelle en lien avec les avocats (36)

Coordination du suivi des litiges au TA avec les directions fonctionnelles et les avocats (4 EPSMR et 14 CHOR)

# COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES ET CULTURE

Les missions de la direction de communication sont de promouvoir l'image dynamique du CHOR et de l'EPSMR, informer efficacement et largement sur l'offre de soins proposée aux réunionnais, soutenir et dynamiser la communication externe et interne, par le biais de divers supports de communication.

La direction communique à la fois en externe (Relations Publiques, Relations Presse, Réseaux Sociaux...) et en interne et organise divers événements (protoculaires, événementiels, culturels...)

## Nos valeurs :

Humaniser  
*Do moun*

Positiver et valoriser  
*Boner a nou*

Donner du sens et styliser  
*An Lambéli*

S'ancrer localement  
*LanKraj*

Ce sont autour de ces valeurs que se sont construites nos diverses actions de communication.

## SUPPORTS DE COMMUNICATION

Documents, affiches et flyers



**9 vidéos créées pour le CHOR et l'EPSMR en 2023**

**3 en commun :**  
Run Santé  
Culture et Hopital  
Départ de M.Laurent BIEN

**2 pour le CHOR :**  
Certification  
Alerte Orange Cyclone - préparation des Urgences

**4 pour l'EPSMR :**  
Certification  
Attractivité des médecins  
Vigilans  
Le CARE

## COMMUNICATION INTERNE

La direction rédige un journal interne complet de façon trimestrielle : En 2023, **3 GUETALI** ont été publiés.

Et selon les actualités, la direction informe les professionnels par le biais d'une lettre d'informations appelée KOSA LA FE.  
En 2023, **20 KOSA LA FE** ont été réalisés pour le CHOR et l'EPSMR.

## PARDI LES EVENEMENTS MARQUANTS 2023

### Participation d'un service ou organisation de 26 événements du CHOR

- Journée mondiale du diabète
- Moustache à vélo
- Inauguration de la Bretelle d'accès

### Organisation de 14 événements communs CHOR/EPSMR

- **Visite du Président FHF**
- **Journée d'encadrement**
- **DuoDay**

## CULTURE ET HOPITAL 2023

- 5 projets CHOR Culture et Hopital
- 2 projets CHOR Culture et Santé
- 1 projet en commun CHOR/EPSMR



### Culture et Hôpital

- Le projet Tête à tête poétique entre artiste et patient en gériatrie/ médecine interne a permis aux patients d'avoir un échange poétique avec un comédien et un musicien pour promouvoir leur bien-être mental par la présence des arts. Chaque intervention a donné lieu à des prises d'images et des captations de voix qui ont été montées en exposition.
- Le projet APPELS de concerts au sein de l'EHPAD a permis, grâce à un dispositif co-financé par la ville de Saint Paul et le CHOR, d'accueillir une série de mini-concerts dans les chambres de l'EHPAD Gabriel Martin.
- La chaîne culturelle Ranpar avec 3 spectacles artistiques diffusés sur les téléviseurs des patients du CHOR dans leur chambre.

### Culture et Santé

- Le projet d'Art Thérapie dans le service pédiatrie s'est inscrit en complément de la prise en charge conventionnelle en donnant un mode d'expression par le biais de supports différents que sont la peinture, le dessin et l'expression théâtrale.

# COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES ET CULTURE

## RELATIONS PRESSE

- 11 Communiqués/dossiers de presse
- 3 Points presse
- 11 sollicitations presse

## EDITIONS

Le service Edition-reprographie est placé sous la direction de la communication. L'année a été dense dû à la période de Certification travaillée en étroite collaboration avec les cadres des pôles et plusieurs impressions étaient nécessaires pour répondre au cahier des charges de la Haute Autorité de Santé.

L'organisation du service effectuée en 2022 se maintient avec le poste de chargée d'édition ainsi qu'une nouvelle organisation qui garantit un fonctionnement optimal du service.

La moyenne de production mensuelle par le biais de deux machines d'impression est d'environ 262 000 impressions.  
Soit au total, en 2023, le service édition a lancé **3 148 819** impressions pour le CHOR et l'EPSMR.

## OUTILS COMMUNICANTS : SITE INTERNET / RÉSEAUX SOCIAUX / TV

- Refonte du site internet en cours afin d'obtenir de meilleurs performances web et d'améliorer l'expérience utilisateur (UX)
- Web design et Expérience Utilisateur de Fan@li
- Surveillance de l'e-réputation de l'établissement
- Développement des animations dynamiques /infographies pour les écrans TV et réseaux sociaux
- Réalisation d'une politique de contenus et d'optimisation pour les réseaux sociaux existants (Facebook, LinkedIn) et la chaîne YouTube, afin d'augmenter l'audience et la notoriété des deux établissements, et d'améliorer ainsi leur image.
- Mise en place d'indicateurs d'audience et de notoriété (nombre de commentaires, de partages, de réactions) sur les réseaux sociaux afin de mesurer les performances de la stratégie digitale.

## GESTION DE LA PRODUCTION DOCUMENTAIRE

### Administration des sites de gestion documentaire GedeON et sites privés (instances, Ekip@j Direction et Ekip@j Managers) :

Nombre de documents publiés et disponibles sur GedeON en 2023 : 1943 CHOR, 408 CHOR-EPSMR et 859 EPSMR

Création d'un espace dédié pour la certification HAS en juin 2023

Déploiement de sites d'équipes « Ekip@j Qualité » CHOR et EPSMR

Sécurisation de la gestion documentaire

Déploiement du nouveau design de la page d'accueil en octobre 2023

Démarrage d'un groupe projet en août 2023 pour distinguer l'intranet de la gestion documentaire

### Centralisation, mise à jour et diffusion des documents institutionnels

Coordination de l'élaboration du Projet d'Établissements 2022-2026, préparation et diffusion d'un kit de communication à l'ensemble du personnel

Mise en page et diffusion d'une charte du management médical

Mise à jour du règlement intérieur du CHOR

Harmonisation des fiches de poste des directeurs

Maquettage du projet Management expérimental

Mise à jour et maquettage du référentiel des managers et de la boîte à outils

Elaboration et diffusion d'un « Guid@li Nouvel arrivant »

## RELATIONS PUBLIQUES

### Le Standard (pour les 2 établissements) :

En 2023, près de 260 000 appels ont été traités.



# PROJET DES USAGERS

Le projet des usagers fait partie du Projet d'Établissements CHOR / EPSMR. La coordination de l'ensemble du projet des usagers est assurée par la Direction des Affaires Générales et Relations Publiques.

Cela représente la coordination de 15 pilotes avec un rythme de réunion tous les 3 mois pour suivre l'évolution des 45 actions.

Selon les 4 axes du projet des usagers voici quelques actions qui ont été réalisées et menées à leur terme en 2023 :

- Créer une rubrique dédiée sur les sites Internet CHOR / EPSMR pour les associations et représentants des usagers
- Créer un espace Internet dédié à l'information des usagers et leurs droits
- Réaliser l'espace de rencontres familles-soignants afin d'informer les familles et leurs proches et favoriser la parole et l'implication des usagers
- Privilégier le beau comme cadre de vie en créant des espaces décorés et confortables (tableaux, fresques murales, assises originales, mobiliers traditionnels dans les salons des familles)
- Favoriser les initiatives des usagers à travers une campagne de communication
- Accroître la communication Ville-Hôpital permettant aux usagers et aux médecins de ville de contacter l'établissement aisément
- Utiliser les espaces du site (jardin, hall d'accueil) pour des animations et pour accueillir la culture
- Créer une cellule de programmation artistique Culture-Hôpital
- Organiser et déployer la cellule socio-culturelle



# QUALITE, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

L'année 2023 fut une période intense et déterminante pour notre établissement.

En effet, nous avons eu l'honneur d'accueillir en Juin, les experts de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour une visite de certification, un processus exigeant mais essentiel pour garantir la qualité et la sécurité des soins que nous offrons à nos patients.

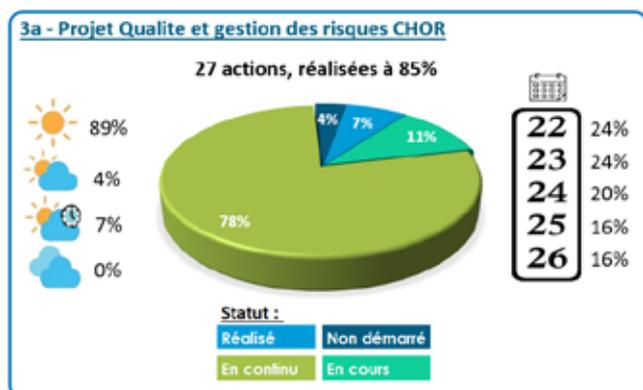
Parallèlement, nous avons eu le renouvellement et l'extension de l'audit Cofrac pour notre laboratoire médical. Cette démarche est essentielle pour maintenir la qualité et la fiabilité de nos analyses.

Nous avons eu également un audit de certification de notre service de stérilisation. Cette évaluation a permis de confirmer la conformité de nos pratiques aux normes les plus élevées en matière de stérilisation pour garantir ainsi la sécurité et l'intégrité des dispositifs médicaux utilisés dans notre établissement.

Enfin, nous avons initié la préparation de notre EHPAD Gabriel Martin à l'évaluation HAS dans sa première itération.

Ces évaluations externes sont l'un des grands axes de notre projet d'établissement 2022-2026.

## BILAN DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2022-2026 - VOLET QUALITÉ GESTION DES RISQUES



### Les principales actions réalisées :

- Certification HAS : renouvellement avec mention : Haute qualité des soins
- Accréditation COFRAC du laboratoire : extension EBMD
- Certification ISO 9001 de la Stérilisation
- Evaluation HAS de l'EHPAD Gabriel Martin : Préparation, évaluation externe
- Gestion des risques / Plan de continuité d'activité volet soins : harmonisation et actualisation du kit DPI
- Déploiement du site Ekip@j Qualité CHOR

## CERTIFICATION HAS DE JUIN 2023

### PILOTAGE

L'année écoulée a été rythmée par la préparation et la réalisation de la visite de certification de notre établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette démarche exigeante a été initiée en 2020 et a mobilisée l'ensemble de nos équipes.

L'absence d'écarts critiques et les résultats très satisfaisants que nous avons obtenus sur les différents chapitres, objectifs et critères nous ont permis d'être certifiés avec la mention « Haute qualité des soins » par la Haute Autorité de Santé.



### POUR EN SAVOIR PLUS



Cette mention est le témoignage de l'engagement et du professionnalisme pour la sécurité des soins, le service rendu et le bien-être de nos patients ainsi que de leur entourage.

### EVALUATION HAS

Méthodes	En Interne	En externe
PATIENT TRACEUR	17	12
PARCOURS TRACEUR	15	9
TRACEUR CIBLE Prévention du risques infectieux Circuit du médicament Non programmée	30	13
AUDIT SYSTÈME Gouvernance Représentant des usagers Entretien professionnel	28	13
OBSERVATION	42	34

### INDICATEURS QUALITE SECURITE DES SOINS (IQSS)

Audit de dossier	Nombres de dossiers audités
Qualité de la lettre de liaison à la sortie ou courrier d'hospitalisation	70
Traçabilité paramédicale	480
Taux de patients ayant une prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire	50
Prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	50
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	42
Consommation de solution hydro alcoolique	4736 litres SHA déclarés

## PRÉPARATION DE LA VISITE DE CERTIFICATION HAS DE JUIN 2023

### AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

#### Evaluation des pratiques professionnelles (EPP)

- EPP Chute
- EPP Réévaluation de la prescription des antibiotiques 48-72h
- EPP Douleur
- EPP sur l'Hémorragie du Post Partum (HPP)
- EPP sur les Précautions Complémentaires Contacts (PCC)

#### Revue de pertinence

- Prescription de transfusion

## PREPARATION A L'EVALUATION HAS DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ESSMS) – EHPAD GM (29 JANVIER 2024)

### AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- Création d'un Comité de Pilotage Qualité dédié
- Formation au référentiel HAS de l'équipe qualité et des référents qualité de l'EHPAD
- Un accompagnement en interne par l'équipe qualité au sein du service tous les mardis et jeudis après-midi
- Un Coaching en distanciel par un cabinet « externe »
- Identification de référents EHPAD par thématique du référentiel.

#### CHIFFRES CLES DE LA PREPARATION HAS

Méthodes	Equipe qualité	Visite à blanc
ACCOMPAGNE TRACEUR	8	3
TRACEUR CIBLE	1	4
AUDIT SYSTÈME	3	2
OBSERVATION	12	10
SENSIBILISATION GEDEON	6	/
Procédures actualisées avec les référents qualité de l'EHPAD GM	17	/
Procédures créées	2	/
Audit – Risques infectieux / Hygiène des locaux en lien avec EOH-CHOR	6	/

## ACCREDITATION COFRAC - CERTIFICATION

Service	Norme d'application	Audits réalisés
Laboratoire	NF EN ISO 15189 - Laboratoire de biologie médicale : Exigences concernant la qualité et les compétences	1 Audit interne externalisé
	NF EN ISO 22870 – Examens de biologie médicale délocalisée: Exigences concernant la qualité et la compétence	1 Audit interne externalisé
Stérilisation	NF EN ISO 9001 - Système de management de la qualité : Exigences	1 Audit interne externalisé

#### Les non-conformités au laboratoire

- 25 129 non-conformités pré-analytiques enregistrées au laboratoire en 2023, représentant 14,5 % des demandes.
- La majorité concerne des non-conformités sur les prescriptions (absence de motif sur le bon urgent, absence du prescripteur sur le bon) et des non-conformités de prélèvement (tube absent ou volume insuffisant).

#### PLAN DE CONTINUITE ET REPRIS D'ACTIVITE « PCRA »

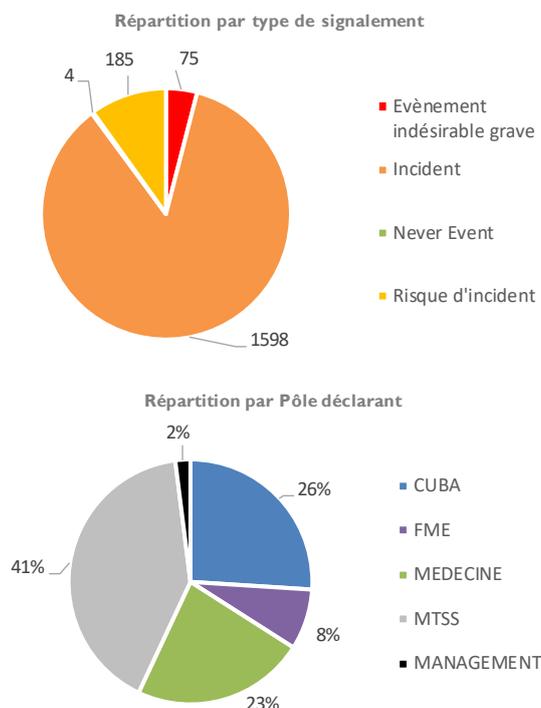
Actualisation et harmonisation du kit papier Dossier Patient Informatisé : Kit de base, Kit spécifique Pole CUBA, Pole MEDECINE, Pole FME.

#### EKIP@J QUALITÉ

Déploiement du site de partage Ekip@j : partage de documents et outils qualité

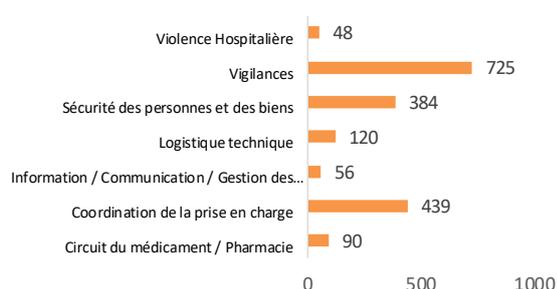
#### GESTION DES RISQUES

**1862** signalements d'événements indésirables (EI) ont été réalisés depuis le 1er Janvier 2023 vs **1965** en 2022. Cette nette augmentation s'explique par un changement de pratique des déclarations des non-conformités identitovigilances du Laboratoire d'analyses médicales. Depuis mars 2022, celles-ci sont réalisées sur le circuit des EI conformément au plan d'actions COFRAC, afin de centraliser au service qualité l'ensemble des EI du CHOR.



# QUALITE, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

Classement par catégorie EI signalés



## 41 Cellules Gestion des Risques pour le traitement des événements indésirables

### 19 événements indésirable graves, déclarés à l'ARS La Réunion Exercice SITUATION SANITAIRE EXCEPTIONNELLE

- RETEX Départ Incendie
- Simulation Cyber attaque
- Participation Exercice CYCLONEX

## GESTION DES RISQUES

Gestion des risques	
Méthodes	Nombres
Revue morbidité mortalité (RMM)	33
Retour d'expérience (RETEX)	14
Revue des erreurs liées aux médicaments et aux dispositifs médicaux associés (REMED)	6

Formation	
Intitulé	Professionnels formés
CREX, RMM, REMED	18

## DROIT DES USAGERS

### LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers est une instance qui aborde les questions en lien avec la Qualité et la Sécurité des Soins, les Droits des Usagers en présence de ces membres de droit comprenant 2 représentants d'usagers nommés par l'ARS tous les 4 ans.

Les représentants des usagers titulaires :

- Mme Yolaine TORTILLARD de l'UDAF
- Mme Brigitte LAGARDERE EYMERY de la Ligue contre le cancer

Les suppléants :

- Mme Pascale SAVOYE de l'ORIAPA
- Mme Estelle ROUQUIER d'ENDOFRANCE

### 3 Commission des Usagers se sont tenues en 2023.

### DEMANDE DE DOSSIER PATIENT

Les chiffres clés	
Nombre de demandes traitées	322
Dernière hospitalisation datant de moins de 5 ans (8 jours)	9,6 jours
Dernière hospitalisation datant de plus de 5 ans (2 mois)	16,5 jours

## GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

L'année 2023 comptabilise 86 nouveaux dossiers de plaintes et réclamations (22 à l'oral et 64 à l'écrit). 25 médiations médicales ont été proposées dont 14 ont été réalisées. Les représentants des usagers ont participé à 7 de ces médiations

Pole concerné par les plaintes & réclamations	
CUBA	54
FME	5
MEDECINE	14
MTSS	4
AUTRE	5

Déclarées à l'assurance	Nombres
Corporel	13
Matériel	5

## SATISFACTION DES USAGERS

**En interne** : 6 904 questionnaires de satisfaction ont été saisis et exploités

Type de questionnaire	Nbr de questionnaires traités	Satisfaction globale
Hospitalisation conventionnelle	3 021	90,2%
Hors hospitalisation conventionnelle	3 217	92,1%
Néonatalogie - Unité Kangourou	295	93,1%
Hôpital de jour	332	93,4%
Laboratoire	39	99%

**En externe** : E-satis est le premier dispositif national de mesure continue de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de Santé.

### Note globale des patients hospitalisés : 72 / 100

Source : 644 évaluations en 2023

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-satis.

### Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire : 77 / 100

Source : 278 évaluations en 2023

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-satis.

## LES REMERCIEMENTS



Le service qualité a centralisé **40 remerciements** transmis par l'ensemble des services de soins pour l'année 2023

# AFFAIRES MEDICALES

## EVOLUTION DU NOMBRE D'ETP ET DE LA MASSE SALARIALE AU CHOR

	ETP rémunérés			
	2020	2021	2022	2023
Praticiens Hospitaliers Temps plein	87,78	99,11	105,81	117,2
Praticiens contractuels	42,77	43,87	48,33	43,7
Assistants	21,40	21,07	24,07	29,6
Praticiens attachés associés	0,75	0,75	-	/
<b>Total personnel médical</b>	<b>156,63</b>	<b>168,03</b>	<b>178,39</b>	<b>190,5</b>
<b>Masse salariale personnel médical</b>	<b>20 111 491 €</b>	<b>22 888 882 €</b>	<b>25 145 037 €</b>	<b>33 350 888 €</b>

## FINANCES, DIALOGUE DE GESTION ET CONTRACTUALISATION INTERNE

Le déficit du budget principal pour 2023 s'élève à - 2,9 M€, proche du niveau constaté au CF 2022. Malgré une activité qui reste dynamique (+9% de recettes), l'établissement est impacté par les effets directs et indirects de l'inflation (hausse du taux du livret A, des tarifs EDF, des prestations de transport, etc.), le niveau plus élevé de l'absentéisme depuis la sortie de la crise COVID et, plus récemment, la hausse de la DMS dans les services de Médecine.

La CAF progresse légèrement à 4,1 M€ mais reste insuffisante pour assurer le remboursement de l'intégralité des échéances d'emprunts dues sur l'exercice, ni, a fortiori, le financement du renouvellement courant. L'établissement a donc eu recours à un nouvel emprunt pour financer ses investissements, notamment la fin des travaux du bâtiment Ansamn. Le poids de la dette dans les capitaux permanent progresse donc légèrement et se situe désormais au niveau du plafond recommandé de 50%.

### EVOLUTION DES CHARGES ET DES PRODUITS DU BUDGET PRINCIPAL (EN EUROS)

Charges	2020	2021	RIA 2 2022	2023	% Charges
Charges de personnel	87 973 434	99 841 519	109 930 007	116 928 667	63,7%
dont personnel non médical	63 252 463	71 923 971	79 141 688	83 577 779	45,5%
dont personnel médical	24 720 970	27 917 548	30 788 319	33 350 888	18,2%
Charges à caractère médical	18 152 890	21 717 577	23 655 121	25 840 097	14,1%
Charges à caractère hôtelier et général	16 631 948	17 908 427	19 468 968	21 107 013	11,5%
Charges d'amortissement, provisions et dépréciations, financières et exceptionnelles	18 904 237	19 441 298	19 172 101	19 812 164	10,8%
<b>Total des charges</b>	<b>141 662 508</b>	<b>158 908 821</b>	<b>172 226 197</b>	<b>183 687 941</b>	<b>100%</b>

Produits	2020	2021	RIA 2 2022	2023	% Produits
Produits versés par l'assurance maladie	112 365 695	125 426 335	134 097 657	143 366 688	79,3%
Autres produits de l'activité hospitalière	7 812 855	9 515 873	9 242 694	9 664 535	5,3%
Autres produits	21 964 035	23 706 575	25 985 719	27 740 004	15,3%
<b>Total des produits</b>	<b>142 142 586</b>	<b>158 648 783</b>	<b>169 326 070</b>	<b>180 771 227</b>	<b>100%</b>

<b>Résultat Net</b>	<b>+ 480 078</b>	<b>- 260 038</b>	<b>- 2 900 127</b>	<b>- 2 916 714</b>
---------------------	------------------	------------------	--------------------	--------------------

### AUTOFINANCEMENT ET ENDETTEMENT

Autofinancement	2020	2021	RIA 2 2022	2023
Ratio d'indépendance financière	6 894 346	7 135 383	3 828 990	4 078 887
Taux de CAF	4,8%	4,4%	2,2%	2,3%

Endettement	2020	2021	RIA 2 2022	2023
Capacité d'endettement	51,2%	45,8%	47,9%	49,9%
Durée apparente de la dette	11,2	10,5	20,7	20,3
Encours de la dette rapporté au total de ses produits	53,4%	46,5%	46,0%	46,7%

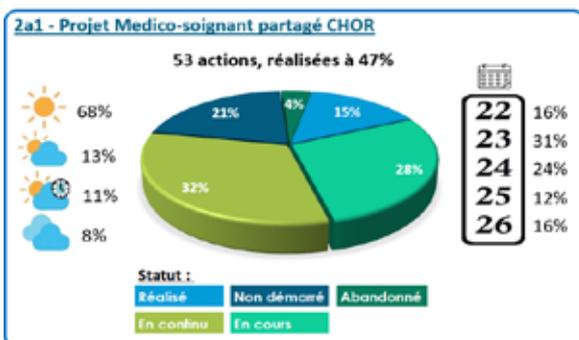
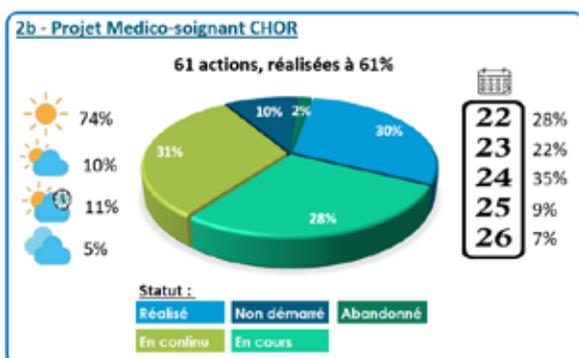
# FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

L'année 2023 a été rythmée par les étapes exigeantes des évaluations externes, et la mise en œuvre de nouveaux projets, qui ont été des succès médico-soignants significatifs pour notre établissement. Leurs réalisations ont été marquantes pour nos professionnels. Cela démontre leur dynamisme et leur engagement vers les défis actuels de santé et la qualité des soins qu'ils offrent aux usagers.

Le renouvellement de la certification HAS du CHOR, celle des activités spécifiques (COFRAC pour le laboratoire, ISO 9001 pour la stérilisation), les accréditations des praticiens, sont des preuves de conformité à des normes élevées de soins et de pratiques professionnelles. Elles renforcent la confiance des usagers de notre territoire.

Ce rapport d'activité met en exergue l'état d'avancement du projet médico-soignant et la synthèse des principales actions réalisées.

## LE PROJET MEDICO-SOIGNANT 2022-2026



## L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SOINS ET DES NOUVELLES TECHNIQUES MÉDICALES

### SOINS EN CANCÉROLOGIE

#### CHIMIOTHERAPIE :

L'insertion de la cancérologie comme axe de développement au sein du GHT Réunion inscrit dans le projet d'établissement, souligne l'importance accordée par le CHOR à une prise en charge des patients atteints de cancers.

L'expansion de l'activité de chimiothérapie mise en œuvre en janvier 2023 sur le plateau ambulatoire, indique un doublement des séances au dernier quadrimestre pour un total de 310 séances. Cette progression significative est le résultat d'une accessibilité aux soins organisée en proximité pour les patients de l'ouest dans notre établissement. Cette croissance a nécessité des ajustements de l'organisation des soins dont, une densification des ressources humaines, une planification optimisée sur le Plateau Ambulatoire et une coordination efficace pour garantir la continuité des soins. D'un point de vue organisationnel, la formalisation des parcours patients, la création des procédures de soins ainsi que des supports à destination des patients ont été réalisés.

L'engagement de l'établissement dans le développement des compétences soignantes contribue à l'amélioration des pratiques de soins en cancérologie. 6 IDE et 2 AS, ont bénéficié d'une formation pratique en immersion au CHU Sud, pour compléter les cours théoriques dispensés en interne.

GUICHET UNIQUE DE CANCEROLOGIE (GUC - [onco@chor.re](mailto:onco@chor.re))

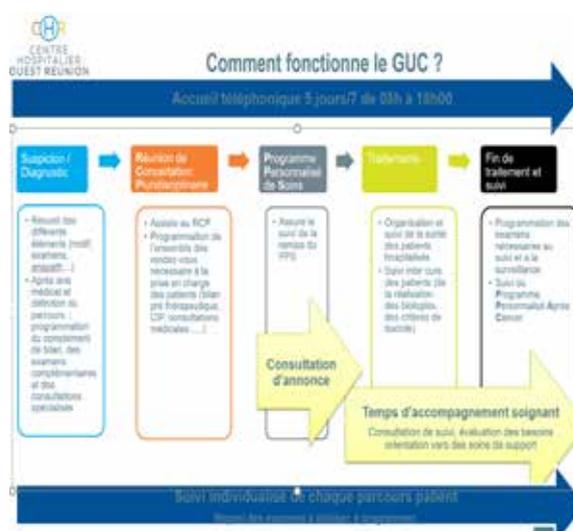
Le Guichet Unique de Cancérologie (GUC), créé au CHOR à titre expérimental en octobre 2023, est une structure médico-soignante conçue pour faciliter la prise en charge des patients atteints de cancer toutes disciplines confondues.

Le GUC s'inscrit dans une approche globale de soins coordonnés, visant à offrir aux patients un parcours plus fluide, tout au long de son projet personnalisé. En étant intégré dans une filière du projet médico-soignant partagé en Oncologie, le GUC bénéficie d'une collaboration étroite entre les différents professionnels de santé impliqués dans la prise en charge du cancer.

Ce dispositif permet d'assurer une vision globale des besoins du patient et de garantir la coordination des soins adaptés à sa situation spécifique. En fournissant un cadre propice à la communication entre les différents acteurs de la prise en charge du patient, il garantit une approche multidisciplinaire et globale. Par son approche collaborative, le GUC renforce l'efficacité et une meilleure qualité de soins : une prise en charge plus rapide, évite les doublons ou erreurs et garantit une continuité des traitements et suivis.

L'équipe, composée d'infirmiers de coordination et de secrétaires, est regroupée avec le dispositif d'annonce et la RCP en cancérologie en une unité de lieu. Cela permet une coordination efficace et une approche collective dans les décisions thérapeutiques autour de ces cas cliniques complexes pour proposer un projet de soins personnalisé et cohérent pour chaque patient.

Le GUC, coordonné par un oncologue, est ouvert en semaine de 8H à 18H, permettant aux patients et aux professionnels hospitaliers et de ville, une accessibilité au service étendue.



169 parcours patients ont été coordonnés par le GUC. Le bilan démontre une prise en charge complète et multidisciplinaire des patients, incluant des consultations (151), des interventions chirurgicales (31), des examens (79), un suivi par les soignants (113 temps d'accompagnement) et une attention particulière à la coordination des séances de traitement en hôpital de Jour (100% des appels à J-2 pour les séances de chimiothérapie et immunothérapie sur le Plateau Ambulatoire).

## SOINS AMBULATOIRES EN PÉDIATRIE

Le service de Pédiatrie a développé une offre ambulatoire médico-chirurgicale. Une organisation des soins a été mise en place pour la création d'un secteur de 4 places au sein du service fonctionnant 3 jours/semaine. Cette approche permet aux enfants du territoire Ouest de bénéficier des interventions chirurgicales mineures (ORL, urologique et viscérale) proche de leur domicile, facilitant ainsi l'accès aux soins dans un environnement adapté à leur âge.

L'hôpital de jour (HDJ) pédiatrique offre un cadre favorable pour la surveillance, le traitement et le suivi des enfants, ainsi que les prises en charge médicales des surspécialités pédiatriques en facilitant la réalisation de bilans complexes (biologie et imagerie) et en permettant l'accès à des traitements de réserve hospitalière. De plus, les enfants et leur famille peuvent accéder à des programmes d'éducation thérapeutique pour mieux gérer leur état de santé, faire face à leur maladie et aux défis médicaux auxquels ils sont confrontés. Ces programmes éducatifs ciblent les surspécialités et les pathologies chroniques à savoir : les pathologies pulmonaires dont l'asthme, les pathologies endocriniennes dont le diabète, la prévention de l'obésité infantile, la drépanocytose, l'hémophilie.

Dans ce secteur ambulatoire pédiatrique, l'organisation mise en place comprend une équipe multidisciplinaire incluant des ressources supplémentaires et des collaborations avec des professionnels extérieurs, pour répondre aux besoins complexes des enfants et de leur famille.

Des suivis personnalisés tiennent compte de la singularité de chaque enfant en coordonnant les soins médicaux, psychologiques, éducatifs et sociaux nécessaires à leur bien-être. Des protocoles de soins sont développés et adaptés à chaque situation. Les équipes formalisent les parcours de soins et travaillent à la coordination de leurs actions de soins.

## PLAN D' ACTIONS DES URGENCES

Point sensible du CHOR, nos indicateurs du service des Urgences font état d'une évolution de son activité, d'une évolution des horaires de forte affluence et de l'augmentation du nombre de journées où le service a été confronté à des tensions. Le service des Urgences Adulte et Pédiatrique poursuit sa stratégie afin d'optimiser son fonctionnement pour une meilleure gestion des flux de patients et une diminution des délais d'attente. Les actions ont porté sur l'amélioration de l'organisation spatiale et les circuits des patients au sein du service.

En août 2023, une Zone de Soins de Très Courte Durée (ZSTCD) de 6 places a été créée avec le renforcement des effectifs soignants le jour. La ZSTCD permet ainsi de prendre en charge rapidement les malades nécessitant des soins de très courte durée tout en libérant des lits plus rapidement pour ceux nécessitant une hospitalisation. Cette zone, vise à accélérer les décisions cliniques et à désengorger les Urgences. Dans le même temps, l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée Adulte est transformée en Unité de Surveillance Polyvalente. Ces réorganisations ont permis de ne plus avoir recours à la zone dédiée au Plan Blanc comme zone de décharge pour faire face aux situations d'affluence et de tension.

## NOUVELLES TECHNIQUES MÉDICALES

Le CHOR a introduit de nouvelles techniques de soins au bénéfice des patients. Il s'agit de :

- **Cure de varice par laser endo-veineux** : cette méthode moderne de traitement des varices, sous anesthésie locale, présente l'avantage de réduire les temps de récupération et d'être réalisée en ambulatoire.

- **Embolisation prostatique via la superposition d'images**, procédure non invasive innovatrice par son approche endovasculaire pour atteindre la prostate sans chirurgie. Elle est réalisée par les radiologues interventionnels en ambulatoire.
- **Coro-scanner**, accès pour les patients de l'ouest à cet examen peu invasif permettant une visualisation précise des artères du cœur.
- **IRM et Pacemaker**, les patients porteurs de pacemaker, peuvent bénéficier des IRM en toute sécurité, sans compromettre le bon fonctionnement du dispositif cardiaque.
- **Hystérectomie en ambulatoire**, selon des critères définis, les patientes peuvent bénéficier d'une procédure chirurgicale mini-invasive, leur permettant notamment une récupération plus rapide à domicile.

Ces avancées dans les soins médicaux offrent aux patients des options d'investigation, de traitement plus efficaces et moins invasifs. Pour intégrer ces nouvelles pratiques de soins, des réajustements organisationnels dans les processus de soins tels que la formalisation des circuits patients, des protocoles de soins et des collaborations entre les différents intervenants ont été nécessaires pour réussir leur mise en œuvre. La formation des praticiens et des professionnels paramédicaux (IBODE, MER) impliqués, a été une étape importante pour que ces techniques soient réalisées par des professionnels qualifiés.

## AMÉLIORATION DES PRATIQUES DE SOINS

La préparation aux évaluations externes des activités de soins et l'implication de nos équipes médico-soignantes démontrent leur engagement envers la qualité de leurs prestations.

Les étapes exigeantes de la visite de certification HAS du CHOR, de l'audit externe COFRAQ pour les extensions du Laboratoire, de l'audit externe ISO 9001 de la Stérilisation, et du lancement de l'évaluation externe HAS à l'EHPAD Gabriel Martin, ont ponctué l'année des professionnels. Ces démarches impliquent la coordination et la standardisation des pratiques de soins, l'intégration des nouvelles normes et l'amélioration continue des processus et pratiques de soins. Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre du PMS.

### Circuit du médicament :

Il s'agit d'un processus complexe qui prend en compte les facteurs humains et organisationnels, l'évaluation des pratiques professionnelles et les situations à risques. Les équipes des services cliniques et de la Pharmacie ont collaboré pour évaluer la conformité des pratiques à chaque étape du circuit du médicament.

La production et la diffusion d'un guide interne du circuit du médicament, a facilité l'accès à l'ensemble des procédures liées à la gestion des produits médicamenteux. Les procédures ont été actualisées et de nouvelles élaborées. Ces dernières ont surtout concerné le processus des médicaments à risque, identifiés comme tels, car ils représentent un risque accru de causer des préjudices importants au patient et concernent 75% des événements indésirables graves liés à une administration de produit médicamenteux (HAS-2021).

Travailler directement avec les équipes sur le terrain pour définir et partager les informations clés, telles que la liste des médicaments à risque propre à chaque service clinique, a été crucial pour garantir les pratiques selon les recommandations.

# FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

## Dossier Patient Informatisé (DPI), outils numériques et continuité des soins :

Au CHOR, les organisations de soins bénéficient de nombreux outils numériques, dont le plus sensible est le DPI. Par la centralisation et le partage des informations sur l'état et la prise en charge du patient, le DPI permet de coordonner, et d'assurer la continuité des soins. Face au risque de cyber malveillance, les équipes ont initié un travail de formalisation d'un plan détaillé pour sécuriser les soins en situation de cyberattaque. En ce qui concerne le DPI, un kit de base harmonisé a été constitué, ainsi que l'élaboration de documents spécifiques pour garantir une prise en charge efficace et sécurisée des patients. Ce travail présenté à la journée



## Prévention des chutes :

L'augmentation des chutes des patients est un indicateur important de la sécurité des patients. Au CHOR, cette augmentation est à mettre en lien avec l'accueil d'une population vieillissante et la transition démographique. Un plan d'action médico-soignant adapté au contexte des personnes âgées accueillies a été déployé. Il cible des stratégies de prévention des chutes : évaluation du risque de chute et protocoles de soins, aménagement de la chambre du patient, signalétique, achat de tapis de sol connectés pour l'EHPAD, formation des paramédicaux aux mesures de prévention, et leur sensibilisation aux besoins de la personne âgée à travers un simulateur de vieillissement.

## CELLULE DE RÉGULATION DES HOSPITALISATIONS

La gestion des lits et la fluidification des parcours patients sont des préoccupations majeures pour notre établissement, visant à garantir une utilisation efficiente des lits et éviter les tensions sur les capacités d'hospitalisation.

La cellule de régulation des hospitalisations a géré des changements organisationnels de manière proactive pour maintenir son efficacité. Ces changements ont impliqué le déménagement de la cellule et des mouvements au sein de l'équipe.

Le bilan de la cellule de régulation des hospitalisations fait état de plusieurs activités réalisées, dont les principales sont :

- 2 Commissions de régulation et de coordination des parcours patients.
- 11 Commissions des séjours longs, dont la multiplication montre l'engagement des équipes médico-soignantes et sociales à agir sur les séjours longs non médicaux. Les résultats mettent en exergue une diminution de plus de la moitié de ces séjours par rapport à 2022 .
- Animation d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec le service des Urgences sur l'amélioration du repérage précoce des vulnérabilités sociales conduisant à des situations à risque de bedbloker.



- Réalisation d'un audit sur les mouvements des patients des Urgences vers les services d'hospitalisation avec la mise en place d'un plan d'actions pour améliorer ce circuit.
- Travaux de coordination avec les structures d'aval : actualisation du tableau capacitaire des structures d'aval, participation aux Réunions de Coordination Pluri Institutionnelles du Dispositif d'Appui à la Coordination, animation d'une table ronde avec les partenaires.
- Etude de besoin de lits d'aval pour le CHOR.
- Mise en œuvre des actions pour la synchronisation du Répertoire Opérationnel des Ressources et Via trajectoire en lien avec TESIS.

Ces actions ont été mises en œuvre en favorisant une approche collaborative et de proximité, pour offrir une meilleure efficacité opérationnelle et améliorer la gestion des lits et la fluidification des parcours patients.

## ACTIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

### CAMPAGNE DE VACCINATION HPV

La campagne nationale de vaccination contre les infections à papillomavirus humains (HPV) contribue à la réduction de la prévalence des cancers liés à ce virus. Cette campagne, pilotée par l'ARS Réunion, a été déployée en novembre 2023.

L'équipe du CeGIDD, a mis en place une collaboration avec les professionnels de santé libéraux et les collèges, pour soutenir la campagne HPV au bénéfice des collégiens du territoire ouest. Les séances de vaccination organisées et coordonnées par notre équipe, se sont déroulées dans 20 collèges, facilitant ainsi l'accès à la vaccination et encourageant une meilleure couverture vaccinale des adolescents. 224 élèves de 5ème ont reçu leur 1ère dose de vaccin. La deuxième dose sera administrée dans ces collèges en mai 2024.

### HÔPITAL, LIEU DE SANTÉ SANS TABAC (LSST)

L'établissement s'est engagé depuis 2022 dans la démarche Hôpital Lieu de Santé Sans Tabac. Projet dans sa deuxième année de déploiement, les actions ont porté sur l'enquête « Blouse blanche » menée en mai-juin et la réactivation des sessions de formations proposées par l'équipe de l'ELSA :

- Formation au Repérage Précoce et Intervention Brève (RPIB) à destination de professionnels référents relais dans les services : 18 personnes formées.
- Sensibilisation à la démarche LSST, au conseil minimal, au sevrage tabagique, à la prescription de traitement substitutif nicotinique : 135 personnes sensibilisées.

La Journée mondiale sans tabac a touché 220 personnes, dont 29 fumeurs ayant participé à l'opération.

## ACTIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

### LA MAISON DES FEMMES, DE LA MÈRE ET DE L'ENFANT (MDFME)

La lutte contre les violences faites aux femmes est depuis plusieurs années devenue une priorité nationale de santé publique. L'enquête démographique Violences et rapports de genre (Virage), réalisée en 2018 en Outre-mer, met en lumière la forte exposition aux violences, notamment intrafamiliales, des enfants (26% de filles et 20% de garçons) et des femmes à La Réunion (15%).

A la Réunion, le nombre de femmes accueillies par les lieux d'écoute, d'accueil et d'orientation et d'accueil de jour, ne cesse de progresser depuis 2019. Il a augmenté de 24% entre 2020 et 2021. Les forces de l'ordre réalisent en moyenne 21 interventions pour violences intrafamiliales.

A partir d'avril 2023, une Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger (UAPED) a été créée au CHOR. Le service occupait des locaux partagés au sein des urgences jusqu'à mi-octobre. Afin d'améliorer le parcours de prise en charge des victimes, l'Agence Régionale de Santé de La Réunion soutient la création d'une Maison des Femmes, de la Mère et de l'Enfant dans chaque microrégion de l'île.

L'orientation de la victime se fait, avec son consentement :

- soit par le professionnel (de ville ou de l'hôpital) via un numéro unique réservé, soit via le [n° Vert 0 800 908 708](tel:0800908708)
- soit par la présentation de la victime sur place au 29 rue Labourdonnais, 97460 Saint-Paul (en face de l'ancien hôpital Gabriel Martin).



Le site est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00. En dehors des horaires d'ouverture, les situations relevant d'une urgence sont adressées au service des urgences du CHOR, en lien avec la médecine légale.

Première structure à voir le jour à la Réunion, le CHOR a fait le choix stratégique d'une implantation en centre-ville de St Paul en octobre 2023, près de l'ancien site du CHGM, afin d'en faciliter l'accès aux victimes. Les ressources préexistantes sur site sont une plus-value dans le parcours des victimes car elles concourent à leur prise en charge :

- Le Centre d'Education et de Prévention en Santé (CEPS) : CeGIDD, Orthogénie, Gynécologie, Sexologie, Vaccination.
- La Maison Des Adolescents de l'ouest CAP'ADO.
- L'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)
- Le Réseau VIF, association partenaire, en charge du grave danger à la Réunion.

L'activité de victimologie pédiatrique a été mise en place au CHOR le 1er avril 2023, avec la création d'une équipe composée d'un Pédiatre, d'une Puéricultrice, d'une secrétaire, et d'une assistante sociale. Le soutien au développement des compétences est intégré au plan de formation 2024 (DU de victimologie). Les parcours et protocoles de prise en charge ont été formalisés.

Les unités de victimologie, de médecine légale adulte et pédiatrique, ainsi que la PASS Périnatalité ont été relocalisées en octobre sur le site de la MDFME. La MDFME accueille aussi dans ses locaux des effecteurs externes : avocats du barreau de St Denis, Gendarmerie, ARIV, ARAJUFA.

La MDFME est une structure de référence de prise en charge des femmes et des enfants victimes de violences. A ce titre, elle a vocation à répondre à une triple mission :

- Accueillir et prendre soin des femmes, de la mère et de l'enfant victimes de violences.
- Organiser le recueil de plaintes ou de preuves sans plainte et les auditions filmées pour les enfants dans une salle Mélanie.
- Assurer la fonction ressource en victimologie en contribuant à la formation des professionnels en interne et en externe.

La prise en charge en MDFME est limitée 12 mois. Elle inclut un volet réinsertion par le logement, l'emploi et/ou la revalorisation de l'estime de soi et le maintien de la scolarité pour les enfants.

### LA COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS DE RÉÉDUCATION ET MÉDICO-TECHNIQUE (CSIRMT)

La CSIRMT s'est réunie 4 fois en 2023 : le 04 avril, le 12 septembre, le 16 Octobre et le 07 Décembre pour une séance conjointe CME et CSIRMT.

Les principales thématiques évoquées :

- Le Projet Médico-Soignant.
- Le rapport d'activité dit service de soins.
- Restitution des forums.
- La qualité, sécurité des soins et droits des Usagers, les certifications, accréditation.
- La formation des professionnels soignants.
- Les évolutions des organisations de soins.
- Les pratiques soignantes.
- Les évolutions des professions IRMT.

Les membres de la CSIRMT du CHOR ont participé aux travaux et à la séance de la CSIRMT du GHT.



# FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

## ACCUEIL DES STAGIAIRES

La dynamique impulsée à travers des partenariats établis avec les Instituts d'Etudes en Santé Régionales, l'Institut Régional du Management Sur l'Océan Indien, l'Université de la Réunion Santé, l'Agence Régionale de Santé (ARS) et toutes les écoles professionnelles en santé et médico-sociales du territoire Ouest, font du CHOR un acteur incontournable de la professionnalisation des futurs professionnels de santé.

Les équipes paramédicales des services de soins et de l'EHPAD, contribuent au besoin croissant de terrains de stage, et les capacités d'accueil sont annuellement révisées.

En 2023, notre offre a augmenté de 50 places supplémentaires. 685 stagiaires ont été accueillis, soit 400 des IES et écoles régionales, 201 externes, et 84 des lycées professionnels. Concernant les stagiaires externes, sur les 448 demandes de stages, 201 ont reçu une réponse favorable.

Pour offrir un encadrement propice à l'apprentissage le CHOR développe la fonction tutorale pour les différentes populations de stagiaires accueillis : Infirmier, Aide-Soignant, Sage-Femme et Masseur Kinésithérapeute.

## BILAN DES STAGIAIRES

Filières d'accueil des IES NORD & SUD sur le CHOR	Répartition
INFIRMIER D.E (IDE)	215
AIDE SOIGNANT D.E (AS)	13
AUXILIAIRE DE PUERICULTURE D.E (AP)	1
INFIRMIER ANESTHESIE D.E (IADE)	14
INFIRMIER DE BLOC OPERATOIRE D.E (IBODE)	25
KINESITHERAPEUTE (MK)	5
SAGE-FEMME (ESF)	87
AMBULANCIER (IFA)	40
<b>Total</b>	<b>400</b>

Accueil des stagiaires externes	
Filières	Répartition
IFSI-IFEP (IDE & EP)	23
IFAS-IFAP (AS & AP)	27
IFA AMBULANCIER	4
IADE & IBODE	4
KINE & MER	7
SAGE-FEMME & DFGSM2	20
DIETETICIENNE	7
ETUDIANTS CDS	5
ABM DE LABORATOIRE	10
PSYCHOMOT. & AUTRES (PODOLOGUE)	9
EOH ASH & AUTRES	17
ADVF - ASMS & AUTRES	44
LYCEES PROFESSIONNELS (HPS-DTS)	12
CEPS (CONSEILLERE CONJUGALE)	2
DIPLOME UNIVERSITAIRE (D.U)	10
<b>Total</b>	<b>201</b>

## ACCUEIL DES ELEVES DES LYCEES PROFESSIONNELS

Lycées professionnels	Aide-soignants (AS)	Accompagnement service soins a la personne (ASSP)	Hygiène propreté stérilisation (HPS)	ABM	DTS	2023
Lycée Léon Lepervanche (Port)	9	19	/	/	/	28
Lycée de Vue Belle (Saline Les Hauts)	/	13	/	/	/	13
Lycée Victor Schoelcher (Saint-Louis)	/	/	8	/	/	8
Lycées R. Garros (Tampon) / St Paul IV	/	/	/	10	/	10
DTS IRMT Marie Curie (Sainte-Anne)	/	/	/	/	25	25
<b>Totaux</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>84</b>

# STRATEGIE ET GESTION DE PROJETS

## LE PILOTAGE DE LA STRATÉGIE DU CHOR ET DE L'EPSMR

### La stratégie régionale

La Direction de la stratégie du CHOR et de l'EPSMR a notamment pour mission de veiller à l'articulation entre les priorités de santé régionales et les projets de développement de l'offre de soins portés par les établissements. En 2023, deux chantiers majeurs ont été coordonnés par la Direction de la stratégie pour nos deux établissements :

- Le Projet Régional de Santé (PRS) 2023-2033
- Le Projet Médico-Soignant partagé (PMSP) du GHT

La Direction de la stratégie a coordonné la représentation du CHOR et de l'EPSMR au sein des différents groupes de travail qui ont été organisés par l'ARS et le GHT en vue de l'élaboration de ces deux projets, l'objectif étant à la fois de contribuer à la définition des orientations stratégiques du PRS et du PMSP, mais aussi d'en déduire une feuille de route opérationnelle pour nos établissements, conforme également au Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM) s'agissant de l'EPSMR. Dans le cadre des travaux du PRS, la Direction de la stratégie a été particulièrement attentive à la définition des objectifs quantifiés de l'offre de soins (OQOS) qui fixent les implantations des activités de soins pour les années à venir.

### Les coopérations et partenariats

Piloter la stratégie de nos établissements consiste également à nouer des partenariats durables avec les acteurs du territoire, particulièrement en matière d'offre de soins.

A l'EPSMR, deux conventions ont été signées en 2023 avec le groupe privé Les Flamboyants (secteur Ouest et Est), l'objectif principal étant de déterminer la contribution de chacun des établissements à la mise en place d'une réponse adaptée aux besoins de la population des territoires concernés.

Au-delà des conventions classiques, nos établissements coopèrent avec les acteurs de santé de leur territoire sous plusieurs formes :

- Dans le cadre de la Communauté Territoriale de Santé Mentale (CTSM) pour l'EPSMR.
- Dans le cadre de groupements de coopération pour le CHOR. Ainsi, le GCS CALHOR, qui permet aux chirurgiens libéraux de pouvoir opérer au bloc opératoire du CHOR et ainsi de diversifier l'offre de soins proposée, a accueilli 2 nouveaux membres en 2023, renforçant l'offre en chirurgie ORL et vasculaire. De son côté, le GCS CDOR, qui porte l'activité de dialyse, a développé son offre avec désormais une ouverture 6 jours sur 7. Enfin, la Maison de Soins Libérale (MSL) a poursuivi son activité en lien avec le service des urgences, tout comme les Groupements d'Intérêt Economique (GIE) d'imagerie médicale qui exploitent les équipements matériels lourds (dont 2 IRM et un scanner sur le site du CHOR).

### Le suivi du projet d'établissements

Dans le cadre du suivi du Projet d'Établissements 2022-2026, un outil de consolidation a été mis en œuvre afin de mieux piloter son déploiement et faciliter la diffusion d'informations régulières sur son avancée. Ainsi sont suivis le niveau de mise en œuvre de l'action, le respect des délais ainsi que les difficultés rencontrées, ces données étant ensuite consolidées. A la fin de l'année 2023, le Projet d'Établissements était mis en œuvre à 57% (cf graphiques ci-après).



### La cartographie des processus

L'organisation des fonctions supports au service des soins est inscrite dans le volet Gouvernance du projet d'Établissements avec pour objectifs :

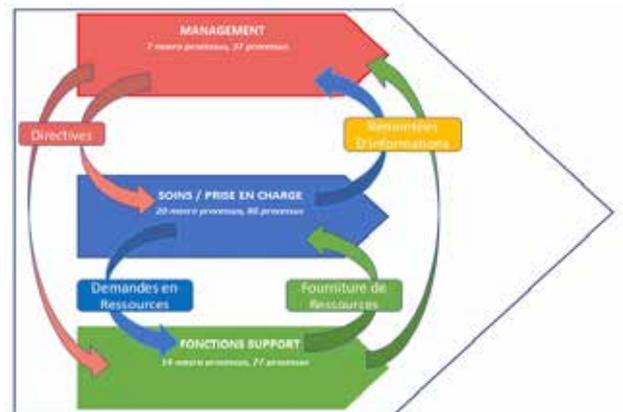
- D'améliorer le service rendu
- De réduire les délais de réponse et faire gagner du temps aux acteurs
- De mieux utiliser les ressources
- D'améliorer la fluidité (interactions, transversalité)

C'est dans ce cadre qu'une mission d'accompagnement a été menée par le cabinet ADOPALE, afin que les fonctions supports se mettent toujours davantage « au service des services ». Cette mission s'est déroulée tout au long de l'année 2023 et a été réalisée en 2 parties :

### 1. Cartographie des processus de l'établissement selon 3 catégories :

- Stratégie et Management
- Soins et Prise en charge
- Fonctions supports

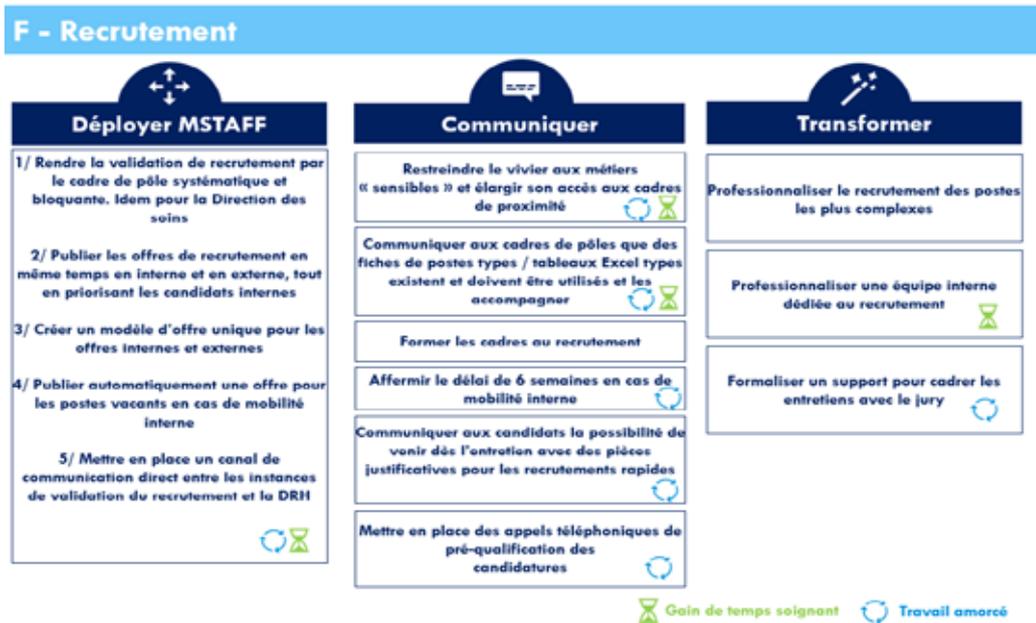
**202 processus ont ainsi été identifiés, regroupés en 43 macro processus :**



# STRATEGIE ET GESTION DE PROJETS

2. **Optimiser les processus-support.** 8 d'entre eux ont été identifiés, du circuit de l'approvisionnement au processus de recrutement non médical, en passant par la gestion du plan d'équipements ou encore l'accueil du nouvel arrivant.

Dans la continuité de cette mission, une formation à la modélisation des processus « BPMN » a été réalisée. 22 personnes de différents services réparties en 3 groupes ont été formées à cette méthodologie sur une journée, avec mise en pratique sur l'outil Microsoft Visio, déjà déployé au sein de l'établissement.



### 1. Qu'est-ce que le BPMN (Business Process Model and Notation) ?

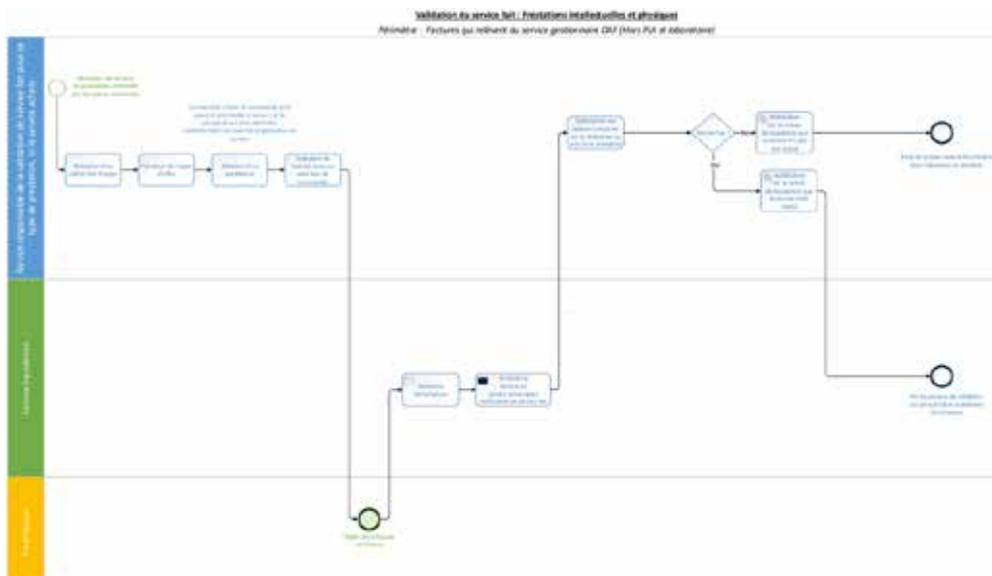
- Une norme internationale pour la modélisation et la représentation graphique des processus
- » Le BPMN standardise et unifie la représentation des processus, assurant une compréhension commune entre tous les services
- » Le BPMN permet aux différents acteurs de visualiser, comprendre et optimiser leurs opérations de manière cohérente et standardisée

### 2. Quels bénéfices ?

- **Coordination** des équipes et communication interdisciplinaire
- **Facilitation** de la documentation et de la traçabilité requise
- **Réduction** des écarts et erreurs
- **Amélioration** continue de la qualité des soins
- **Optimisation** des ressources et des flux

### 3. Quelle application concrète au CHOR et à l'EPSMR ?

- Une vue d'ensemble claire des parcours de soins, mais aussi des processus des fonctions supports
- Une vision des points de contact et des interactions entre les différents services / spécialités
- En profiter pour réaliser un diagnostic de vos processus :
  - L'identification de goulots d'étranglement, dysfonctionnements mais aussi des bonnes idées
  - La déclinaison d'un plan d'action ciblé



## LA COORDINATION DES PROJETS

La Direction de la stratégie a poursuivi l'accompagnement des projets stratégiques du CHOR et de l'EPSMR en effectuant un suivi personnalisé auprès des chefs de projet et en pilotant les COPIL dédiés (6 pour l'EPSMR et 3 au CHOR dont 2 dédiés au programme CHOR 2).

En 2023, les projets du portefeuille stratégique ayant abouti sont nombreux :

- Au CHOR : l'ouverture du guichet unique de cancérologie et de la Maison des Femmes, de la Mère et de l'Enfant (MDFME), deux dispositifs innovants salués par l'ARS. Le marché pour la construction du CHOR 2 a par ailleurs été lancé en fin d'année.
- A l'EPSMR : l'ouverture du Centre de Santé Mentale (CSM) de référence de la Mare, la livraison du Centre de Ressources en Santé « Payanké », pôle d'expertise et de formation au service des réunionnais, et enfin le lancement de l'Equipe Mobile d'Appui aux Accueillants Familiaux (EMAAF).

La Direction de la stratégie a également accompagné les porteurs de projet dans le cadre de la préparation des contrats de pôle 2024.

## LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ÉTABLISSEMENTS (RSE)

Le portefeuille de la Direction de la Stratégie comprend également le pilotage de la démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) puisqu'il s'agit d'une mission transversale dont le caractère stratégique n'est plus à démontrer.

En 2023, l'accent a été mis sur la promotion des mobilités douces avec deux actions principales :

- La participation au challenge national Mai à Vélo avec un résultat très satisfaisant, le CHOR et l'EPSMR ayant terminé à la 1ère place des employeurs de La Réunion ;
- Le lancement du service Vél'hop qui consiste à mettre à disposition gratuitement des collaborateurs du CHOR et de l'EPSMR des vélos à assistance électrique avec pour objectif de leur permettre de tester et d'adopter ce mode de déplacement plus respectueux de l'environnement que la voiture.

Pour mettre en lumière et récompenser leurs efforts collectifs en matière de RSE, le CHOR et l'EPSMR se sont lancés dans une démarche de labellisation THQSE (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale) dont la préparation s'est déroulée en 2023 et se poursuit en 2024.

## L'EPHAD

La Direction de la Stratégie porte également la coordination des EHPAD du CHOR (EHPAD Gabriel Martin) et de l'EPSMR (EHPAD Les Hibiscus).

L'année 2023 a été notamment marquée par les négociations pour les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) des deux structures :

- Pour l'EHPAD Les Hibiscus, le CPOM 2023-2027 a été signé en octobre ;
- Pour l'EHPAD Gabriel Martin, les réunions de négociation se sont déroulées sur l'année 2023 et ont abouti à une signature en début d'année 2024.

Par ailleurs, les équipes de l'EHPAD Gabriel Martin accompagnées par le service qualité du CHOR ont œuvré à la préparation de l'évaluation obligatoire des ESMS qui a eu lieu fin janvier 2024 et dont les résultats sont très satisfaisants, puisque tous les critères impératifs ont reçu la note maximale.



# POLITIQUE SOCIALE ET RESSOURCES HUMAINES

## POURSUITE DE LA DYNAMIQUE DES RECRUTEMENTS DANS LES DEUX ÉTABLISSEMENTS DE L'OUEST

Depuis 2019, **200 professionnels ont rejoint le CHOR** pour accompagner la forte évolution de son activité et consolider ses organisations.

Résolument attractif, 99% des postes permanents du CHOR sont pourvus.

La progression des effectifs de l'EPSMR, amorcée en 2021, s'accroît en 2023. Le cap des 1000 agents est franchi. Cette évolution matérialise une offre de soins enrichie et renforcée telle que prévue par le Plan Territorial de Santé Mentale.

98% des postes permanents sont pourvus attestant également l'attractivité de l'EPSMR.

STATUTS	2019	2020	2021	2022	2023
TIT, STA & CDI	726	737	778	828	899
CDD	322	367	424	413	352
TOTAL	<b>1048</b>	<b>1 104</b>	<b>1 201</b>	<b>1 241</b>	<b>1 251</b>

STATUTS	2019	2020	2021	2022	2023
TIT, STA & CDI	702,6	694,1	701,6	737,3	767,9
CDD	173	179	196	243,3	274,8
TOTAL	<b>875,6</b>	<b>873,1</b>	<b>897,6</b>	<b>980,6</b>	<b>1042,7</b>

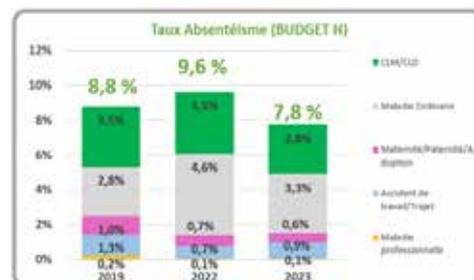
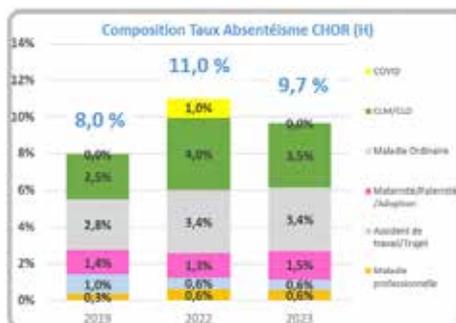
## L'ABSENTÉISME, UNE EMBELLIE EN 2023 À CONSOLIDER

Comme de très nombreux autres établissements de santé, le CHOR et l'EPSMR n'ont pas été épargnés par une progression de l'absentéisme en 2022 : + 3% au CHOR et 1.2% à l'EPSMR.

La tendance s'est inversée dans les deux établissements en 2023.

Le taux d'absentéisme du CHOR a chuté d'1.3% en 2023 au total, avec la fin de la pandémie COVID, une diminution de CLM/CLD (-0.5%) et la stabilisation des Congés Maladie Ordinaire (CMO). On peut noter une progression des Congés Maternité en 2023 (+0.2% – ce dont nous nous réjouissons !).

Ces tendances, certes favorables, doivent s'affermir au vu des actions du projet social sur la prévention des risques, le maintien dans l'emploi, la veille sur la qualité des plannings, le suivi plus étroit et systématique des absences à justifier et la sécurisation des organisations cibles.



## DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU LOGICIEL RH ET DE GESTION DE PLANNING DU CHOR

Au 1er janvier 2023, le CHOR s'est doté d'un nouveau système d'information en ressources humaines et de gestion du temps de travail, du nom d'HEXAGONE. Malgré toutes les difficultés rencontrées, les délais ont été tenus. Une très forte mobilisation des cadres de santé, de la DTSN et de la DRH sont à souligner.



## ACHÈVEMENT DES DEUX PLANS PLURIANNUELS DE TITULARISATION 2021/2023

Deux protocoles de titularisation (un par établissement) avaient été signés par toutes les organisations syndicales représentatives du CHOR et de l'EPSMR en 2021. L'heure est au bilan en 2023 :

### CHOR

. 26 concours organisés  
. 157 titularisations

### EPSMR

. 13 concours organisés  
. 86 titularisations

Conformément aux Lignes Directrices de Gestion RH, plus d'une cinquantaine d'agents, affectés sur poste permanent depuis plus de 3 ans, ont bénéficié d'un CDI au vu de leur valeur professionnelle. Ils conservent la possibilité de postuler aux concours prévus dans le plan pluriannuel 2024/2026 qui est en cours de discussion avec les organisations syndicales du CHOR et à l'EPSMR.

2021	nombre de postes ouverts	date du concours	date de nomination LP	date de nomination LC
MER	2	27/09/2021	01/10/2021	01/04/2022
TECH LABO	2	27/09/2021	01/10/2021	01/04/2022
OP	2	13/04/2021	01/05/2021	01/12/2021
KNE	1	26/01/2021	01/02/2021	-
ASE SVCE SOC	1	25/10/2021	01/11/2021	-
AS	10	08/10/2021	01/12/2021	01/02/2022
CDS MER	1	18/03/2021	01/10/2021	-
ISG	10	18/08/2021	01/09/2021	01/01/2022
PUER	2	20/10/2021	01/11/2021	01/06/2022
SF	2	26/01/2021	01/02/2021	01/10/2021
TH	1	15/04/2021	01/05/2021	-
<b>2022</b>				
AMA	1	06/04/2022	01/05/2022	01/12/2022
AMA	3	21/02/2022	01/04/2022	01/12/2022
TECH LABO	2	18/10/2022	01/11/2022	01/04/2023
AEQ	7	11/04/2022	01/05/2022	01/10/2022
AS	10	21/04/2022	01/05/2022	01/10/2022
ASHQ	5	24/10/2022	01/11/2022	01/06/2023
ISG	10	19/10/2022	01/11/2022	01/10/2023
IADE (mission *1)	2	16/06/2022	01/07/2022	-
SF	1	31/05/2022	01/07/2022	-
<b>2023</b>				
DIET	1	30/03/2023	01/04/2023	01/12/2023
ASHQ	2	24/10/2023	01/11/2023	01/03/2024

## PLAN PROMOTIONNEL DE LA DIRECTION COMMUNE 2021/2023

2023 a été aussi l'achèvement du plan promotionnel de la direction commune 2021/2023. Ce plan promotionnel a été conçu et déployé afin d'accompagner les organisations communes CHOR et EPSMR. Destiné principalement aux fonctions supports, ce plan permis de booster la carrière de 27 professionnels des deux établissements dont les grades n'étaient pas en adéquation avec le niveau de responsabilités confié.

## 3<sup>ÈME</sup> CAMPAGNE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

Comme en 2021 et 2022, le taux de réalisation des entretiens professionnels se maintient aux alentours de 95%. Malgré la forte mobilisation suscitée par la visite de certification HAS, plus de 2100 professionnels ont bénéficié d'un entretien professionnel en 2023.

## DÉMATÉRIALISATION DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT – MS STAFF

Le processus de recrutement a été intégralement numérisé en 2023 via le déploiement de la solution MS STAFF. Simplifier, fluidifier le processus entre toutes les parties prenantes du recrutement (DRH, cadres de pôle et de proximité et les candidats), s'épargner d'innombrables mails et réduire les délais tels ont été les ambitions de cette dématérialisation. A ces bénéfices directs s'ajoute une meilleure visibilité du CHOR et de l'EPSMR sur les réseaux sociaux.

### CHOR

. 172 missions de recrutement externe  
. 15 mobilités internes

### EPSMR

. 144 missions de recrutement externe  
. 15 mobilités internes

## DES MESURES SALARIALES 2023 LIQUIDÉES DANS LES DÉLAIS

L'année 2023 a été aussi marquée par la mise en œuvre de nombreuses mesures salariales telles que notamment :

Une progression indiciaire moyenne de + 2.5% au 1er juillet 2023 dont une réévaluation d'1.5% de la valeur du point d'indice, un rehaussement de l'indice minimum à 363, l'attribution de points supplémentaires aux agents positionnés sur les premiers échelons et grades des catégories B et C et le versement d'une prime de pouvoir d'achat exceptionnelle. Ces mesures ont impacté la masse salariale du CHOR à hauteur de 900 000€ et de 750 000€ pour l'EPSMR en année pleine.

Les mesures prévues par les accords SEGUR de la SANTE du CHOR et de l'EPSMR ont été également versées : forfait mobilité durable pour encourager la mobilité douce, prime d'engagement collectif à l'EPSMR dans le cadre du déploiement de l'agenda partagé (TIMIFY).



## INSTALLATION DES NOUVELLES INSTANCES : CSE ET F3SCT

2023 a aussi été l'occasion pour les nouveaux élus issus des élections professionnelles du 08 décembre 2022 de siéger pour la première fois dans les instances nouvellement mises en place : le Comité Social d'Etablissement (CSE ex-CTE) et la Formation Spécialisée en Santé et Sécurité au Travail (F3SCT ex-CHSCT).

## PROMOTION DE LA SANTÉ : SPORT AU TRAVAIL ET CAMPAGNE DE DÉPISTAGE DU DIABÈTE

A l'initiative du médecin du travail et en collaboration avec l'Office Municipal des Sports de Saint-Paul, le dispositif « sport au travail » a été déployé en 2023. Ainsi, 2 créneaux de yoga par semaine et 3 en cardio-training sont aujourd'hui proposés (91 places). Inciter les agents les plus éloignés du sport à s'y mettre, importer le sport au travail pour en faciliter l'accès et contribuer ainsi à lutter contre la sédentarité, tels sont les principaux objectifs du dispositif. A mars 2024, nous dénombrons 75 participants.

# **POLITIQUE SOCIALE ET RESSOURCES HUMAINES**

## **CAMPAGNE DE DÉPISTAGE DU DIABÈTE**

110 agents ont pu bénéficier d'un dépistage du diabète, du cholestérol et de l'hypertension avec le concours de l'UROPS. En fonction des résultats, l'agent était orienté vers son médecin traitant pour un diagnostic approfondi et vers une diététicienne présente sur les lieux pour échanger sur ses habitudes alimentaires. Cette action sera reconduite en 2024.

## **HANDICAP AU TRAVAIL ET MAINTIEN DANS L'EMPLOI**

Dans le cadre du renouvellement de la convention de partenariat avec le FIPHP (Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées de la Fonction Publique), des groupes de travail pluridisciplinaires (direction, organisations syndicales, encadrement, agents, ...) ont eu lieu sur des thématiques telles que le recrutement inclusif, l'accompagnement de l'agent au deuil du métier, l'aménagement technique, humain et organisationnel du poste de travail, la seconde partie de carrière, l'accessibilité numérique... Ces groupes de travail a permis l'émergence d'un plan d'action qui sera concrétisé courant 2025. En 2023, les acteurs internes du recrutement (chargée de développement RH, gestionnaires RH et cadres de pôle) ont été formés en plusieurs modules au recrutement inclusif. Ainsi, ils ont pu être formés sur les discriminations par le défenseur des droits, sur les stéréotypes et préjugés par des formateurs internes et ont pu, lors de mises en situation mettre en œuvre les acquis des modules précédents.

## **EGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME/HOMME**

Avec le concours de l'ANFH et le cabinet spécialisé EGAE, un plan d'actions a été élaboré dans le cadre de groupes de travail (professionnels de l'établissement et les organisations syndicales) sur les thématiques suivantes : parentalité, gestion des carrières, dispositif de signalement des actes de violences, de discriminations et d'harcèlement. Ce plan d'action fera l'objet d'une présentation en 2024 en instances.

## **DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP) AU CHOR**

Elaboré en 2022 au plus près du terrain par les équipes accompagnées par un prestataire spécialisé (FOCALYS), le DUERP a fait l'objet de mises à jour au fil de l'eau tout au long de l'année.

Ainsi, plus d'une vingtaine de cadres ont présentés aux membres de la F3SCT le plan d'action qu'ils avaient travaillé et priorisé avec leurs équipes. L'objectif étant faire un point d'étape de la mise en œuvre, des difficultés qu'ils avaient pu rencontrer et des actions qui avaient déjà été menées à terme.



# FORMATION CONTINUE

## LES COTISATIONS ENCAISSÉES PAR L'ANFH

- Plan (2,10%) : 1 289 072, 68 €
- Etudes promotionnelles (0,6%) : 368 307, 44 €
- CFP, VAE, BC (0,2%) : 122 769, 26 €

**Total : 1 780 149, 38 €**

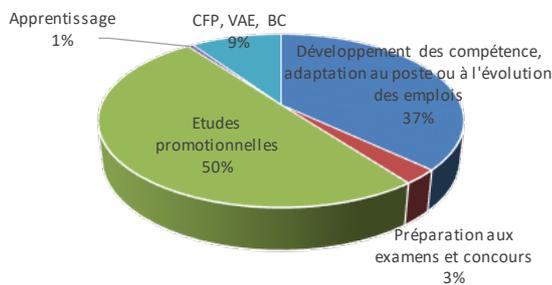
## UTILISATION DE L'ENVELOPPE GLOBALE

(83% de la cotisation du 2,1% + cotisation fonds mutualisés (0,6% + 0,2%))

Montant des engagements  
pour la formation : 1 884 678, 03 €

467 départs – 50 641 heures – 7 235 jours

En comparaison les chiffres de 2022 : 2 674 départs – 42 789 heures – 6 109 jours



572 formations collectives ou individuelles organisées

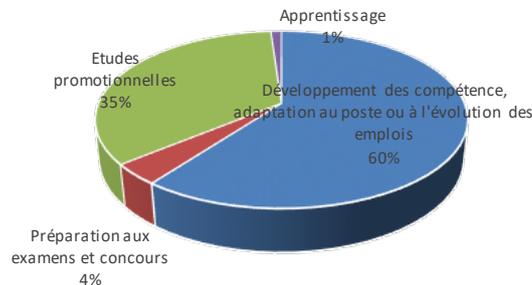
## UTILISATION DE L'ENVELOPPE FORMATION ÉTABLISSEMENT

(83% de la cotisation du 2,1%)

Montant des dépenses enveloppe  
Plan Etablissement : 1 006 380 €

2 344 départs – 44 150 heures – 6 307

En comparaison les chiffres de 2022 : 1 597 départs - 30 985,81 heures - 4 426,66 jours



34 formations collectives organisées en interne

## ETUDES PROMOTIONNELLES

28 professionnels en position d'Etude Promotionnelle  
dont 14 départs et 9 retours diplômés en 2023

### Diplôme d'Etat Aide- Soignant :

4 agents de bionettoyage à l'IFAS  
Fin d'étude : 2 en 2023 - 2 en 2024

### Diplôme d'Etat d'Infirmier en Soins Généraux :

6 aides-soignants et 1 secrétaire médicale à l'IFSI  
Fin d'étude : 1 en 2023 - 2 en 2024 - 2 en 2025 - 2 en 2026

### Diplôme de Cadre de Santé :

4 infirmiers en soins généraux à l'IRMSOI  
Fin d'étude : 2 en 2023 - 2 en 2024

### Diplôme d'Etat de Puéricultrice :

2 infirmiers en soins généraux à l'ASFA (Ecole de puéricultrices)  
Fin d'étude : 1 en 2023 - 1 en 2024

### Diplôme d'Etat d'Infirmier Anesthésiste :

3 infirmiers en soins généraux à l'IRIADÉ  
Fin d'étude : 2 en 2023 - 1 en 2024 - 1 en 2025

### Diplôme d'Etat d'Infirmier de Bloc Opératoire :

4 infirmiers en soins généraux à l'IRIBODE  
Fin d'étude : 2 en 2023 - 1 en 2024 - 1 en 2025

### Diplôme de Préparateur en Pharmacie Hospitalière :

1 préparateur en pharmacie au CFPPH  
Fin d'étude 2024

### Diplôme d'Infirmier en Pratique Avancée (Master IPA)

3 infirmiers en soins généraux à l'Université de La Réunion  
Fin d'étude en 2025

# FORMATION MEDICALE

ENVELOPPES	POLES	Nombre de départs	Nombres de mé- decins	Montant des dépenses formation FMC
Enveloppe FMC CHOR	POLE CUBA	66	42	
	POLE FME	31	20	
	POLE MEDECINE - EHPAD	33	24	
	POLE MTSS	27	13	
		157	99	140 417,16 €
Autres enveloppes CHOR	Nombre de départs en formation financé sur fonds propres	27	25	
	Montant des dépenses autres enveloppes CHOR			11 400 €
	Nombre de départs en formation sur le plan non médical	139	91	
		147	98	- €
	Total global des dépenses			151 817,16 €

# ACHATS, TRAVAUX ET LOGISTIQUE

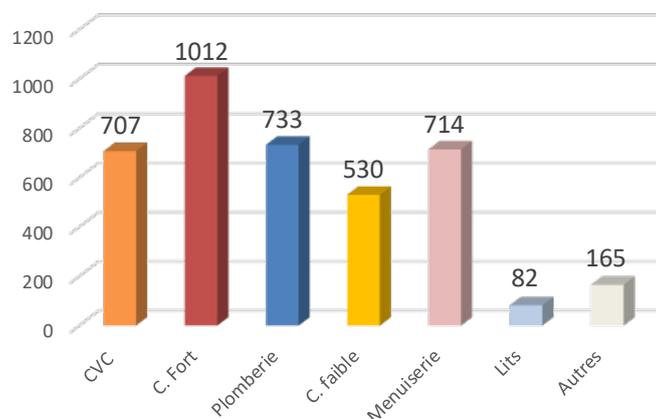
## SERVICE TECHNIQUE

## ACTIVITÉ DE MAINTENANCE D'EXPLOITATION

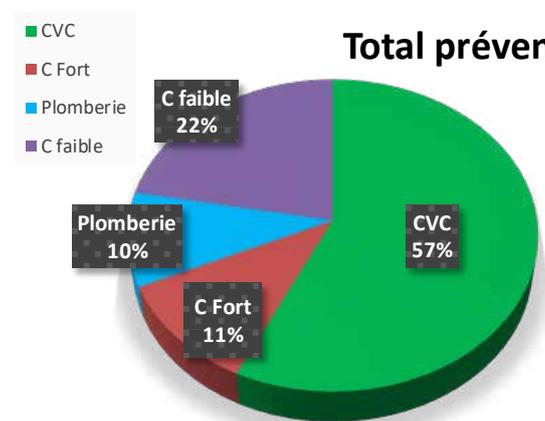
### Bilan 2023 – travaux neufs / petits travaux

Cette année, les services techniques ont été largement sollicités, au-delà de 5000 interventions préventives, près de 4000 actions curatives ont été mises en place dans les différents corps de métier.

### Total Curatif



### Total préventif



## POLE ENVIRONNEMENT

### DECHETS

#### CHOR année 2023

Les sensibilisations sur le tri, ont permis de réduire significativement la quantité des déchets DASRI, et de réduire par conséquent le budget consacré à la gestion des déchets de près de 30 000€, après la baisse de 100 000 € l'année précédente.

Au global, on remarque néanmoins une augmentation du poids total.

CHOR	2022	2023
DAOM (en «T»)	448	409
DASRI (en «T») : augmentation due à la pandémie de la COVID-19	101,45	73,3
Cytotoxiques (en «T» )	0,45	1,6
Cartons / Plastique (en «T»)	48,1	51,7
Papier (en «T»)	11,44	12
<b>Total</b>	<b>609,44 T</b>	<b>547,6 T</b>

DAOM (€)	102 129,00 €	115 351,00 €
DASRI (€)	109 102,00€	82 603,00 €
Cytotoxiques (€)	13 222,00 €	46 288,00 €
Cartons / Plastique (€)	9 466,00€	10 664,80 €
Papier (€)	6 772,00 €	4 944,60 €
<b>Total</b>	<b>240 691,60 €</b>	<b>259 851,40 €</b>

### Energie

	2022	2023
EAU consommation (en m3/an)	32 944	35 643
EAU consommation (coût/an)	162 180,00 €	178 132,00 €
Eau arrosage (en m3/an)	16 110	19 274
Eau arrosage (coût/an)	11 283,00 €	14 719,00 €
Electricité consommation (en kWh/an)	9 735 194	9 638 693
Electricité consommation (coût/an)	1 328 350,00 €	1 609 841,00 €

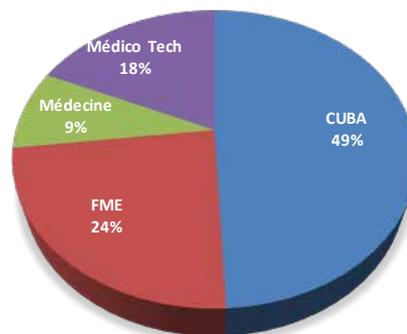
Les consommations en énergies sont maîtrisées au vu de l'ouverture et de l'entrée en exploitation du bâtiment Ansamb au mois de septembre.

Malgré cette évolution, la hausse des prix ne permet pas de contenir les dépenses dans ce secteur.

## SECTEUR BIOMEDICAL

Un plan ambitieux de plus d'1,5M d'euros d'investissements  
Dont près de 600K€ d'investissement hors renouvellements

### Par Pôles



■ CUBA ■ FME ■ Médecine ■ Médico Tech

INVESTISSEMENT 202X (A MODIFIER)	1 394 664 €	349 402 €	309 055 €
CUBA	658 485 €	83 000 €	154 114 €
FME	219 114 €	56 200 €	42 000 €
MEDECINE	98 200 €	154 862 €	4 133 €
MEDICOTECH	418 892 €		

# ACHATS, TRAVAUX ET LOGISTIQUE

## LOGISTIQUE



56 agents



30 lieux de livraison

### ACTIVITE «SERVICE DE RESTAURATION»



Budget : 3 Millions €



267 607 plateaux préparés

105 variantes par jour



213 696 repas livrés

19 lieux de restauration

### ACTIVITÉ « SERVICE TRANSPORT »



Budget : 350 K €



Parc de 148 véhicules

374 ordres de réservations

950 000 km annuels



61 000 litres de carburant  
(30% SP - 70% GO)

4220 réservations de véhicule

### ACTIVITÉ « MAGASIN GÉNÉRAL »



Budget : 2,8 Millions €



450 références en stocks  
4 332 « demandes de services »  
484 commandes externes



Montant des achats : 2,8 m€

165 clients internes

2500m3 de marchandises livrées dans les services  
(équi. 2 containers de 40' mensuel)

### ACTIVITÉ « LINGERIE »



Budget : 1,25 Millions €



620 tonnes de linge / an  
800 kilos de drap / jour  
1 500 tenues de services entretenues / jour



160 tonnes de linge / an

400 kilos de draps / jour

160 tenues de services entretenues / jour

## ACTIONS 2023

Déménagement des Magasins  
(lingerie et magasin général)

Projet ADEME « d'optimisation des  
ressources et moyens de Transports »



Externalisation des repas des HDJ EPSMR

Mise en œuvre de la logistique intégrée  
(CSM, CDR 974, unités de soins)

70 000 € de vaisselle

210 000 € de consommables  
informatiques



3 000 000 de gants jetables

600 000 sacs poubelles

## ACTIONS 2019-2023 : RÉDUCTION DE LA PÉNIBILITÉ

Motorisation chariot repas

Amélioration des conditions de manuten-  
tions (réaffectation des tâches  
d'allotissement des repas,  
logistique intégrée du linge)



Réorganisation logistique (optimisation  
des lieux de livraison et des méthodes de  
rangement)

Acquisition matériels ergonomique (cha-  
riot manutention électrique, contenants  
adaptés..)

## SÉCURITÉ

### EXERCICES DANS LES SERVICES LIÉS À LA SÉCURITÉ INCENDIE

10 exercices ont eu lieu au CHOR et à l'EHPAD GM.  
4 journées d'intervention et d'exercices au CHOR avant la participation  
des unités du SDIS pour parfaire leur connaissance du site.  
105 participants pour les exercices de simulation de détection incendie  
avec une bonne implication des équipes, et 476 agents formés sur les  
deux établissements en qualité d'équipier de première intervention.

### SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE ET SURETÉ INCENDIE

208 interventions aux Urgences – 49 actions de gestion incendie CHOR –  
15 actions de gestion incendie EPSMR – 55 actions de sureté EPSMR

### GESTION DES BADGES

2000 actions menées dans la gestion des badges : arrivées, départs, pertes  
et changement d'affectation + et 600 badges renouvelés

#### CHOR 1026K€ de dépenses

2 agents affectés à la surveillance incendie 24h/24  
1 agent à l'EHPAD 24h/24  
1 agent au CHGM

#### EPSMR 778K€ de dépenses

2 agents sureté et incendie 24h/24 à Cambaie  
1,7 agents sureté et incendie 24h/24 à Bras Fusil  
1 agent ponctuel sur le site du viaduc et en extrahospitalier au Port



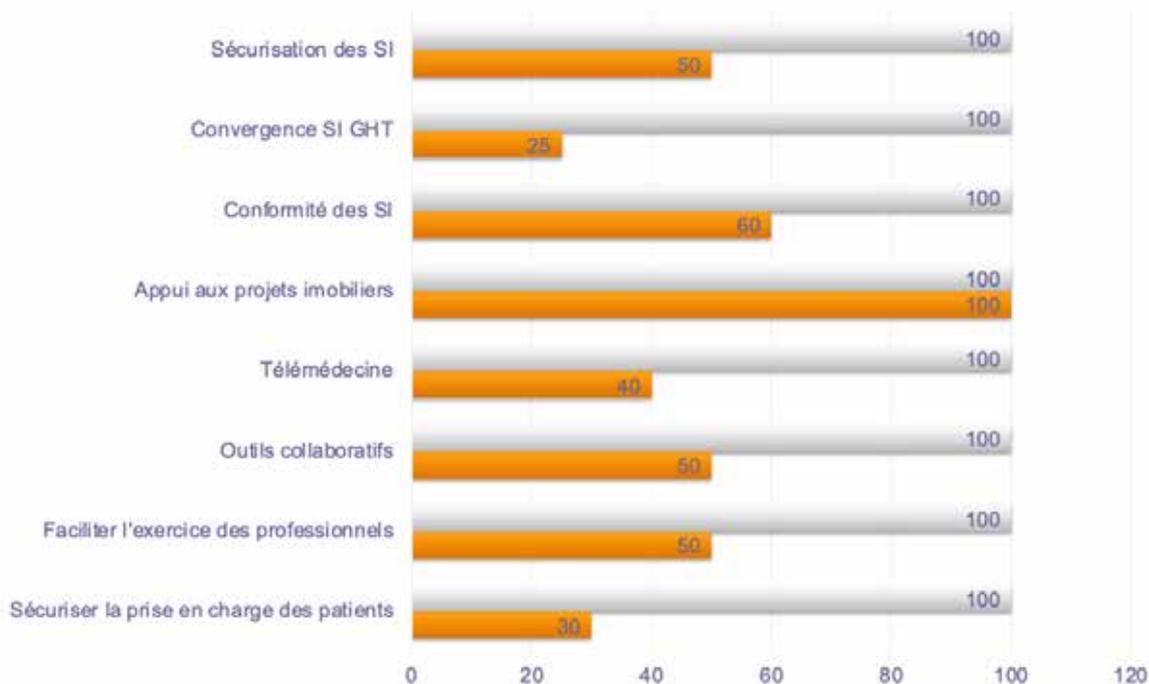
# TRANSFORMATION DIGITALE ET DES SERVICES NUMÉRIQUES

## INDICATEURS D'ACTIVITE

**01 Transformation digitale**  
Accompagner l'intégration de la technologie numérique dans les activités des métiers.

**02 Services numériques**  
Déployer des moyens informatiques opérationnels et sécurisés, répondant aux besoins des utilisateurs.

### Avancement des grands chantiers







CENTRE HOSPITALIER  
OUEST REUNION

*« Ansaam Sa minn minn nout shömin\* »*

*\*Cheminons ensemble*

**CENTRE HOSPITALIER  
OUEST REUNION**

5 impasse Plaine Chabrier  
Le Grand Pourpier SUD  
97460 Saint-Paul  
direction@chor.re  
02 62 45 30 30