

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022





SOMMAIRE

01 EDITO

02 PRESENTATION

- La Gouvernance du CHOR P. 6
- Chiffres clés en 2022 P. 8
- Les temps forts de 2022 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. 16
- Le Pôle Chirurgie-Urgences-Bloc-Anesthésie P. 20
- Le Pôle Médico-Technique et Soins de Support P. 24

04 LE POLE MANAGEMENT

- Présentation Générale P. 28
- Affaires Générales et Juridiques, Coordination des Instances P. 29
- Communication, Relations Publiques et Culture P. 29
- Outils communicants P. 32
- Projets des usagers P. 33
- Lancement de la démarche expérience patient P. 34
- Qualité, gestion des risques et droits des usagers P. 34
- Affaires médicales P. 37
- Finances, dialogue de gestion et contractualisation interne P. 38
- Fonctionnement et coordination des activités de soins et parcours patients P. 39
- Stratégie et gestion de projets P. 46
- Politique sociale et Ressources Humaines P. 49
- Formation continue / médicale P. 52
- Achats, travaux et logistique P. 53
- Transformation digitale et des services numériques P. 58



01 EDITO

Laurent BIEN

Directeur du CHOR et de l'EPSMR

Dr Karine BERNY-BURLLOT

Présidente de la Commission Médicale
d'Établissement du CHOR



La fin du pic épidémique a été le marqueur de la reprise de certaines de nos activités de nos établissements, du Centre Hospitalier Ouest Réunion en 2022...

La fermeture du centre de vaccination du CHOR, la tenue des ateliers et spectacles culturels, la reprise des événementiels comme la Journée de la naissance et de la parentalité, la semaine de la Santé Sexuelle ou encore l'organisation de séminaires hépatobiliaires qui ont associé des partenaires de renom à notre actualité, attestent du dynamisme retrouvé de nos actions à l'externe.

Le CHOR a toujours eu à cœur d'associer les usagers à son projet. Avec l'élaboration du Projet d'Établissements CHOR-EPSMR 2022-2026, les usagers ont été impliqués en partie dans sa rédaction. Encore plus aujourd'hui, l'établissement souhaite s'engager et soutenir la démarche de l'expérience patient. Comment pourrions-nous penser l'hôpital de demain sans impliquer les bénéficiaires de notre action ? Enquête IPSOS, campagne de recueil d'avis, entretiens individualisés nous ont permis d'avoir un regard sur notre hôpital, 3 ans après son ouverture. En parallèle, en interne, l'équipe de Direction s'est rendue au cœur des services afin de travailler avec les soignants sur les pistes d'amélioration.

Un véritable exercice d'échanges et d'écoute pour avancer ensemble.

Cap sur 2023... où la période de certifications oriente les énergies pour répondre encore et toujours à nos standards de qualité des soins. Nous avons travaillé avec acharnement ces derniers mois pour avoir un passage réussi dans nos hôpitaux. HAS, COFRAS, ISO 9001... la preuve en est de la volonté conjointe de devenir exemplaire dans nos pratiques. Et, au-delà de la certification officielle, c'est surtout de nouveaux projets et de nouvelles organisations qui sont mises en place pour optimiser nos services. Demain, le CHOR s'agrandit et complète son offre de 60 lits, un nouveau bâtiment partenarial verra aussi le jour. Enfin, nous attendons avec impatience l'ouverture du bâtiment logistique et tertiaire « Ansanm » qui symbolise aussi le lien et la réussite de la direction commune entre nos deux établissements CHOR et EPSMR.

L'évolution de nos établissements ne peut se faire sans nos partenaires et nos professionnels, sans leur performance et leur compétence.

« 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 constituait 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.

LA GOUVERNANCE DU CHOR



Emmanuel SERAPHIN



Laurent BIEN



Karine BERNY-BURLLOT

Plusieurs instances participent à la gouvernance du CHOR :

L'établissement est administré par un conseil de surveillance, présidé par Emmanuel SERAPHIN, chargé des activités de contrôle.

Il est dirigé par Laurent BIEN, Directeur du CHOR et de l'EPSMR, qui est assisté d'un Directoire afin d'assurer les activités de gestion.

Le Docteur Karine BERNY-BURLLOT, cheffe de pédiatre, préside la Commission Médicale d'Etablissement (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.

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 les personnels administratifs et personnels médicaux n'est pas exigée. Son président est le directeur de l'établissement, son vice-président 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.

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

Mme Laëtitia LEBRETON puis Mme Céline CHAROLAIS

Représentantes 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 SERVAUX et M. Dominique LEGROS puis

Mme Frédérique LEBEAU Représentants des organisations syndicales UNSA et CFDT

Représentants des Usagers et Personnes Qualifiées

Dr Anne VIENNE CESSOU, Dr Laurent ROUSSE et M. Gérald

INCANA Personnes qualifiées

Mme Marie Suzanne MINGUANT 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

Mme Martine LADOUCETTE puis M. Gérald COTELLON

Directrice / Directeur Général(e) de l'ARS

M. Alexandre BELLANGER Représentant de l'ARS

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

LE DIRECTOIRE

M. Laurent BIEN Président

Dr Karine BERNY-BURLLOT Vice-Présidente

Membres de droit

M. Laurent BIEN Directeur du CHOR et de l'EPSMR

Dr Karine BERNY-BURLLOT Présidente de la CME

Mme Hanifa MOUSSA Directrice Référente du CHOR, Coordinatrice Générale des Soins, Présidente de la CSIRMT

Membres nommés

Mme Denise MAILLOT-PAVAYE 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

M. Laurent BIEN Président

Mme Zohra GIVRAN Secrétaire

LA COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICOTECHNIQUES

Mme Hanifa MOUSSA Présidente

LA COMMISSION DES USAGERS

M. Laurent BIEN Président

Mme Brigitte LAGARDERE-EYMERY Vice-Présidente

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

CHIFFRES CLES EN 2022

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

MEDECINE CHIRURGIE OBSTETRIQUE



311

LITS ET
PLACES



110 859

JOURNEES
D'HOSPITALISATION



2 089

NAISSANCES



169 M€

DE BUDGET
MCO

104 M€

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



29 700

SEJOURS

+5 %

DE SEJOURS
EN 2021

3.7 jours

DE DUREE MOYENNE
DE SEJOUR (DMS)

6 660

INTERVENTIONS
AU BLOC
OPERATOIRE

45

ANS
ÂGE MOYEN

PRE-HOSPITALIER ET URGENCES



55 832

PASSAGES
AUX URGENCES



2 107

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



61%

DES PATIENTS
HOSPITALISES
PROVIENNENT
DES URGENCES



+4 %

CROISSANCE DU
NOMBRE DE
PASSAGES
AUX URGENCES

EHPAD



12

ENTREES DONT
10 FEMMES ET
2 HOMMES



4 M€

DE BUDGET
POUR L'EHPAD



60 lits

D'HEBERGEMENT

ACTIVITE EXTERNE



77 445

CONSULTATIONS
EXTERNES

LES TEMPS FORTS DE 2022

JANVIER

Déménagement du CEPS



FEVRIER

Déménagement du service
Consultation Douleur Chronique

MARS

Fermeture du centre de vaccination du CHOR

3 ans du CHOR :
résultats enquête IPSOS



AVRIL

Signature protocole
Séjour de la santé

Visite du DG de l'ARS
au CHOR et à l'EPSMR



MAI

Création du support
KOSA LA FE,
communication interne

1ère édition du
salon RUN SANTE
NORDEV

JUILLET

1er séminaire
hépatobiliaire avec le
Pr BOUDJEMA

Visite de Mme la
Députée, Karine LEBON

Nouveau scanner du GIE
« Scanner de l'Ouest »

OCTOBRE

1ère colonne de coelioscopie 3D de
La Réunion installée au CHOR

Soirée Retraités/Médaillés



NOVEMBRE

Lancement des forums
d'échanges du CHOR

1ère participation
au CLEAN UP DAY

Arrivée de
l'équipe ONSEM

DECEMBRE

Lancement de TEAMS,
adieu STARLEAF

Visite de Mr SERAPHIN,
Président du Conseil de
Surveillance

SEPTEMBRE

Mise en place
de la Chirurgie
Pédiatrique ORL

Journée de la naissance et
de la Parentalité



Visite de l'ARS
aux Urgences du CHOR

Visite à blanc
Certification HAS



AOÛT

Signature convention
ADJ974/CHOR

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 2022

CAPACITE D'ACCUEIL AU 31/12/2022

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	
	UHCD adulte	14	
	Unité LITS 72H	15	
	UHCD pédiatrique	4	
Femmes Mères Enfants	Gynécologue	6	
	Obstétrique	32	
	Unité Kangourou	6	
	Néonatalogie	6	
	Soins intensifs néonatalogie	3	
	Pédiatrie générale	20	
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	285	26
EHPAD		60	
	TOTAL	345	26

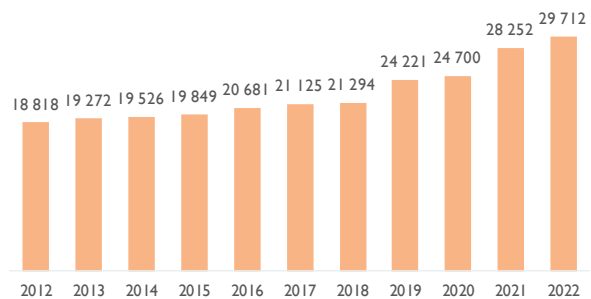
SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION

Classification ASO	Séjours	Journées	Durée Moyenne de Séjour (en jour)
Médecine	20 734	74 573	3.6
Chirurgie	4 955	16 595	3.4
Obstétrique	3 985	10 992	2.8
Total	29 674	102 160	

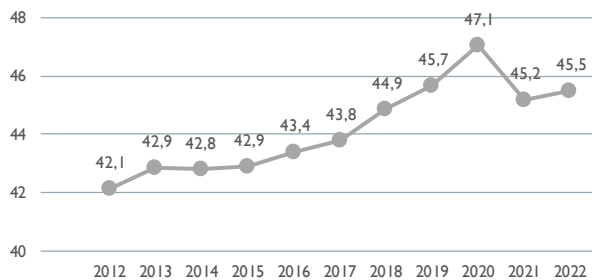
CHNIQUES



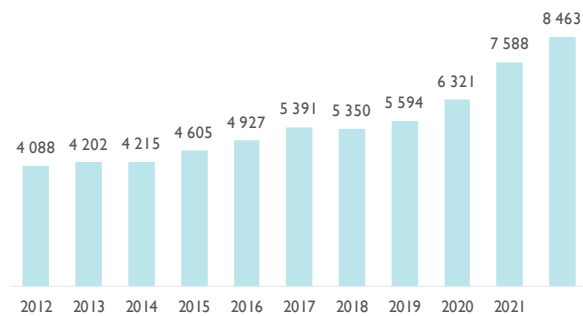
EVOLUTION DE L'ACTIVITE HOSPITALIERE SUR 10 ANS



EVOLUTION DE L'AGE MOYEN PAR SEJOUR



DONT SEJOURS AMBULATOIRES





3. LES POLES CLINIQUES ET MEDICO - TECHNIQUES

LE PÔLE MEDECINE - EHPAD

CHEF DE PÔLE

Dr P. DELPIRE

CADRE DE PÔLE

J. TISSEYRE

ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROUGUIN

ADDICTOLOGIE

Chef de service : Dr L. AMOR

Cadre de santé : R. LAW-WAN

Consultations Addictologie

Equipe de Liaison Addictologie

CARDIOLOGIE/NEUROLOGIE

Chef de service : Dr A. GUITTET

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

Télémedecine 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. ROUSSIN

EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE IN- TERNE

Chef de service : Dr V. GALLERNE

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»

Cadre de santé : S. BERTAULT

MEDECINE POLYVALENTE PNEUMOLOGIE

Chef de service : Dr P. DELPIRE

Cadre de santé : Y. DESPLAN

Explorations fonctionnelles bronchiques

Consultations externes

KOSA LA FE EN 2022 ?

5 993 SEJOURS

47 988 JOURNEES
D'HOSPITALISATION
COMPLETE

8,0 JOURS DE DUREE
MOYENNE DE
SEJOUR

- L'Aromathérapie en lien avec le Dr AUGUSTIN
- Achat Stimulateur de vieillesse (Atelier médico-soignant)

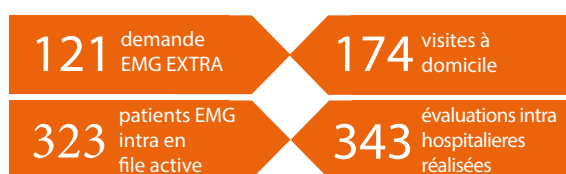
OUSANOUSAVA EN 2023 ?

- Education Thérapeutique Cardiaque
- Prise en Charge des personnes âgées : projet AGE

CHIFFRES D'ACTIVITE 2022

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisation (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Médecine Cardio Neuro	1 354	11 322	8.4
Médecine à orientation Gastro Entérologie	919	5 787	6.3
Médecine Polyvalente à orientation Pneumologie	1 502	10 888	7.3
Médecine à orientation Diabétologie Endocrinologie	492	5 623	11.5
Hôpital de Semaine	773	2 723	3.6
Court séjour gériatrique	529	5966	10.7
Médecine interne	615	5 645	9.2
TOTAL	5 987	47 954	8.0

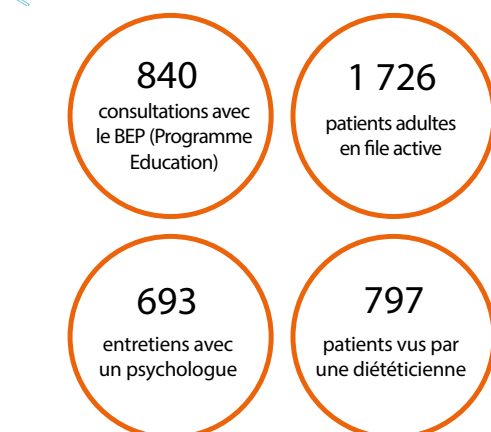
EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE (EMG) ET FILIERE MEMOIRE



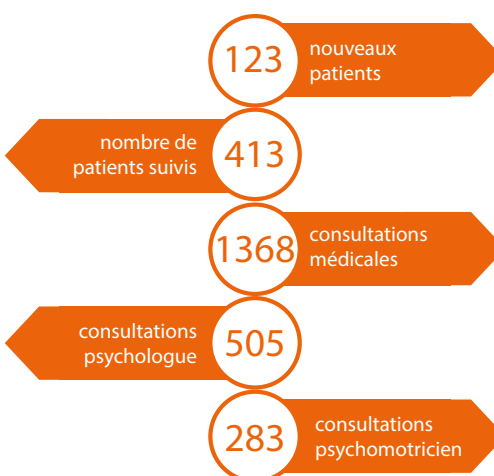
FILIERE MEMOIRE



EDUCATION THERAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABETE



CONSULTATIONS DOULEURS CHRONIQUES



CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes	
Gastro-entérologie – Endoscopie	2 102
Cardiologie	2 592
Diabéto-endocrinologie / Nutrition	418
Médecine Néphrologie	787
Neurologie	1 364
Rhumatologie	1 387
Pneumologie (EFR+CONSUL+ ENDO)	2 819
Médecine interne	624
Sommeil	435
Gériatrie+ Oncogériatrie	59
Plaies et cicatrisation	874

CONSULTATIONS EXTERNES ADDICTOLOGIE



ADDICTOLOGIE ELSA (EQUIPE DE LIAISON EN SOINS ADDICTOLOGIQUES)



EMSP (EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS)



3. LES POLES CLINIQUES ET MEDICO - TECHNIQUES

LE PÔLE FME (FEMME - MERE - ENFANT)

CHEF DE PÔLE

Dr L. CHEVALLIER / Dr. M. DEVRED

CADRE DE PÔLE

G. LARAVINE

ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROUGUIN

GYNECOLOGUE OBSTETRIQUE

Chef de service : Dr M. DEVRED

Maternité de niveau II B

BLOC OBSTETRIQUE

Sage femme coordinatrice : S. GRAVIER

Urgences obstétricales

Salle de naissance

CONSULTATIONS EXTERNES

Gynécologie

Obstétrique

Allaitement

Tabacologie

Echographie

Prima Facie

PMA

Hypnose

GYNECOLOGIE

Sage femme coordinatrice : Florelle

MOUTOUSSAMY

Gynécologie médicale

Chirurgie gynécologique

Chirurgie carcinologique gynécologique

OBSTETRIQUE

Sage femme coordinatrice : Florelle

MOUTOUSSAMY

Grossesses pathologiques

Suites de couches

PEDIATRIE

Chef de service : Dr K. BERNY-BURLLOT

Consultations externes : pédiatrie,

obésité infantile, victimologie

Education thérapeutique du diabète

chez l'enfant

PEDIATRIE GENERALE

Chef de service : Dr K. BERNY-BURLLOT

Cadre de santé : M. BESNARDEAU

NEONATOLOGIE

Chef de service : Dr K. BERNY-BURLLOT

Cadre de santé : D. PAVAYE

Soins intensifs de néonatalogie

UNITE KANGOUROU

Chef de service : Dr K. BERNY-BURLLOT

Cadre de santé : D. PAVAYE

CAP'ADO

Chef de service : Dr G. BEULLIER /

Dr S. ERNOULD

Cadre de santé : Yann 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 : Géraldine BENARD

IVG médicamenteuses et chirurgicales



KOSA LA FE EN 2022 ?

2 089 NAISSANCES

8 199 SEJOURS

28 404 JOURNEES D'HOSPITALISATION COMPLETE

3,9 JOURS DE DUREE MOYENNE DE SEJOUR

Pôle FME :

- Communication hypnotique.
- Développement de la formation en simulation in situ des professionnels (gestes d'urgences, réanimation néonatale...).

Gynécologie-Obstétrique :

- Promotion des actions visant le bien-être des professionnels pour améliorer la qualité de vie au travail.
- Mise en place de la technique HYFOSY dans le cadre de la PMA.
- Amélioration du parcours et de la qualité de prise en charge des patientes en cancérologie gynécologique.
- Développement de la culture développement durable, pour aller vers un Label Maternité éco-responsable : atelier de prévention en santé environnementale Nesting.

Secteur de naissance :

- Développement du secteur de naissance en lien avec l'activité des 2000 naissances : création d'une 5ème salle d'accouchement.
- Développement des pratiques favorisant l'accompagnement des projets de naissance des futurs parents.
- Amélioration de la prise en charge et de l'accompagnement des morts fœtales in utéro et des nouveau-nés décédés.

Projets transversaux pédiatriques :

- Amélioration des pratiques professionnelles : douleur de l'enfant et transmissions ciblées.
- Santé publique : développement d'actions de prévention en santé sexuelle et en conduites addictives chez les adolescents.
- Développement des actions de prévention en santé sexuelle auprès du public adolescent en lien avec la MDA

Néonatalogie :

- Poursuite de la coopération avec le Centre Hospitalier de Mayotte et renforcement des liens d'attachement des enfants séparés de leur famille.
- Ré-ouverture en Néonatalogie des 6 lits de SI dans le cadre de l'appui régional au CH de Mayotte.
- Développement de l'ostéopathie pédiatrique.

Pédiatrie :

- Développement de la prise en charge chirurgicale des enfants en ambulatoire.
- Poursuite de la dématérialisation du DPI.

CAP'ADO :

- Poursuite de la mise en œuvre du projet régional de réorganisation des maisons des adolescents.
- Amélioration de la visibilité et de la personnalisation du site (projet reporté en 2022 embellissement et aménagement des extérieurs).

CEPS :

- Poursuite de la promotion de la vaccination visant les populations à risques et/ou en situation de précarité (Monkeypox).
- Poursuite des actions de prévention et de dépistage auprès des populations cibles.
- Développement d'activités de prévention en milieux festifs.
- Développement des actions de prévention en santé sexuelle auprès du public adolescent en lien avec la MDA.

OUSANOUSAVA EN 2023 ?

Projet transversal:

- Consolider l'activité de la PASS Périnatalité.
- Sage-femme référente PMI.

Maternité :

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

Gynécologie :

- Développer 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.

Néonatalogie :

- Développer l'ostéopathie pédiatrique.
- Mettre en place l'équipe mobile de Néonatalogie (NEONADOM) : expérimentation nationale.
- Créer un poste de coordination des parcours de soins pédiatriques.

Pédiatrie :

- Poursuivre le suivi et le développement de la PEC ambulatoire ainsi que 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 qui vise à maintenir 16 lits d'Hospitalisation conventionnelle et une ouverture de 4 lits d'HDJ.
- Remobiliser les acquis, connaissances des gestes de réanimation de tout âge, permettant aux professionnels de Pédiatrie de pouvoir porter les gestes de premiers secours de manière efficiente.

MDA :

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

CEPS :

- Poursuivre le projet de dépistage par auto-prélèvement HPV.
- Développer les actions hors des murs et la démarche en proximité « aller vers ».
- Développer le parcours patient ville-hôpital pour les patientes porteuses du VIH.

LE PÔLE FME (FEMME - MERE - ENFANT)

CHIFFRES D'ACTIVITE 2022

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisations (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Gynécologie	600	1 287	2.3
Obstétrique	4 991	16 313	3.5
Surveillance Intensive de Grossesse	171		
Orthogénie	494		
Kangourou	509	1 865	3.7
Néonatalogie	294	1 119	4.5
Soins intensifs Néonatalogie	198	2 057	10.8
Pédiatrie Générale	2 288	5 763	3.0
TOTAL	8 199	28 404	3.9

MAISON DES ADOLESCENTS

Activité de la Maison des Adolescents	
File Active	319
Nouvelles demandes de prise en charge	279

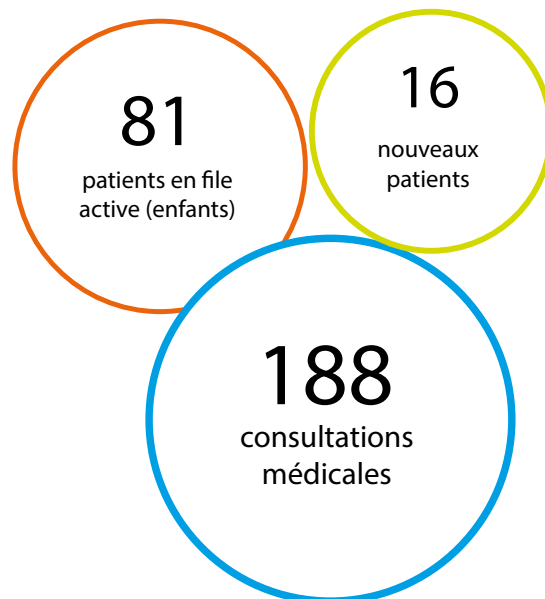
CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes	
Gynécologie-Obstétrique	18 327
Pédiatrie	2 831
Echographie Amniosynthèse	2 003
Orthogénie	1 158

ACTES



EDUCATION THERAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABETE



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

3 101

personnes
ayant bénéficié
d'informations/conseils

90

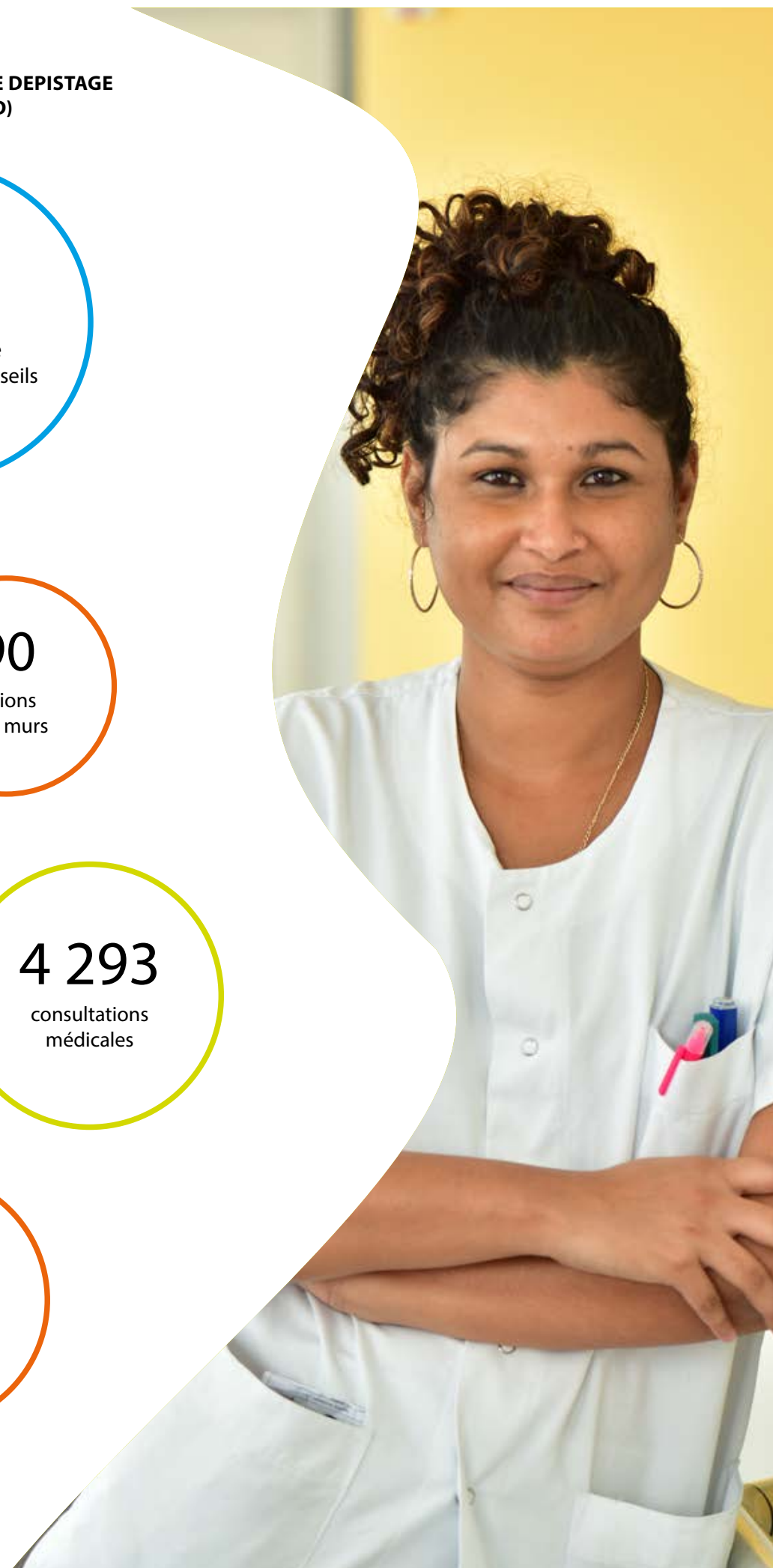
actions
hors murs

4 293

consultations
médicales

2 959

personnes touchées
par les actions
hors murs



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

CHEF DE PÔLE

Dr K. MOUGIN-DAMOUR

CADRE DE PÔLE

H. NARAYANASSAMY

ASSISTANTE DE GESTION

M-J. DOUROUGUIN

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 : P. STRUL

Unité de Surveillance continue

Réanimation

BLOC OPERATOIRE

Cadre de santé : K. OLLIVIER

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

STRUCTURE DES URGENCES

Chef de service : Dr K. MOUGIN-DAMOUR

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

Service Mobile d'Urgence et de

Réanimation (SMUR)

Transfert Infirmier Inter-Hospitalier (TIIH)

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 de santé : H. NARAYANASSAMY

CONSULTATIONS EXTERNES

Chef de service : Dr N. SULTAN

Cadre de santé : A. KALOMBO

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

Ophtalmologie

Orthoptie

Pédiatrie

Pneumologie-Allergologie

Explorations fonctionnelles respiratoires

Radiothérapie

Rhumatologie

Sommeil Polysomnographie

Stomathérapie

KOSA LA FE EN 2022 ?

18 199 SEJOURS

27 241 JOURNEES
D'HOSPITALISATION
COMPLETE

6 660 INTERVENTIONS
AU BLOC
OPERATOIRE

2,5 JOURS DE DUREE
MOYENNE DE
SEJOUR

- Démarrage de l'immunothérapie pour les mélanomes.
- Démarrage de l'activité d'hôpital de jour de post réanimation.
- Elargissement de l'offre chirurgicale : chirurgie plastique, chirurgie infantile ORL, cimentoplastie.
- Informatisation de la feuille d'anesthésie pré-opératoire.
- Développement de moyens de communication en réanimation avec des patients non communicants.
- Déploiement d'un parcours de soins pour la prise en charge en ambulatoire des urgences traumatologiques.
- Ouverture d'une zone d'observation assise aux urgences.

OUSANOUSAVA EN 2023 ?

- Déploiement de la dictée vocale aux consultations.
- Mise en place du SMS de rappel de RDV lors d'une consultation.
- Prise en charge du 1er patient de chimiothérapie.
- Prise en charge des bilans d'endométriose.
- Déploiement d'une filière d'admission non programmée des personnes âgées.
- Ouverture d'une zone de surveillance de très courte durée aux urgences.

CHIFFRES D'ACTIVITE 2022

Activité d'hospitalisation	Nombre d'hospitalisations (RSS)	Nombre de journées	Durée Moyenne de Séjour (DMS)
Chirurgie viscérale	1 341	5 161	3.9
Chirurgie orthopédique	1 268	4 976	4.1
Chirurgie ambulatoire	2 659		
HDJ	2 776		
Orthogénie	494		
Soins continus	379	1 444	3.8
Réanimation	359	2 465	7.0
Unité 72H	1 899	5 303	2.8
UHCD adulte	6 117	6 017	1.2
UHCD pédiatrique	2 980	1 875	1.0
TOTAL	18 974	27 241	2.5



3. LES POLES CLINIQUES ET MEDICO - TECHNIQUES

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

URGENCES

55 832

PASSAGES AUX URGENCES EN 2022

PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS SANTE (PASS)

2 712

PATIENTS ACCUEILLIS
A LA PASS AU
MOINS UNE FOIS

2 732

ENTRETIENS
SOCIAUX

329

CONSULTATIONS
MEDICALES

CONSULTATIONS EXTERNES

Nombre de passages en consultations externes		
	2022	2021
Plateau de consultations externes	58 907	57 866
dont Chirurgie Orthopédique	7 300	7 438
dont Chirurgie Viscérale	3 976	3 139
dont Anesthésie	5 634	5 424
dont Chirurgie Orthopédique Infantile	669	534
dont Chirurgie Viscérale Infantile	485	501
dont Ophtalmologie	4 815	4 518
dont Pédiatrie	2 831	3 239
dont Gynécologie/Obstétrique	17 102	17 833
dont Pneumologie	2 732	2 682
dont Dermatologie	1 662	1 280
dont Cardiologie	2 592	2 199
dont Gastro-Entérologie	1 661	1 460
dont Diabète Endocrino Nutrition	418	532
dont Neurologie	1 364	1 203
dont Néphrologie	787	540
dont Rhumatologie	1 387	1 291
dont Plaies et Cicatrisation	874	1 063
dont Médecine Sport	92	113

ACTIVITE AU BLOC OPERATOIRE

169
actes
d'Imagerie

1 643
interventions
gynécologiques

383
interventions
vasculaires

1 967
interventions
orthopédiques

1 037
interventions
viscérales

1 085
endoscopies

266
interventions
ophtalmologie

39
chirurgie plastique
reconstructive

32
Chirurgie ORL

CENTRE DE LUTTE ANTI-TUBERCULOSE (CLAT)



1 039

CONSULTATIONS MEDICALES





3. LES POLES CLINIQUES ET MEDICO - TECHNIQUES

LE PÔLE MTSS (MEDICO TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT)

CHEF DE PÔLE

Dr M. FABER

CADRE DE PÔLE

C. PAVAYE / A. KALOMBO

ASSISTANT DE GESTION

C. CANDAU

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 / R. BLONDEL

Accueil des externes sur rendez vous
3 salles de radiologie conventionnelle
2 scanner 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 : F. RIVIERE

OMEDIT

Chef de service : Dr. M. ANGELE

BIONETTOYAGE, HOTELLERIE, BRANCARDAGE

Cadre de santé : F. RIVIERE



KOSA LA FE EN 2022 ?

3 416 VENUES IRM

12 360 VENUES SCANNER

1 131 056 ACTES LABORATOIRE

Pharmacie:

- Activité en progression par rapport à 2021, tant sur la dispensation des médicaments (+17%), des DM et DMI (+15%) que sur la rétrocession (+23%), en lien avec l'activité du bloc en 6 salles mais aussi la participation à l'expérimentation du cannabis médical en rétrocession depuis juin 2022.
- Mise en place du projet de chimiothérapie régional avec la prise en charge des patients sur le secteur HDJ avec sous-traitance de la fabrication des poches de chimiothérapie par le CHU SUD.
- Définition de la liste des médicaments à risque critique sur l'établissement et identification particulière mise en place dans les armoires à pharmacie et au niveau du DPI fin 2022.
- Reprise des « visites d'armoires » dans les services 2 fois par an pour vérifier la bonne tenue des armoires de médicaments et de dispositifs médicaux.
- Arrivée d'un nouveau stockeur de médicaments fin 2022, installation prévue début 2023.
- Formation des pilotes au logiciel KALILAB et au Projet ISO 9001.

Stérilisation :

- Activité stable par rapport à 2021 (547m3 traités), même si l'on constate une légère progression en fin d'année en lien avec le projet du bloc en 6 salles. Il est à noter une complexification de l'activité en lien avec la diversification de l'offre chirurgicale, mais aussi un accroissement du parc de DM.
- Projet de mise en œuvre d'une astreinte en cours de finalisation fin 2022.
- Audit interne réalisé en décembre, en vue du renouvellement de la certification ISO 9001 en avril 2023.

Laboratoire:

- Activité globale en légère progression (+3%) en lien avec l'épidémie du Covid-19.
- Mise en place du projet de sécurisation du circuit transfusionnel (+2ETP) qui a permis l'amélioration du délai de rendu des résultats de « NFS urgentes ».
- Déploiement de l'automate Hba1c dans le service de Pédiatrie dans le cadre de la biologie délocalisée.
- Audit interne sur les activités accrédités et demandés en extensions selon les normes NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 22870.
- Changement de sous-traitant pour les examens spécialisés.

Imagerie :

- Progression de l'activité d'imagerie (+11%) sur 4 ans. Cette progression est particulièrement significative pour l'imagerie en coupe puisqu'elle représente 1/3 de l'activité d'imagerie à ce jour. 1 vacation dédiée coro/angio scanner

depuis le 1er novembre. 100% d'IRM au lieu de 60% depuis le 1er octobre 2022.

- Poursuite de la progression de l'imagerie interventionnelle au bloc opératoire : 167 interventions en 2022 VS 97 en 2021.
- Livraison fin 2022 d'un échographe avec fusion d'image permettant de superposer l'échographie à des images IRM. Cette technologie permet d'améliorer la précision des biopsies (exemple : biopsies prostatiques).

Kinésithérapie :

- Diminution du nombre de séances de kinésithérapie réalisées (- 3655) directement en lien avec la fin de la pandémie COVID.

Diététique:

- Prise en charge des patients du CDOR à hauteur de 20%.
- Progression de la file active des patients suivis en chirurgie bariatrique.
- Forte sollicitation en HDJ de temps de diététicienne.
- Participation au CLAN Régional, afin de travailler à une liste de menus communs pour harmoniser et rationaliser le nombre de menus proposés.

Hygiène :

- Suivi des patients porteurs d'une BHRE avec l'aide du DIM, afin de mettre en œuvre les mesures de précaution complémentaire dès son arrivée programmée.
- Réalisation d'un livret d'information à destination des référents en hygiène dans les unités de soins du CHOR.
- Mise à jour des programmes de surveillance des eaux chaudes pour le risque Légionnelles.

Brancardage :

- Progression de l'activité, notamment avec le projet du bloc en 6 salles. 85% des courses réalisées respectent le délai des 10 minutes.
- Mise en place d'un brancardage interne au service d'imagerie pour la mobilisation, le transfert et l'installation des patients en interne dans le service.

Hôtellerie :

- Plus-value reconnue de cette fonction auprès des équipes mais aussi des patients.

Pool de de liaison / morgue :

- Progression légère de l'activité du pool de liaison par rapport à 2021.
- Augmentation du nombre de décès de 347 en 2020 à 443 en 2022.

LE PÔLE MTSS (MEDICO TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT)

OUSANOUSAVA EN 2023 ?

Pôle MTSS :

- Impact des projets d'extension de l'établissement sur l'ensemble des services du pôle
- Accompagner les différents projets de service et de l'établissement dans leur réalisation.
- Suivi des projets régionaux GHT et leurs différentes filières.

Pharmacie:

- Projet de reconstitution centralisée des Ac monoclonaux par la pharmacie.
- Projet d'extension de la certification ISO 9001 à l'ensemble des secteurs de la Pharmacie.
- Changement de GEF (HEXAGONE), paramétrage et interface KLS
- 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 :

- Améliorer la communication entre le BLOC, la STERILISATION et le BIOMEDICAL, un poste IBODE à 50% assure le lien et contribue à une meilleure communication et à la priorisation des actions. Elle participe également au choix des DM en lien avec les CHIRURGIENS.
- Renouvellement de la certification ISO 9001 en avril 2023.

Imagerie :

- Développement de l'activité d'IRM.
- Diversification des gestes réalisés en imagerie interventionnelle (biopsies prostatiques, hépatiques trans-jugulaires, RF osseuses...)
- Déploiement PACS/RIS courant 2023 (DxImage).

Kinésithérapie :

- Modification des organisations des kinésithérapeutes pour mieux répondre au besoin de l'activité RAAC

Diététique:

- Projet de restructuration du service de diététique en développant les activités sur le plateau ambulatoire en lien avec les projets « endométrieuse », « chirurgie bariatrique » et en augmentant la présence diététique au CDOR pour l'accompagnement des patients dialysés et à l'EHPAD.

Laboratoire:

- Audit COFRAC pour la surveillance des examens accrédités et extensions demandées dont la biologie délocalisée.
- Ajout d'examens dans la portée accréditée.
- Développement de nouveaux examens PCR et dosage G6PD
- Changement de logiciel qualité => kalilab
- Connection informatique biologie délocalisée
- Prescription connectée
- Dématérialisation des Comptes rendus
- Interface résultats CHOR / CHU

Hygiène :

- Renforcement de la politique de dépistage des BHRE
- Plan de mise en œuvre du nettoyage vapeur des siphons et des chambres dans l'ensemble des secteurs de soins.
- Mise en conformité de la surveillance microbiologique en endoscopie et au bloc obstétrical
- Préparation de la certification HAS de l'EHPAD concernant le risque infectieux

Brancardage :

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

Hôtellerie :

- Projet d'étendre cette fonction sur la journée et de revoir leurs missions autour du service rendu à la personne et à son entourage.

Pool de de liaison / morgue :

- Déménagement prévu dans le bâtiment ANSAMN au deuxième semestre 2023.
- Projet de restructuration des flux en 2023 en lien avec le déménagement du magasin et du POOL de liaison.
- Proposition d'agent d'amphithéâtre au vu du service rendu à la population.

CHIFFRES D'ACTIVITE 2022

ACTIVITE D'HOSPITALISATION

Activité d'hospitalisation	Unité de mesure	Réalisé 2022
Activité du laboratoire	Actes	802 967
	Nbr de B	18 045 346
Activité de la pharmacie	Quantité de médicaments dispensés	3 118 658
	Quantité DM (dispositifs médicaux) gérés	2 918 148
Activité de la stérilisation	M ³	544
Activité de la radiologie	Nbr venues	10 975
	Nbr actes	12 152
Activité du Scanner	Nbr venues	7 865
	Nbr actes	9 194
Activité de l'IRM	Nbr venues	1 647
	Nbr actes	2 291
Activité de la neuro/EEG	Nbr venues	832
Activité de l'Echographe	Nbr venues	1 843

ACTIVITE EXTERNE

Activité d'hospitalisation	Unité de mesure	Réalisé 2022
Activité du laboratoire	Actes	328 089
	Nbr de B	7 401 783
Activité de la pharmacie	Montant des médicaments rétrocessions	2 535 206
Activité de la radiologie	Nbr venues	14 920
	Nbr actes	16 940
Activité du Scanner	Nbr venues	4 495
	Nbr actes	5 220
Activité de l'IRM	Nbr venues	1 769
	Nbr actes	2 380
Activité de la neuro/EEG	Nbr venues	482
Activité de l'Echographe	Nbr venues	1 740



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.

L'EQUIPE DE DIRECTION COMMUNE CHOR ET EPSMR



Laurent BIEN

Directeur du CHOR et de l'EPSMR



Marina PONGERARD-SINGAINY

Secrétaire Générale,
Directrice des
Affaires Générales
et Juridiques,
Relations Publiques,
Communication,
Culture et Mécénat



Chrisitan ABONNEL

Directeur Coopérations
et Partenariats



Eric CHARTIER

Directeur Référent EPSMR
Fonctionnement et Coordination
des Activités, Qualité, Gestion
des Risques, Droits des Usagers,
Parcours Patients
Formation Continue, Projet
Management et Appui à la
Recherche CHOR/EPSMR
Coordination des psychologues
et assistants sociaux



Jean-François CLAIN

Directeur de la
Transformation Digitale et
des Services Numériques



David LE SPEGAGNE

Directeur des
Ressources
Humaines, Appui
aux organisations et
simplifications des process



Olivier MANICON

Directeur Financier et
des Affaires Médicales



Hanifa MOUSSA

Directrice Référente CHOR
Fonctionnement et
Coordination des Activités,
Qualité, Gestion des
Risques, Droits des Usagers,
Parcours Patients



Michał NOWAKOWSKI

Directeur des
Investissements et de la
Logistique



Aurélie RAMA

Directrice adjointe en
charge de la stratégie,
de l'accompagnement
des filières de soins et
de la coordination des
projets

AFFAIRES GENERALES ET JURIDIQUES, COORDINATION DES INSTANCES

COORDINATION DES REUNIONS ET COPIL

Nombre de COPIL en 2022 :

Pour le CHOR : 14
Pour l'EPSMR : 5
Commun : 7

Nombre de CODIR + cellules en 2022 :

CODIR : 9
Pour le CHOR : 44
Pour l'EPSMR : 41
Commun : 4

Nombre de décisions et de notes d'information :

Pour le CHOR : 72 décisions et 67 notes d'information
Pour l'EPSMR : 36 décisions et 47 notes d'information
Commun : 30 décisions et 80 notes d'information

COORDINATION ET SECRETARIAT DES INSTANCES

Pour le CHOR :

7 Directoires, 6 CME, 3 Conseils de Surveillance, 5 CTE, 3 CSIRMT, 4 CDU, 1 réunion d'encadrement, 11 sous-commissions de la CME

Pour l'EPSMR :

5 Directoires, 5 CME, 3 Conseils de Surveillance, 6 CTE, 4 CSIRMT, 4 CDU, 2 Réunions d'encadrement
8 KOSA LA DI Instances diffusés (document de synthèse à destination des Managers).

SECRETARIAT ET SUIVI PROJETS, AFFAIRES GENERALES ET JURIDIQUES

Diffusion de veilles juridiques (14)
Diffusion d'analyses juridiques en lien avec les avocats (20)
Coordination du suivi des litiges au TA avec les directions fonctionnelles et les avocats (4 EPSMR et 13 CHOR)
Partenariat avec des associations en lien avec la maison des usagers du CHOR (5)

COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES ET CULTURE

L'équipe se compose d'une Directrice de la communication, de 2 chargées de communication, d'1 chargée éditorial web (arrivée en 2022), et d'1,5 assistants (arrivée d'1 ETP en 2022).

Nos missions : promouvoir l'image dynamique du CHOR et de l'EPSMR, informer efficacement et largement sur l'offre de soins proposées aux réunionnais, soutenir et dynamiser la communication externe et interne.

Nos valeurs :

Humaniser
Do moun

Donner du sens et styler
An Lambéli

Positiver et valoriser
Boner a nou

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



13 vidéos créées pour le CHOR et l'EPSMR en 2022 :

CTSM (EPSMR)
Offre extrahospitalière (EPSMR)
L'anesthésie lors de votre accouchement (CHOR)
Culture et Hôpital (CHOR/EPSMR)

Film IHAB (CHOR)
6 films sur la politique de recrutement des psychiatres (EPSMR)
Unité Zévi (EPSMR)
Unité Vanille (EPSMR)

4. LE POLE MANAGEMENT

COMMUNICATION, RELATIONS PUBLIQUES ET CULTURE

COMMUNICATION INTERNE

4 n° de GUETALI journal interne

- Refonte graphique
- Création de pages spécifiques pour les services (CRPS, CRP, RSE, Certification, etc.)

33 n° de KOSA LA FE pour le CHOR et l'EPSMR



PARMI LES EVENEMENTS MARQUANTS 2022

1er salon RUN SANTE les 20, 21 et 22 mai 2022 à la NORDEV

- 3 jours de présence des équipes
- Réalisation d'un supplément du QUOTIDIEN du CHOR et de l'EPSMR

Congès Hépato-biliaire.

Venue du Pr Boudjema.

Retransmission en direct de 7 opérations.

CULTURE ET HOPITAL 2022

- 7 projets soutenus et financés par le CHOR et l'EPSMR
- 4 GUETALI spectacles de la Région Réunion
- 4 projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets ARS/DAC de La Réunion et portés par des artistes

Développement de partenariats :

- Avec le TCO dans le cadre de l'Ecole Artistique Intercommunale
- 10 concerts live via Ranpar sur TV du CHOR

Lancement des événements :

- Challenge Mai à Vélo
- Moustache à Vélo
- World Clean Up Day



RELATIONS PRESSE

- 11 Communiqués/dossiers de presse (IPSOS, 3 ans du CHOR, Journée de la Naissance et de la Parentalité, Kazkabar, EHPAD GM, démarches d'amélioration)
- 3 Points presse (partenariat ADJ974/CHOR)
- 11 sollicitations presse

EDITIONS

Le service Edition-reprographie placée sous l'autorité du Secrétariat Général travaille en étroite collaboration avec la cellule communication et affichage. Le service s'est restructuré avec l'arrivée d'une chargée d'édition le 23 août 2022. En effet, la charge de production dans le service s'est densifiée et était de plus en plus sollicitée pour des productions complexes. Le choix a été fait de structurer le service tel un véritable atelier d'édition et d'impression. Pour cela dans un premier temps, les bureaux ont été réaménagés avec la mise en place de 2 bureaux doubles administratifs pour les agents et le réaménagement de l'atelier en vue de recevoir une 2ème imprimante début 2023.

Ensuite au-delà du suivi des impressions internes, la chargée d'édition analyse chaque demande (vérification de la charte graphique, évaluation de la faisabilité, petite infographie des documents non conformes...), vérifie l'existence des documents sur GedeoN et pilote les impressions à la fois internes et externes.

Des procédures ont donc été mises en place : process d'impression de document, process de contrôle des documents, et process de conformité sur GedeoN.

Au total en 2022, le service édition a lancé en moyenne 2 060 785 impressions.

OUTILS COMMUNICANTS : SITE INTERNET / RÉSEAUX SOCIAUX / TV

- Arrivée d'une chargée éditoriale web en octobre 2022
- 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 dynamique /infographies pour les écrans TV et réseaux sociaux
- Création 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 2022 : 1807 CHOR, 360 CHOR-EPSMR et 820 EPSMR

Création d'un espace spécifique dédié aux managers déployé début 2023

Création d'un espace dédié aux managers pour accéder à une revue de presse quotidienne

Audit GedeoN en 2022

Atelier utilisateur, questionnaire utilisateur et recensement des points à améliorer pour le développement et le déploiement d'un GedeoN 2.0 en 2023

Centralisation, mise à jour et diffusion des documents institutionnels

138 décisions et 194 NI

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

Maquettage et diffusion des projets d'unités de l'EPSMR (12)

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 »

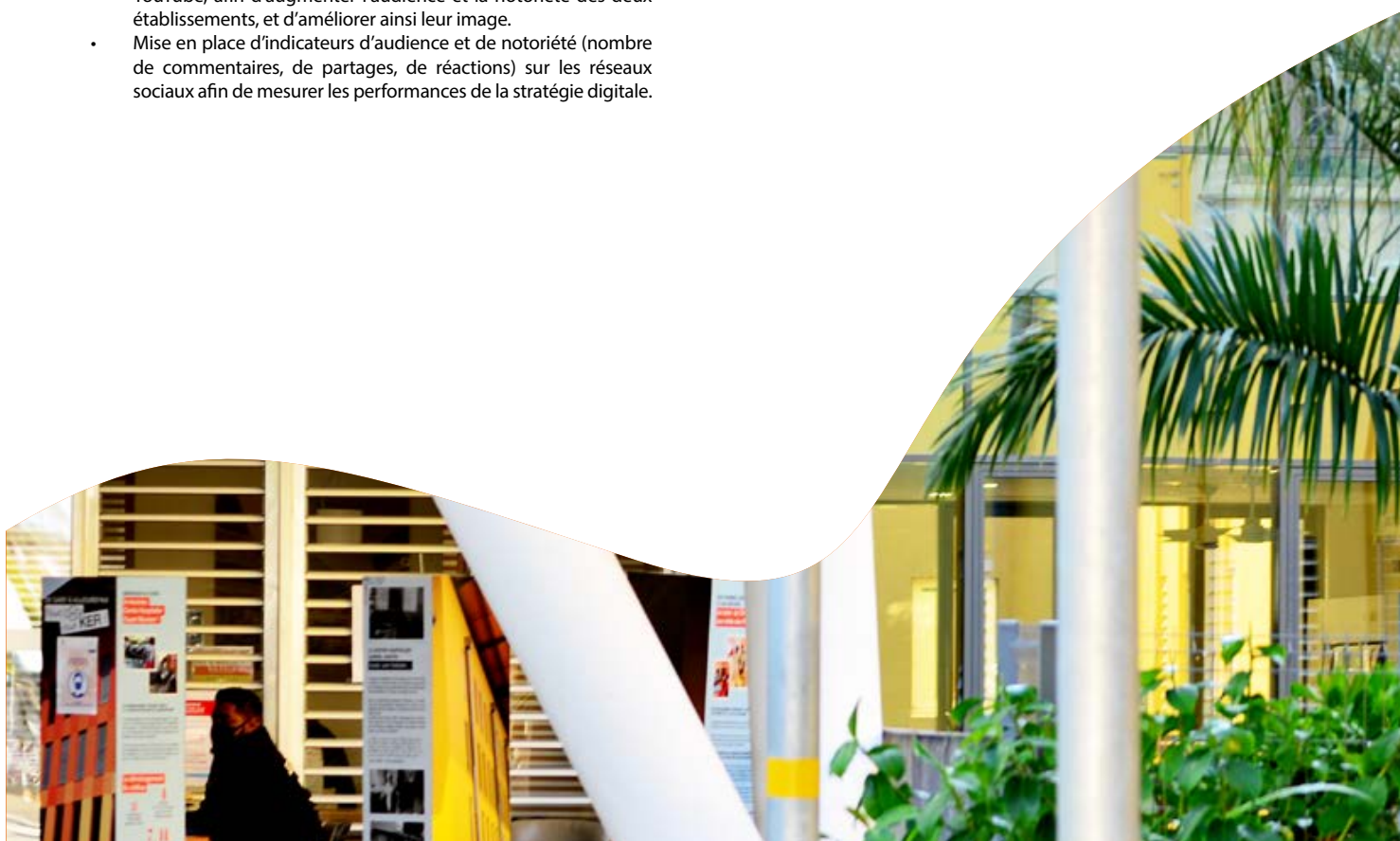
RELATIONS PUBLIQUES

L'Accueil

- Au CHOR : 72 707 tickets émis depuis les bornes en 2022 (dont 60 072 pour des consultations, 4 072 pour des hospitalisations, et 8 563 pour l'ambulancier)
- A l'EPSMR : décoration du salon des familles à Vanille.

Le Standard (pour les 2 établissements) :

- 257 491 appels traités depuis l'externe, 22 102 appels non traités depuis l'externe
- 45 267 appels traités depuis l'interne, dont 10 188 renvoyés vers l'extérieur





4. LE POLE MANAGEMENT

OUTILS COMMUNICANTS

OUTILS NUMERIQUES

LA BOC

2 formateurs pour 3 modules de formation : animation, assistance et accompagnement



BOC ANIM

Dans la salle de la BOC située sur l'ancien site de l'EPSMR, les séances collectives sont publiées dans les actualités de GedeoN. Les inscriptions se font par mail ou par téléphone.

BOC Anim : formation collective avec un planning mensuel et des thématiques. 22 modules de formations

Nbr de sessions de formation	Nbr de participants CHOR	Nbr de participants EPSMR
232	167	502



BOC ASSIT

Par email ou téléphone, les formateurs viennent en soutien à une situation de blocage sur un fichier bureautique ou une problématique d'utilisation aux outils communicants (accès à GedeoN...)

BOC Assit : assistance aux utilisateurs par téléphone ou par mail.

Nbr de sessions de formation	Nbr de participants CHOR	Nbr de participants EPSMR
126 <i>dont</i> - 102 par téléphone - 17 par mail - 7 en direct	50	63



BOC ACCO

Avec ou sans rendez-vous, à la carte, l'accompagnement se réalise durant les permanences.

BOC Acco : accompagnement sur les heures de permanence soit dans les salles de permanence soit directement sur poste de travail.

Nbr de sessions de formation	Nbr de participants CHOR	Nbr de participants EPSMR
249 soit 343,2 heures	89	154

La cellule ONSEM (Outils Numériques au Service des Métiers et des Equipes)

Mise en place de la cellule composée de 2 administrateurs et d'1 développeur responsable DG/DSI

Périmètre :

La cellule ONSEM est à la frontière entre la direction informatique (DSIO) et la direction de la communication. C'est la raison pour laquelle la cellule est rattaché hiérarchiquement au secrétariat général, qui inclue la direction de la communication, et hiérarchiquement à la DSIO.

La cellule a pour rôle de développer des outils numériques facilitant la communication entre les personnes au sein d'un service ou d'un pôle. La cellule travaille également sur des outils numériques nous permettant de répondre aux attentes des usagers. Enfin la cellule a été créé pour faciliter le travail des équipes soignantes et administratives en informatisant les process de travail.

Création - Carte d'identité demande d'évolution ONSEM : les demandes d'évolution se font par une carte d'identité qui se trouve sur Gédéon. La priorisation des projets est arbitrée par le directeur général.

Validation de la feuille de route pour 2023

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 de Marina PONGERARD SINGAINY.

Cela représente la coordination de 15 pilotes avec un rythme de réunion tous les 3 mois pour suivre l'évolution des 43 actions.

Selon les 4 axes du projet des usagers voici quelques actions qui ont été réalisées et menées à leur terme en 2022 :

- Avoir une maison des usagers accueillante et organisée
- Un espace Internet dédié à l'information des usagers et leurs droits
- 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 pour des animations et pour accueillir la culture
- Organiser et déployer la cellule socio-culturelle



**Votre
avis
compte**

Vous voulez être acteur au sein des hôpitaux et nous aider à améliorer l'hôpital de demain ?

**CONTACTEZ-NOUS
ET PARTAGEZ AVEC NOUS
VOS IDÉES/SUGGESTIONS**

**PROGRAMMATION
CULTURELLE
11/2022 - 01/2023**

LANCEMENT DE LA DEMARCHE EXPERIENCE PATIENT

QU'EST CE QUE L'EXPERIENCE PATIENT ?

Dans le cadre du Projet des Usagers et en vue de la préparation de la Certification HAS, les établissements du CHOR et de l'EPSMR ont souhaité se lancer dans la démarche Expérience Patient, afin d'améliorer les pratiques au quotidien du point de vue du patient.

Au-delà d'une offre de soins de qualité, nous envisageons l'expérience du patient en partant du principe que le patient doit être satisfait de l'expérience humaine qu'il a vécue (son ressenti) tout au long de son parcours qui va de la maison à la maison. L'idée est de travailler sur toutes les composantes de ce parcours afin de le rendre fluide :

- **Avant l'arrivée à l'hôpital** (choix d'hospitalisation, contact avec les services, site internet, informations obtenues, démarches administratives en préalable); pendant l'acheminement à l'hôpital (transports, adéquation des horaires des services hospitaliers avec les horaires de transport en commun, facilité d'accès, le parking...), à son arrivée à l'hôpital (accueil à l'hôpital et dans le service, séjour avec services et prestations offertes, objets numériques à sa disposition, design hospitalier, les espaces aménagés, ...), lors de la prise en charge médico soignante (qualité de la prise en charge, communication et empathie avec l'équipe soignante, mieux intégrer les proches...), sortie et retour au domicile, suivi après la sortie

La coordination de l'ensemble du projet des usagers étant assurée par la Directrice des Affaires Générales, de la Communication et Relations Publiques, Marina PONGERARD SINGAINY, l'Expérience Patient est placée sous sa responsabilité en transversalité avec les Directions référentes. Pour le lancement de cette démarche au sein de nos établissements, un plan d'action a été mis en place et validé par l'Equipe de Direction

ADHESION À L'INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPERIENCE PATIENT

L'institut Français de l'Expérience Patient (IFEP) est une organisation à but non-lucratif dont la vocation est de contribuer à faire de l'expérience patient un levier de transformation du système de santé en France. L'IFEP organise la Journée Nationale de l'Expérience Patient, gère une communauté constituée de professionnels, patients et usagers pour faire progresser l'expérience patient en France, propose des formations, ateliers et webinaires dédiés et alimente ses réseaux de documentation sur le sujet.

Le CHOR et l'EPSMR ont adhéré à l'IFEP en décembre 2022.

FORMATION « DÉVELOPPER L'EXPERIENCE PATIENT DANS SON ÉTABLISSEMENT »

En novembre 2022, 1 professionnel en charge de la coordination du Projet des Usagers a été formé par l'IFEP sur « Développer l'Expérience Patient dans son établissement » afin d'acquérir la méthodologie des entretiens à mener auprès des patients. A la suite de cette formation, les premiers entretiens auprès des patients ont pu être menés.

Cette formation représente le point de départ pour lancer la démarche de l'expérience patient au sein des établissements. Il a été prévu la formation de la Pilote du Projet des usagers en janvier 2023.

PROJET 2023 :

Nos établissements souhaitent être accompagnés dès 2023 par l'Institut Français de l'Expérience Patient à travers la mise en place de formations auprès d'un groupe référent CHOR / EPSMR, à travers des journées d'information auprès des nos managers et à travers un plan de communication en interne pour sensibiliser l'ensemble des professionnels.

QUALITE, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

En 2022, la gouvernance et les équipes ont été mobilisées par la préparation des évaluations externes prévues en 2023 : la visite de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification Cofrac du laboratoire et l'ISO 9001 à la stérilisation.

Moments importants, la gouvernance et le service qualité se sont fixés des axes de travail pour accompagner les services de soins et les usagers dans ces démarches, se mettre en conformité avec les constantes évolutions ; et répondre ainsi aux exigences de qualité, de sécurité des soins, et de satisfaction de nos patients.

Nous présentons les principales réalisations de notre établissement pour l'année 2022, ainsi que les actions entreprises pour se préparer à la visite de certification de la HAS.

Nous mettons en avant les mesures prises pour renforcer notre politique qualité et sécurité des soins, améliorer la prise en charge de nos patients et optimiser notre gestion.

BILAN DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT – VOLET QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Dans le projet d'établissement 2022-2026, le volet qualité gestion des risques repose sur 3 axes centraux :

Axe n°1 : Ancrer la culture de la qualité des soins à travers la certification HAS, le développement des accréditations et des labellisations

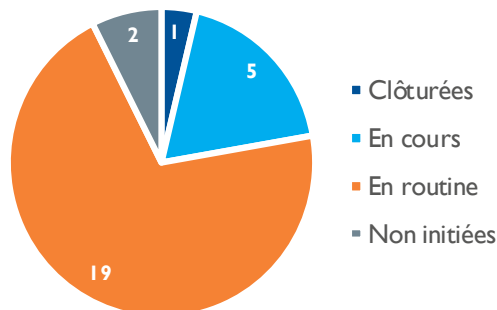
- 9 actions au total, dont 67% sont en routine en 2022.

Axe n°2 : Garantir la sécurité des soins aux patients

- 9 actions au total, dont 67% sont en routine.

Axe n°3 : Piloter la gestion de crise

- 9 actions au total, dont 89% sont en routine ou sont clôturées en 2022.



PRÉPARATION DE LA VISITE DE CERTIFICATION HAS DE JUIN 2023

PILOTAGE

Le COPIL Qualité Certification, composé du Directeur, de la Présidente de CME, de la Directrice référente de site, des référents médicaux et paramédicaux, et du service qualité, s'est réuni 4 fois en 2022 afin de mieux conduire la préparation de la visite de certification.

FORMATION

Afin de comprendre les attendus de cette nouvelle itération du référentiel HAS, des formations ont été proposées aux professionnels de santé :

- **Lot n°1** : Module débutant (Connaître les bases) à destination de l'ensemble des professionnels.
- **Lot n°2** : Module intermédiaire (Mettre en œuvre la certification HAS) à destination de l'ensemble des référents qualité médicaux et paramédicaux.
- **Lot n°3** : Module expert : Certification HAS (Mettre en œuvre et piloter) à destination de la directrice référente, des PCME, des référents qualité de pôle et du service qualité.

Lot n°1 : E-Learning certification HAS	
Pôle	Nombre d'agents formés
CUBA	246
MEDECINE	132
FME	141
MTSS	126
TOTAL	645

EVALUATION INTERNE DE CERTIFICATION HAS

En 2022, nous avons réalisé 2 visites à blanc. Elles avaient pour objectifs de :

- Réaliser un état des lieux auprès des équipes à partir des différentes méthodes pour mieux cibler les actions d'amélioration.
- Valoriser les bonnes pratiques des équipes.
- Démystifier la visite, compte tenu des nouvelles modalités.
- Sensibiliser directement les équipes avec une approche pédagogique sur les attendus de la HAS.

Visite à blanc	Nbr d'investigations	Nbr de professionnels rencontrés
Août 2022	36	170
Novembre 2022	45	160

AMELIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Gestion des risques	
Méthodes	Nombres
Revue morbidité mortalité (RMM)	19
Retour d'expérience (RETEX)	24
Revue des erreurs liées aux médicaments et aux dispositifs médicaux associés (REMED)	4

INDICATEUR 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	75
Qualité de la lettre de liaison à la sortie ou courrier d'hospitalisation : chirurgie ambulatoire	90
Traçabilité paramédicale	160
Taux de patients ayant une prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire	50
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	54
Consommation de solution hydro alcoolique	4472 litres SHA déclarés

METHODE D'EVALUATION HAS

Méthodes	Nombres
Patients traceurs	17
Parcours traceurs	5
Traceurs ciblés	9
Audit système	15
Observation	21

Revue de pertinence

- Pertinence de la prescription chez le sujet âgé
- Pertinence Insuffisance Cardiaque
- Prescription des examens radiologiques en permanence des soins
- Prescription de transfusion

Evaluation des pratiques professionnelles (EPP)

- EPP Chute
- EPP interruption de tâches
- EPP Réévaluation de la prescription des antibiotiques 48-72h
- EPP Douleur

AUDIT : LABORATOIRE-STERILISATION

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 de certification
		1 Audit interne externalisé

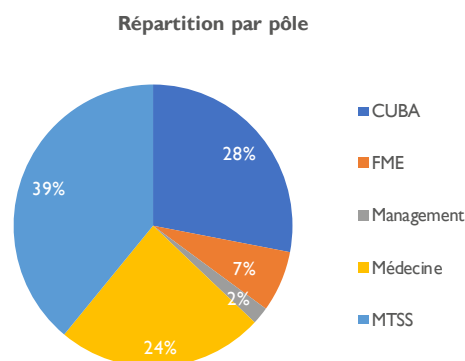
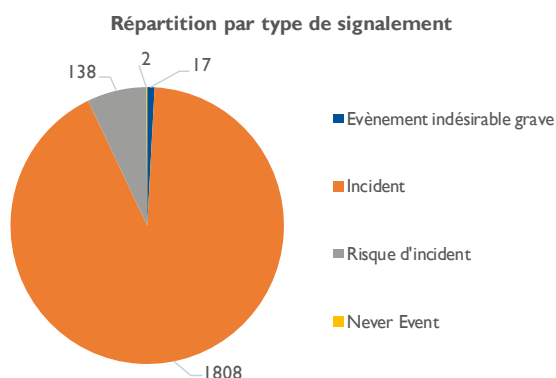
Les non-conformités au laboratoire

- 15 678 non-conformités pré-analytiques enregistrées au laboratoire en 2022, représentant 9 % des demandes.
- La majorité concerne des non-conformités sur les prescriptions (manque d'information clinique et absence de l'heure de prélèvement) et des non-conformités de prélèvement (tube absent ou volume insuffisant).

QUALITE, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

LA GESTION DES RISQUES

1965 signalements d'événements indésirables (EI) ont été réalisés depuis le 1er Janvier 2022 vs 1086 en 2021. 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.

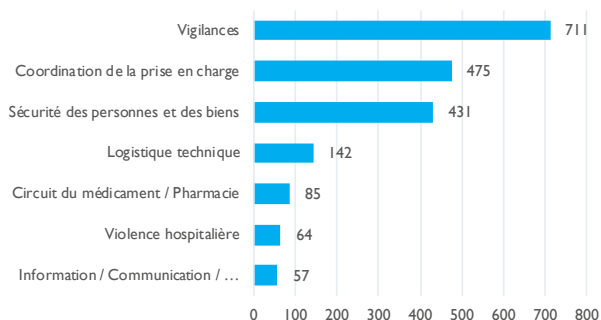


43 Cellules Gestion des Risques pour le traitement des événements indésirables

Gestion de crise

- Cyclones Batsirai et Emnati
- Plan blanc : Exercice de suivi des victimes sur SI-VIC piloté par l'ARS
- Risque infectieux à la légionellose : 100% des actions clôturées

Classement par catégorie EI signalés



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 représentant des usagers titulaires :

- Mme Véronique MINATCHY de France Assos Santé
- Mme Brigitte LAGARDERE EYMERY de la Ligue contre le cancer

Les suppléants :

- M. Pascale SAVOYE de l'ORIAPA
- Mme Marie-Suzanne MINGUANT de RENALOO

3 Commission des Usagers se sont tenues en 2022

DEMANDE DE DOSSIER PATIENT

	Nombres	Traitement des demandes
Demandes satisfaites	210	67 % respectent les délais réglementaires
Dossiers transmis à la Direction Qualité en attente de transmission patient	37	Dossiers prêts à transmettre au patient
Demandes non traitées	16	Annulées / Refusées / En attente de pièces justificatives / Dossiers non retrouvés

GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

L'année 2022 comptabilise 74 nouveaux dossiers de réclamations. 12 médiations médicales ont été réalisées, dont 3 en présence des représentants des usagers.

Type de procédures	Nombres
Réclamation écrite / orale	55
Tribunal administratif	2
Commissions de Conciliation et d'Indemnisation	1
Demande d'indemnisation amiable	13
Réclamation ARS	3

SATISFACTION DES USAGERS

En interne : 5 278 questionnaires de satisfaction ont été saisis et exploités

Type de questionnaire	Nbr de questionnaires traités	Satisfaction globale
Hospitalisation conventionnelle	2 078	88,1%*
Hôpital de jour	494	86,6%*
Hors hospitalisation conventionnelle	1 790	89,9%*
Néonatalogie / unité kangourou	731	93,4%*
Pharmacie	103	85%
Imagerie médicale	82	95,6%

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 : 71 / 100

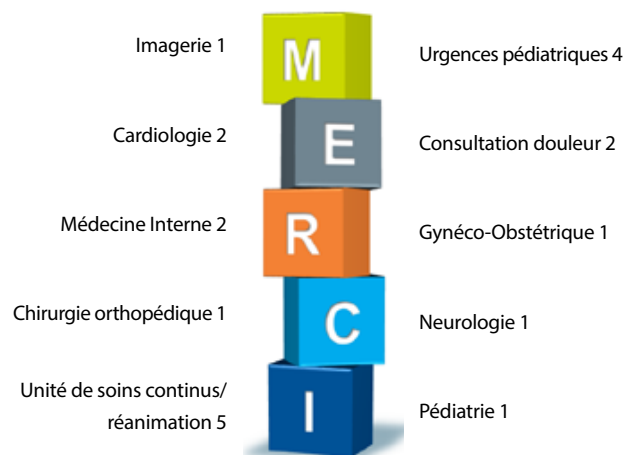
Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-satis.

Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire : 78 / 100

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

26 Courriers de remerciements recensés au service qualité.
66 Remerciements inscrits dans le livre d'or de maternité



AFFAIRES MEDICALES

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

	ETP rémunérés		
	2020	2021	2022
Praticiens Hospitaliers Temps plein	87,78	99,11	105,81
Praticiens Hospitaliers Temps partiel	3,93	3,23	0,18
Praticiens contractuels	42,77	43,87	48,33
Assistants	21,40	21,07	24,07
Praticiens attachés associés	0,75	0,75	-
Total personnel médical	156,63	168,03	178,39
Masse salariale personnel médical	20 111 491 €	22 888 882 €	25 145 037 €

*Montant estimé au RIA 2 2022





4. LE POLE MANAGEMENT

FINANCES, DIALOGUE DE GESTION ET CONTRACTUALISATION INTERNE

Le déficit anticipé du budget principal pour 2022 s'élève à -2,9 M€. Il résulte pour l'essentiel de facteurs extérieurs à la gestion de l'établissement : le sous-financement des mesures de revalorisations salariales est en effet estimé à -2,0 M€, soit les deux tiers du déficit prévisionnel. Le solde (-0,9 M€) correspond à l'écart constaté par rapport aux objectifs d'activité initiaux sur les deux projets stratégiques majeurs initiés en 2022 : l'extension du bloc opératoire et la mise aux normes de la maternité

suite au franchissement du seuil de 2 000 naissances. Du fait de la forte dégradation du résultat net, la CAF nette devient négative en 2022 (-1,7 M€). Les investissements de l'année (9,3 M€ dont 6,3 M€ d'opérations majeures : poursuite des travaux du BLT notamment) sont financés par une première tranche de 10,0 M€ de la nouvelle campagne d'emprunt prévue au PGFP (35 M€ au total sur la période 2022-2027).

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

Charges	2019	2020	2021	RIA 2 2022	% Charges
Charges de personnel	81 680 424	87 973 434	99 841 519	109 930 007	63,8%
dont personnel non médical	59 298 481	63 252 463	71 923 971	79 141 688	46,0%
dont personnel médical	22 381 943	24 720 970	27 917 548	30 788 319	17,9%
Charges à caractère médical	16 834 890	18 152 890	21 717 577	23 655 121	13,7%
Charges à caractère hôtelier et général	14 926 300	16 631 948	17 908 427	19 468 968	11,3%
Charges d'amortissement, provisions et dépréciations, financières et exceptionnelles	15 737 137	18 904 237	19 441 298	19 172 101	11,1%
Total des charges	129 178 751	141 662 508	158 908 821	172 226 197	100%

Produits	2019	2020	2021	RIA 2 2022	% Produits
Produits versés par l'assurance maladie	101 561 339	112 365 695	125 426 335	134 097 657	79,2%
Autres produits de l'activité hospitalière	8 647 722	7 812 855	9 515 873	9 242 694	5,5%
Autres produits	19 927 459	21 964 035	23 706 575	25 985 719	15,3%
Total des produits	130 136 520	142 142 586	158 648 783	169 326 070	100%

Résultat Net	+ 957 769	+ 480 078	- 260 038	- 2 900 127
---------------------	------------------	------------------	------------------	--------------------

AUTOFINANCEMENT ET ENDETTEMENT

Autofinancement	2019	2020	2021	RIA 2 2022
Ratio d'indépendance financière	5 451 705	6 894 346	7 135 383	3 828 990
Taux de CAF	4,1%	4,8%	4,4%	2,2%

Endettement	2019	2020	2021	RIA 2 2022
Capacité d'endettement	51,3%	51,2%	45,8%	47,9%
Durée apparente de la dette	14,6	11,2	10,5	20,7
Encours de la dette rapporté au total de ses produits	60,1%	53,4%	46,5%	46,0%

FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

2022 marque la sortie de la crise sanitaire liée à la Covid19 et de la mobilisation des équipes médico-soignantes au cours des vagues successives.

Au cours de cette année, les professionnels se sont engagés dans une dynamique de préparation des évaluations externes prévues en 2023, dont la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), l'accréditation Cofrac du laboratoire et la certification ISO 9001 de la stérilisation.

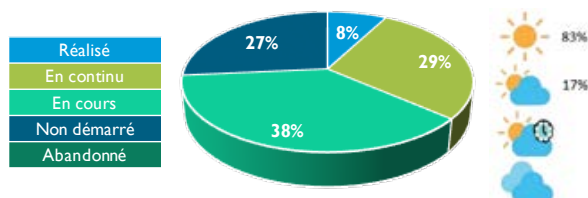
Par ailleurs les équipes se sont organisées pour mettre en œuvre les actions se rapportant au projet médico-soignant 2022-2026.

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

LE PROJET MEDICO-SOIGNANT 2022-2026

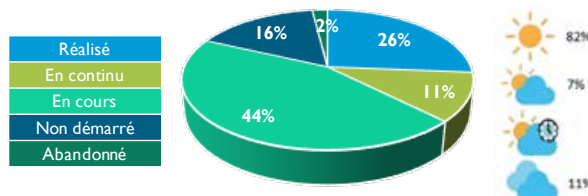
AXES PARTAGES CHOR-EPSMR : ÉTAT D'AVANCEMENT

52 actions, réalisées à 37 %



AXES SPECIFIQUES CHOR-EPSMR : ÉTAT D'AVANCEMENT

61 actions, réalisées à 38 %



L'APPUI SUR LES PRINCIPES FONDATEURS DES SOINS

Accueil des nouveaux arrivants :

- Contribution au travail d'harmonisation et de mise à jour du livret d'accueil du nouvel arrivant pour les personnels non médicaux et actualisation des cartographies des compétences par service.
- Formalisation du guide du nouvel arrivant des personnels médicaux accessible sur la gestion documentaire : «Guid@li nouvel arrivant».

Promotion de la prise en charge de la douleur :

- Evaluation en continu de la qualité de cette prise en charge
- Harmonisation des outils d'évaluation de la douleur du patient et mise en place de l'échelle EVENDOL en pédiatrie
- Aromathérapie en service de soins ; expérimentation du cannabis thérapeutique
- Nouveaux ou réajustements de protocoles: prise en charge de la douleur des patientes atteintes d'endométriose, « anesthésie sans morphinique », « douleur aigue aux Urgences adultes », « douleur aigue aux urgences pédiatriques »...
- Intervention de l'équipe mobile en soutien des services cliniques pour des prises en charge et les formations dans les services

- Démarrage de l'activité d'ETP en consultation douleur chronique : 33 patients
- Intégration des nouveaux locaux de la Consultation Douleur Chronique : 1112 consultations.

LES MÉTIERS SOIGNANTS SENSIBLES

Un travail conjoint sur les métiers sensibles mené avec les pôles, les RH et le service de formation nous permet d'anticiper nos besoins, de stabiliser nos équipes, d'accompagner nos professionnels et de sécuriser les pratiques de soins.

IBODE et IADE

L'augmentation des vacances au bloc opératoire nous a conduit à un recrutement significatif d'IBO(DE) et d'IADE en 2022.

A cela s'ajoute un plan de formation pour les IBO, afin d'atteindre notre objectif de 80% d'IBODE : 2 diplômés en 2022, et 2 départs à l'IRIBODE tous les 2 ans jusqu'en 2026.

Pour les IADE, il s'agit de pourvoir au remplacement des départs en retraite : 1 départ et 1 retour de l'IRIADE en 2023.

De plus, le SICS du pôle CUBA a été renforcé : 1 ETP IBODE et 1 ETP IADE.

IDE Réanimation

90% des IDE en Réanimation sont expérimentés grâce à :

- l'évolution de nos modalités de recrutement.
- le développement et l'entretien des compétences : 50% des IDE du SICS dédié au pôle sont formés à la réanimation avec un suivi du volume de leurs vacances en réanimation.
- la formation : 12 IDE formés au monitoring en réanimation, 3 DU Réanimation en 2022 pour un total de 8 diplômés.

Diététicienne

Le départ à la retraite prévu en 2023 a été anticipé en 2022.

DOSSIER PATIENT INFORMATISE (DPI)

Le DPI assure la traçabilité de toutes les actions de soins effectuées. Il est un outil de communication, de coordination et d'information entre les acteurs de soins et avec les patients. Il est un élément primordial de la qualité des soins en permettant leur continuité dans le cadre d'une prise en charge pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire.

Qualité du DPI

- Adaptation des grilles audits à partir des grilles HAS pour les services avec des spécificités.
- Audits réalisés en routine et audits croisés entre les services.
- Mise en place de requêtes quotidiennes de données sur des critères de conformité du DPI, pour régulation immédiate par le cadre de santé auprès des soignants.
- Le personnel habilité à la création du DPI est identifié au bureau des entrées et au DIM.

Les transmissions écrites

- Le plan de formation des équipes aux transmissions orales inter équipes et au raisonnement clinique pour des transmissions ciblées a concerné l'EHPAD GM.
- Un audit croisé DPI ciblant la qualité des transmissions ciblées.
- Mise à jour des cibles prévalentes dans les services.
- Réactivation du copil transmissions inter-équipe.

Le CHOR s'inscrit dans le projet d'harmonisation du DPI du GHT

- Participation active de référents pluriprofessionnels aux différents groupes de travail lors de l'élaboration du cahier des charges du DPI/GHT
- 69 participants, dont 17 PH et 29 professionnels IRMT.

FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES AU REGARD DES NOUVELLES TECHNIQUES ET THÉRAPIES INNOVANTES

L'INSULINOTHÉRAPIE AUTOMATISÉE À BOUCLE FERMÉE

Cette thérapie innovante améliore considérablement la qualité de vie des patients diabétiques traités par multi-injections. Nouvelle génération de pompe à insuline, elle facilite le quotidien des patients. Pour offrir l'accès à cette thérapeutique aux adultes et enfants insulinodépendants, les équipes médico-soignantes de Diabétologie et de Pédiatrie ont été formées.

Ainsi, 13 patients ont été pris en charge en 2022 dans le cadre d'un programme de soins et d'éducation thérapeutique.

CHIMIOTHÉRAPIE

Cette nouvelle activité de soins au CHOR permet d'offrir aux patients cancéreux une prise en charge globale sur une unité de lieu pour simplifier leur parcours de soins, améliorer la qualité de leur prise en charge et éviter les perdus de vue après une chirurgie par exemple. Elle est organisée sur le plateau ambulatoire en HDJ, dans le cadre d'un parcours de soins formalisé. Les outils nécessaires à l'information, la sécurisation, la coordination de cette prise en soins ont été formalisés (protocoles, livret d'information patient, documents de continuité des soins, ...).

Les professionnels concernés ont bénéficié d'un programme de développement de compétences :

- Formation interne sur les pathologies cancéreuses par l'oncologue.
- Pratiques infirmières en cancérologie, avec un total de 35 jours d'immersion au CHU sud.
- Formations à la manipulation du traitement, des poches de chimiothérapie et du kit de décontamination des cytotoxiques pour les IDE et AS du service.
- Formation au logiciel Chimio® pour l'ensemble des utilisateurs : pharmacien, prescripteur, IDE.

Un « patient test » concluant a permis le démarrage de cette nouvelle activité de soins en décembre.

CRÉATION D'UNE PRISE EN CHARGE POST RÉANIMATION

Après un séjour en réanimation, de nombreux malades peuvent présenter un syndrome post-réanimation. Celui-ci associe des symptômes persistants d'altération physique, mentale et cognitive, altérant leur qualité de vie.

59 patients ont été pris en charge à distance de leur séjour en réanimation par une équipe pluridisciplinaire selon le parcours défini.

Le patient bénéficie, d'une consultation avec le réanimateur, d'un bilan sanguin, d'une consultation avec le psychologue, d'une consultation avec le kinésithérapeute, et de l'imagerie (en fonction de la prise en charge initiale réanimatoire).

35 non venus identifiés sur cette HDJ en 2022. Les 2 motifs principaux sont : la fragilité du patient, le délai du rendez-vous à 6 mois (le patient n'est plus disponible à la date planifiée).

PLASMAPHÉRESE

Cette technique extracorporelle est réalisée en Soins Critiques. Elle permet, grâce à une machine, de filtrer le sang des substances pathogènes qui causent certaines maladies neurologiques, hématologiques et autres. La plasmaphérese est aujourd'hui disponible pour les patients du CHOR, grâce à une équipe médico-soignante formée.

L'accès à cette technique de soin est à consolider en 2023.

ACCOMPAGNEMENT DES ÉVOLUTIONS CONJONCTURELLES ET SOCIÉTALES EN PÉRINATALITÉ

2050 naissances en 2022. La mise en conformité du fonctionnement de l'obstétrique, liée au franchissement du seuil des 2000 naissances initiée en 2021, est finalisée avec le recrutement de l'ensemble des professionnels spécialisés requis, et la création d'une 5ème salle de naissance. Un plan de réorganisation des lits et des activités d'obstétrique a été défini pour accompagner l'augmentation de cette activité.

Les urgences obstétricales représentent plus de 5800 passages. Son organisation a été réajustée dans le même temps que l'activité des soins intensifs de grossesse.

L'équipe a réactivé les groupes de visite de la maternité pour les futurs parents.

La « Journée de la naissance » s'est tenue le 16 décembre 2022.

La grossesse et l'accouchement sont des processus physiologiques et naturels. Les femmes sont de plus en plus demandeuses d'un accouchement avec le moins d'intervention médicale possible. Pour offrir aux parturientes et encadrer cette médicalisation raisonnée, 8 sages-femmes sont formées à l'accompagnement de la naissance physiologique afin de les sécuriser.

12 sages-femmes sont formées aux alternatives de prise en charge de la douleur telles que l'aromathérapie, l'homéopathie, la sophrologie, l'hypnose et le travail en milieu aquatique. La réflexion portée sur l'espace d'accouchement et son réaménagement permet d'offrir aux femmes une ambiance plus relaxante pendant le travail.

Des outils d'information ont été créés, dont une capsule vidéo sur la périnatale et une affiche sur les ateliers Nesting (réseau d'animation d'échanges et d'information sur tout ce qui touche l'environnement du nouveau-né).

Parce que l'accouchement peut-être un événement traumatique, un dépistage systématique des antécédents de violences obstétricales est réalisé pendant le suivi de grossesse. Les femmes ciblées sont alors orientées vers la consultation d'hypnose dédiée. 49 patientes ont bénéficié de la consultation d'hypnose pour « vécu traumatique ».

Les couples concernés, bénéficient d'un accompagnement dans leur projet de naissance.

ACCOMPAGNEMENT DE LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

DÉVELOPPEMENT DE LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS EN AMBULATOIRE

Cette activité se développe avec notamment la prise en charge des enfants relevant de la chirurgie ambulatoire.

- Des référents : 5 pédiatres, 8 Infirmiers et 4 Auxiliaires de Puériculture sont référents dans la prise en charge des enfants en ambulatoire.
- Des formations : « prise en charge de l'enfant diabétique » et « insulinothérapie à boucle fermée » pour les référents, « ETP asthme » pour les IDE, « drépanocytose » pour le pédiatre.
- Le programme ETP a été formalisé pour le « diabète chez l'enfant », « la transition Diabète enfant/adulte », ainsi que des fiches pour les séances éducatives « diabète », « asthme », « drépanocytose ».
- Suivis des familles dans le cadre de l'ETP Diabète en lien avec l'« Association Jeunes Diabétiques ».

- Les parcours de soins sont formalisés pour le diabète, la chirurgie infantile (ORL et viscérale).
- Formalisation des protocoles de prise en charge : diabète , chirurgie programmée (ORL et viscérale), asthme enfant.
- Partenariat avec le service de Diabétologie adulte pour la tenue de la journée de prévention auprès des lycéens Lepervenche, la Journée mondiale du diabète et l'animation de la séquence expérience patient à partir d'une projection de film sur ce thème.

RENFORCER LES LIENS D'ATTACHEMENTS DES ENFANTS SÉPARÉS DE LEUR FAMILLE ET DE LEUR ENVIRONNEMENT

Le service de Pédiatrie accueille les enfants de Mayotte, (31 EVASAN en 2022) séparés de leurs parents et fratrie, ce qui compromet les liens d'attachement.

Il s'agit pour le service de développer tout dispositif et organisation soignante pour favoriser la communication parentale, familiale et sociale, et les liens entre les professionnels du CHOR et du CHM.

- Du matériel informatique a été prévu pour faciliter la communication entre les parents et famille.
- Des staffs médico-psycho-sociaux ont été mis en place dans le cadre de la prise en charge de ces enfants.

INNOVATION DANS LES SOINS

- Ostéopathie : 55 enfants de Néonatalogie et Unité Kangourou ont été pris en charge en ostéopathie. Cette activité devrait être consolidée en 2023.
- Soins de soutien et de développement psychomoteur : 10 professionnels ont bénéficié d'une formation à travers des ateliers sur les « conseils et soins de développement ».
- NEONADOM : le service de Néonatalogie à répondu à un appel à projet national pour une « expérimentation de soins de néonatalogie au domicile des patients ». Il s'agit de faire intervenir les professionnels du CHOR au domicile des nouveau-nés prématurés afin de dispenser les soins de néonatalogie au domicile. Sont éligibles à cette prise en charge les nouveau-nés prématurés du territoire Ouest dont l'état de santé ne justifie plus le maintien en hospitalisation complète mais requiert des soins d'une qualité et d'une technicité équivalentes à ceux que délivrent l'équipe de néonatalogie lors de la prise en charge hospitalière. Le service a été retenu pour cette expérimentation innovante à travers l'Arrêté du 14 décembre 2022. NEONADOM sera déployé en 2023.

SOINS DE LA PERSONNE ÂGÉE

L'augmentation des résidents et patients âgés atteints d'Alzheimer ou en grande dépendance nécessitent de porter une attention particulière aux soins qui leur sont prodigués.

Il s'agit aussi d'aider et de soutenir ces personnes fragilisées par la maladie dans les actes essentiels de la vie quotidienne, en tenant compte de leurs besoins et de leur degré d'autonomie.

Le développement des compétences :

- Une formation avec simulateur de vieillissement est prévue au Centre de Ressources.
- 8 assistants de soins en gérontologie (ASG) ont été formés. Ces derniers contribuent à l'évaluation des besoins des personnes âgées présentant des déficiences sensorielles, physiques ou psychiques ou des troubles du comportement. Ils participent à la surveillance, à la prévention des complications et au soutien de ces patients/ résidents et de leurs aidants. Une organisation a été mise en place afin d'offrir aux aidants la possibilité d'accompagner les patients âgés hospitalisés.

L'anticipation et la préparation rapide des sorties en CSG est effective et gérée par les gériatres, les assistantes sociales et le cadre de la cellule de régulation pour les situations de séjours longs.

Les liens et la collaboration avec les HAD, les SSR et autres structures d'aval sont de très bons niveaux.

L'outil Via trajectoire est systématiquement utilisé par nos professionnels. Avec l'Assurance maladie, le dispositif PRADO a été étendu aux personnes âgées hospitalisées en 2022.

Le travail réalisé par l'EMG intra, l'équipe Douleur, avec le service de chirurgie, vise à améliorer les soins aux patients âgés opérés, particulièrement dans le cadre de la prise en charge de la douleur.

Le service des urgences est le point d'entrée principal d'hospitalisation des personnes âgées. Les patients de plus de 75 ans ont représenté 4961 passages aux urgences en 2021 dont 60% ont été hospitalisés (vs 36% au national en 2019). Pourtant, l'admission par les Urgences représente un facteur de risque important pour les personnes âgées : dégradation fréquente de l'état physique et psychique.

Un numéro de téléphone unique pour la filière gériatrique existe au CHOR depuis 2018. C'est un médecin gériatre qui répond aux appels des professionnels de la ville. Il donne un avis et prévoit l'admission directe de la personne âgée au CHOR.

Dans le cadre du PACTE DE REFONDATION DES URGENCES, les équipes des Urgences et de Gériatrie s'inscrivent dans la démarche de généralisation d'un parcours dédié aux personnes âgées, pour leur éviter le passage aux Urgences et faciliter ainsi les admissions directes des patients non programmés. C'est à travers le « projet AGE » que le CHOR a proposé une organisation de ce parcours de soins, validé par l'ARS. Il est en cours de déploiement.

PLAN D'ACTION DES URGENCES

Point névralgique de l'hôpital, le service des urgences est régulièrement confronté à de fortes affluences de patients et à des difficultés d'hospitalisation en lien avec des tensions régulières sur les lits. Dans une démarche proactive, l'équipe améliore les indicateurs d'alerte, les circuits des patients, l'organisation spatiale afin d'optimiser la gestion de ces situations et réduire les délais d'attente des patients.

Les principales actions réalisées sont :

- Le parcours du patient arrivant aux Urgences pour traumatologie et éligible à l'ambulatoire est effectif grâce à l'organisation médico-chirurgicale mise en place
- Le parcours d'admission directe des patients de plus de 75 ans est formalisé à travers le « projet AGE ». Il s'inscrit dans l'objectif national : « zéro passage par les urgences » pour les personnes âgées d'ici 5 ans. L'organisation médico-soignante est en cours de déploiement avec le recrutement d'un gériatre et d'une IDEC. Le processus d'intervention des professionnels est défini.
- L'organisation d'une zone d'accueil pour les « patients assis ».
- L'organisation d'une « Zone de décharge » pour faire face aux situations d'affluence et de tensions sur les lits d'hospitalisation adultes.
- L'organisation des situations de tensions aux Urgences Pédiatriques.



FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

ACTIONS ET DISPOSITIFS DE SANTÉ PUBLIQUE

LA PASS

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), est un dispositif légal d'aide. Ce service est rattaché à l'établissement sous la forme d'une cellule médico-sociale. Il permet d'offrir un accès aux soins, un accompagnement soignant et social aux patients en situation de précarité dans la perspective d'un retour à l'offre de soins de droit commun.

L'ARS a souhaité développer et rééquilibrer l'offre sur les 4 territoires de santé avec 1 PASS généraliste, 1 PASS périnatalité et 1 équipe mobile santé précarité, cela assorti d'un référentiel régional d'organisation partagé.

C'est dans ce cadre que le CHOR a bénéficié de moyens supplémentaires, d'une part pour la PASS généraliste et renforcer son action, d'autre part pour créer une PASS périnatalité au bénéfice des populations précaires du territoire ouest.

La PASS mène son action en intra et extrahospitalier pour faciliter le repérage et la prise en charge des patients et construire un partenariat institutionnel élargi.

Ses missions principales :

- L'accès aux soins et à la prévention
- La continuité des soins conformes aux besoins
- L'accompagnement médico-social adapté aux situations individuelles
- Le rétablissement des droits sociaux
- L'orientation et le retour vers le système de droit commun.

Au CHOR, les activités de la PASS généraliste ont été élargies depuis juin, à des démarches d'« aller-vers » consistant à aller à la rencontre de personnes qui ne formulent aucune demande ou ne s'adressent pas aux dispositifs adaptés.

Par ailleurs, une PASS Périnatalité a été créée en octobre, sur la base d'un parcours dédié aux mères et enfants mobilisant une équipe pluridisciplinaire dont une Sage-Femme.

A. La PASS généraliste

Activité intra-hospitalière :

- 3492 passages ont concerné une file active de 2712 patients (vs 2349 en 2021) avec une absence de couverture maladie totale ou partielle qui ont été signalés à la PASS via différents modes d'adressage. 554 demandes ont été adressées à la sécurité sociale, dont 11 estimées complexes.

Cette augmentation des prises en charge est due aux outils de repérage mis en place aux Urgences et au Bureau des Entrées, à la collaboration avec les assistantes sociales des services d'hospitalisation, et les partenaires externes et aux ressources supplémentaires.

Activité mobile « aller vers » :

- 13 consultations délocalisées.
- 3 sites principalement : le Port, RDG Port et RDG La Possession avec Médecin du Monde et au mois d'Août pour le PAC et CCML.

Autres activités :

- 11 réunions partenariales.
- 2 nouvelles conventions partenariales.
- 2 réunions inter PASS.

B. La PASS périnatalité

- File active : 24 femmes (octobre-décembre).
- 40 consultations sage-femme ; 71 entretiens sociaux.

- S'agissant d'une nouvelle activité, un travail de communication a été opéré dans le but de faire connaître l'existence du service, à travers : la formalisation et la diffusion de flyers, mailing aux partenaires, des échanges téléphoniques, une communication interne vers le pôle FME, le bureau des entrées...
- 5 réunions partenariales se sont tenues avec notamment, l'UMPP Ouest, les professionnels des services de PMI de l'ouest et les travailleurs sociaux de l'ASE de Saint-Paul.
- Les sages-femmes ont participé à un colloque en novembre 2022 intitulé « Les soignants face aux violences intrafamiliales » organisé par l'URPS Infirmiers Océan Indien.
- Des formations appropriées sont prévues au plan de formation en 2023 pour accompagner les professionnels dans cette mission.

LE CeGIDD

Le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles est un lieu d'accueil, d'écoute, d'orientation et de prévention.

- Des communications sur les missions du CeGIDD sont réalisées en continu : flyers, site internet, réseau REPERE, mailing aux partenaires.
- Communications externes du CeGIDD :
 - Journée des Hépatites
 - Journée de la Contraception
 - Mois des visibilité
 - Journée de l'OMS
 - Semaine de la santé sexuelle (juin et décembre)
- Des réunions partenariales : réunions mensuelles « partage-expérience-communication » organisées avec l'UML, l'association des Kinésithérapeutes pour une prise en charge pluridisciplinaire des patientes.

DÉVELOPPEMENT DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS : PLATEAU TECHNIQUE, PLATEAU AMBULATOIRE ET CONSULTATIONS EXTERNES

L'optimisation du plateau technique à travers son organisation est un défi. Elle est gage de la qualité et de la sécurité des prises en charge dans le contexte d'évolution de l'offre de soins au CHOR.

Des outils sont développés en continu, pour permettre de définir la stratégie, d'améliorer la performance des organisations, de renforcer la qualité des soins et de réguler les dysfonctionnements au fil de l'eau.

Avec le développement de l'activité au bloc opératoire et les nouvelles prises en soins (ORL, Chirurgie plastique...), les organisations médico-soignantes ont été réajustées. Les conseils de bloc opératoire, ceux du plateau ambulatoire ainsi que ceux des consultations se sont tenus avec la participation des intervenants internes et externes. Y ont été abordés principalement, les sujets d'organisation, de pratiques de soins, et de qualité et sécurité des soins à partir des indicateurs de qualité et performance.

Les nouvelles offres de soins, ont conduit à la formalisation de parcours de soins. Les protocoles inter-service ont été actualisés, par exemple : la fiche de liaison inter-service, le protocole de transport interne.

Les Plans d'Actions Qualité pour la Sécurité des Soins (PAQSS) de ces services sont présentés à chaque conseil. Ils s'appuient sur les attendus de la HAS, du Cofrac, de l'ISO 9001 à la Stérilisation.

LA RÉGULATION DES HOSPITALISATIONS ET LES PARCOURS PATIENTS

PÉRENNISATION DE LA CELLULE DE RÉGULATION DES HOSPITALISATIONS ET PARCOURS PATIENTS

- Le départ du cadre responsable de la cellule a été remplacé.
- La cellule de régulation a intégré les locaux du CHOR en 2022 dans un bureau partagé entre le cadre et les bedmanagers. Ce rapprochement des services d'hospitalisation a permis de renforcer la collaboration avec les équipes, et le lien fonctionnel avec les bedmanagers, créant ainsi une réelle dynamique.
- L'organisation des bedmanagers a été réajustée pour plus d'attractivité sur ces postes, avec notamment :
 - un exercice partagé entre les soins et les tâches de bedmanagers,
 - des outils plus adaptés.

FORMALISATION DES DOCUMENTS DU FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE DE RÉGULATION

- La fiche d'identité de la cellule
- Le fonctionnement de la cellule

MISE EN PLACE ET/OU ACTUALISATION D'OUTILS

- Construction d'un tableau de bord suivi des mouvements (DIM;DSIO)

Actualisation par heure

Données rétroactives

Suivi instantané

Suivi des entrées programmées

Suivi file active des urgences

Suivi du taux d'occupation

Suivi des sorties

MOUVEMENTS DE LA JOURNÉE DU MARDI 21 MARS 2023

	SORTIES DU JOUR			ENTRÉES DU JOUR	
	Domicile	Transfert	Décès	Programmé	Urgence
CUBA					
7207 - UNITE DE SURV CONTIN		1			
7208 - UNITE DE REANIMATION					
7402 - UNITE CO	10	3			18
7408 - UNITE ZH	3				6
7416 - UNITECO Pédiatrique	4			6	
8001 - CHIRURGIE ORTHO ET T	3	2		3	2
8002 - CHIRURGIE VISCERALE	1			3	3
TOTAL CUBA	21	6		12	29
MED					
8204 - UNITE DE CARDIOLOGIE NEUROLOGIE	6			2	6
8306 - GASTRO ENTEROLOGIE	2				3
8801 - MEDECINE ORIENT PNEU	5		1		6
8812 - COURT SEJOUR GERIATR	3				2
8813 - DIABETOLOGIE HOSP CO					
8814 - HOSPIT SEMAINE	2			1	
8821 - MEDECINE INTERNE	2	1			5
TOTAL MED	22	1	1	3	22

- Construction d'un tableau de bord suivi des séjours

Séjours > 12 jours

Critères bed-blockers

Exploration de la raison sociale du séjour long

TB
Cellule de régulation

Extractions DIM

Actualisation par semaine

Base de données pour analyse des causes et actions

- Actualisation de la charte des hébergés
- Formalisation de la fiche d'identité de la Commission des séjours longs

FONCTIONNEMENT ET COORDINATION DES ACTIVITES DE SOINS ET PARCOURS PATIENTS

AMÉLIORATION DU PARCOURS DES PATIENTS

- REX HAD 2022

L'INFO REX
« QU'AVONS-NOUS APPRIS ? »

Date : 17/10/2022 service : CHOR / ASDR / ARAR

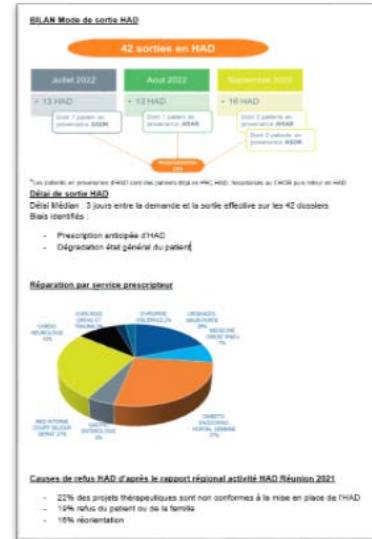
THEME : Amélioration de nos pratiques d'adressage en Hospitalisation

Bilan de l'avancé des actions correctives retenues lors du REX du 12/09/2022

Actions correctives retenues	Responsable	Échéancier	Modalités de suivi (indicateurs, audit, dossier, patient)
THEME 1			
Poursuivre le recueil du nombre de refus et Comprendre les motifs de refus patients	HAD	17/10/2022	pas de données en interne cependant causes de refus d'après le rapport régional d'activité HAD Réunion 2021 présentée ce jour
Actualiser des indications d'HAD	HAD	17/10/2022	Audit prévu du 15 Janvier au 15 avril
Travailler sur la possibilité d'accueil des médecins des deux HAD lors de leur staff hebdomadaire pour affiner les demandes potentielles	Mme ANOCCOM Dr MILCIN CHOR/ HAD	17/10/2022	Première participation au staff prévue le 20/10
THEME 3			
Transmettre au médecin référent HAD l'identité des patients pour expertise du délai de prise en charge	CDS des services CHOR	17/10/2022	Fait pour un patient en diabétologie
Analyser et faire un retour aux autres des retours de délais	HAD	17/10/2022	Fait pour un patient en diabétologie
Suivre mensuellement les délais entre la demande d'HAD, la date de sortie souhaitée et la sortie réelle en HAD et admission HAD	Mme FRAPPIER CHOR Cadre de régulation	17/10/2022	Bilan présenté ce jour

Profil des HAO potentielles

Etude des taux de réhospitalisations



- REX SSR avec la Maison des Oliviers et la Clinique des Tamarins
Les principaux sujets abordés :
 - Le rappel des modalités d'admission
 - La demande de révision des conventions
 - L'étude de cas complexes CHOR en attente d'admission SSR

- La complétude des dossiers patients transmis
- Les directives anticipées
- Le bilan des admissions et des refus dans les structures d'aval

VIA TRAJECTOIRE 2022

L'outil Via Trajectoire permet de faire une ou plusieurs demandes d'admission de patients en ligne dans un SSR, un Ehpad. Il permet de suivre les demandes d'admission. Cet outil est systématiquement utilisé par nos équipes des services de soins. Mais le toilettage de la base est réalisée par notre équipe pour les dossiers non clôturés.

Profil des HAO potentielles

↓ Travail d'archivage

Décembre 2022 : 45 dossiers non clôturés

EVASAN EN 2022

L'augmentation des EVASAN a nécessité la mise en place d'un suivi par la cellule de régulation en lien avec les services de soins, le service social et le médecin de la Qualité.

GRUPE DE TRAVAIL « TRANSPORT SANITAIRE »

30 évènements indésirables (EI) en lien avec les transports sanitaires déclarés, ont été analysés, fait l'objet d'un suivi, et de proposition d'axes d'amélioration sur lesquels nous agissons en interne auprès de nos équipes et en externe auprès des prestataires.

ACCUEIL DES STAGIAIRES

Le CHOR est un acteur important de la professionnalisation des futurs professionnels de santé, tant sur le territoire ouest qu'au niveau régional. Des partenariats sont établis avec les Instituts d'Etudes en Santé Régionales, l'Institut Régional du Management Sur l'Océan Indien, l'Université de la Réunion santé, et les écoles du territoire Ouest. Le CHOR contribue aux travaux de l'ARS pour répondre au besoin croissant de terrains de stage. En 2022, les mesures relatives à la Covid-19 et les modalités de mise en stage

restent en vigueur et sont mieux maîtrisées dans les services du CHOR. **613 stagiaires ont été accueillis en 2022**, vs 647 en 2021, soit -34 stagiaires. Cette légère diminution est à mettre en lien avec une meilleure répartition des étudiants en médecine (DFGSM2) au niveau régional. 371 stagiaires relèvent des Instituts En Santé régionaux et 242 stagiaires des autres Instituts et écoles de la Région ou de métropole.

ACCUEIL PAR CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

Categorie d'étudiant	Etudiants ies régionaux	Etudiants externes	Totaux
IADE	12	02	14
IBODE	27	02	29
IDE	211	18	229
Sage-femme	69	03	72
Puéricultrice	/	11	11
Auxiliaire de puéricultrice	01	15	16
Aide-soignant	18	19	37
Ambulancier	28	/	28
Kinésithérapeute	05	09	14
Dieteticienne	/	03	03
Manipulateur en radiologie	/	18	18
Technicien de laboratoire	/	04	04
Lycées professionnels et autres	/	119	102
Totaux	371	242	613

ACCUEIL DES ELEVES DES LYCEES PROFESSIONNELS

Lycées professionnels	Aide-soignants (AS)	Accompagnement service soins a la personne (ASSP)	Hygiène propreté stérilisation (HPS)	ABM	2022
Lycée Léon Lepervanche	18	16	/	/	34
Lycée de Vue Belle	/	08	/	/	08
Lycée Victor Schoelcher	/	/	03	/	03
Lycées R. Garros / St Paul IV	/	/	/	04	04
Totaux	18	24	03	04	49

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

La CSIRMT s'est réunie 4 fois, en mars, juin, octobre et décembre. Le 1er décembre 2022 et pour la première fois, la CSIRMT et la CME ont tenu une séance conjointe, grâce à la volonté confirmée des médecins et paramédicaux de travailler ensemble.

Les principales thématiques évoquées :

- Le Projet Médico-Soignant.
- Le rapport d'activité du service de soins.
- 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.



STRATEGIE ET GESTION DE PROJETS

La Direction de la Stratégie et de la Coordination des projets est une direction récente au sein de l'établissement. Sa création, en 2022, répond à un besoin initial de structurer la gestion de projets toujours plus nombreux et complexes.

Composée d'une directrice adjointe, d'un chargé de projets et d'une assistante de direction depuis début 2023, cette direction a notamment pour missions :

- De structurer, harmoniser et coordonner la gestion des projets au sein de l'établissement ;
- De contribuer à élaborer et à piloter la stratégie de l'établissement (projet d'établissement, projet médico-soignant partagé (PMSP) du GHT...);
- De structurer et coordonner la politique de développement durable ou RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) de l'EPSMR et du CHOR.

L'année 2022 a principalement été marquée par la mise en œuvre d'une démarche de gestion de projet structurée, qui fait l'objet des développements ci-dessous.

UNE DÉMARCHE ET DES SUPPORTS ASSOCIÉS

La première mission de la Direction Stratégie et Coordination de projets a été de structurer la gestion des projets stratégiques de l'établissement, en opérant un choix méthodologique parmi les différentes méthodes de gestion de projet existantes. La démarche retenue est inspirée de la méthode Prince2® et adaptée au fonctionnement de l'établissement.

Un kit projet institutionnel, fondé sur cette méthodologie, a été créé à destination des chefs de projet et de leurs sponsors. Il comprend :

- Un règlement intérieur, qui rappelle les fondamentaux de la gestion de projet : périmètre concerné, rôle de chacun, circuit de validation...
- Une modélisation des étapes de la gestion d'un projet stratégique.
- Des modèles institutionnels des documents projets : fiche projet, feuille de route, cas d'affaire, fiche de suivi, rapport de clôture.(cf. annexe 1)

FICHE PROJET		AXE PROJET : XXX XXX	
PROJET		DATE EMISSION	SPONSOR PROJET
			DATE CIBLE
SITUATION DE DEPART & CONTEXTE			
SITUATION FUTURE & FINALITE DU PROJET	<ul style="list-style-type: none"> Spécifie les raisons justifiant la réalisation du projet et explique comment le projet permettra la réalisation de la stratégie et des objectifs de l'établissement Impacte et bénéfices attendus (offre et qualité des soins, amélioration de la productivité du personnel, réduction des coûts, augmentation des recettes, amélioration des délais de prise en charge, conditions d'exercice des équipes, efficacité...) 		
ENVELOPPE BUDGETAIRE	Fourchette approximative du coût global du projet :		
PERSONNES RESSOURCES PROJET	<ul style="list-style-type: none"> Chef de projet proposé : Collaborateurs principaux : 		

Des choix méthodologiques forts ont été posés :

- Les chefs de projet sont quasi-systématiquement des cadres de proximité ;
- Les sponsors de projet sont quasi-systématiquement des managers médicaux ;
- La Direction de la Coordination des projets intervient en appui des chefs de projet et sponsors tout au long du déploiement des projets ;
- L'assurance projet est assurée selon les cas par les cadres de pôle et/ou par le contrôle de gestion.

L'année 2022 a permis de former la quasi-totalité des chefs de projet et sponsors à la méthode Prince2® adaptée à l'établissement.

UN OUTIL DE GESTION DE PROJET

La démarche n'aurait pas été complète sans l'appui d'un outil logiciel de gestion de projet. L'outil ASANA permet aux chefs de projet, de façon intuitive :

- D'organiser leur quotidien de chef de projet ;
- De suivre le déploiement du projet avec un outil de planification des tâches ;
- De centraliser leurs documents projets ;
- De mobiliser les parties prenantes du projet.

« Piloter des projets d'envergure dans un rôle de chef de projet est une belle opportunité offerte aux cadres de proximité, intégrant la nouvelle démarche proposée par la direction du CHOR. C'est un moyen d'avoir une vision transversale de l'établissement, de développer ses compétences et peut constituer un tremplin pour sa carrière. C'est aussi l'occasion de se challenger, en sortant de son quotidien et de sa zone de confort, et de se réaliser au travers d'actions concrètes et stimulantes pour l'évolution de notre établissement. »

Aurora KALOMBO, Cadre de Pôle & Laëtitia AMOGOM POULE, Cadre de Santé, toutes deux chefs de projet au CHOR

L'ANIMATION DU PORTEFEUILLE DE PROJETS STRATÉGIQUES

Le portefeuille de projets stratégiques de l'établissement est principalement fondé sur les orientations du projet d'établissement 2022-2026 en matière d'offre de soins. Il a néanmoins vocation à s'enrichir au fur et à mesure de l'évolution des besoins des usagers et des services.

(cf. annexe 2)

- Au CHOR, **9 projets stratégiques** dont **6** rattachés au programme du **CHOR II**

Le pilotage des projets stratégiques s'opère grâce à des COPIL projets réguliers au sein desquels se réunissent les chefs et sponsors de projet d'une part, et les Directions-supports de l'autre.

Ces COPIL ont pour objectif de lever les éventuels blocages ou difficultés, de partager un même niveau d'information et d'identifier les arbitrages à soumettre au Directoire le cas échéant. Ils ont lieu en moyenne une fois tous les deux mois.

Au CHOR, cette organisation est plus récente. Seuls 2 COPIL projets ont eu lieu en 2022.

L'APPUI AUX PROJETS DE MOINDRE ENVERGURE

En dehors de son portefeuille de projets stratégiques, l'établissement soutient les initiatives des pôles ou transversales. Pour ce faire, la Direction Stratégie et coordination projets a formalisé un règlement intérieur de gestion des projets hors portefeuille stratégique et défini les circuits de validation associés. Son rôle ici est d'accompagner les porteurs de projet, notamment dans le cadre de la contractualisation interne, et de garantir le respect des méthodes et circuits définis. (cf. annexe 3)

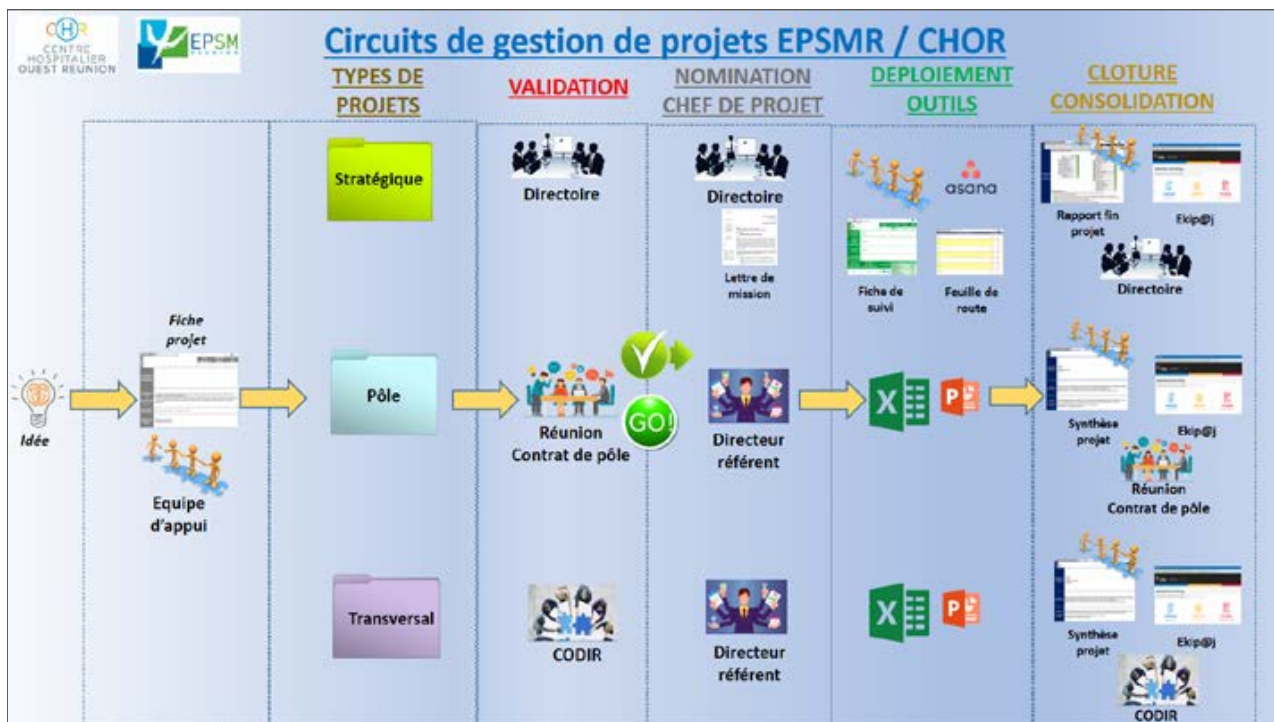
annexe 1 : Etapes de la gestion de projets stratégiques EPSMR/CHOR



annexe 2 : Portefeuille des projets stratégiques CHOR



annexe 3 : Circuits de gestion de projets EPSMR/CHOR





4. LE POLE MANAGEMENT

STRATEGIE ET GESTION DE PROJETS

ZOOM SUR UN VASTE PROJET D'APPUI AUX ORGANISATIONS CONDUIT EN 2022, L'AGENDA PARTAGÉ TIMIFY

Le projet d'un **agenda numérique partagé extra-hospitalier a vu le jour en 2021**. Il a commencé par une analyse des pratiques et un recueil des attentes des professionnels, révélant notamment le souhait d'arrêter l'utilisation du papier et d'outils informatiques non adaptés, mais également des demandes de services supplémentaires à proposer aux patients comme l'usage de SMS ou d'emails de rappels.

Le choix s'est alors porté sur le **logiciel Timify**, qui laissait présager de **réelles avancées** pour :

- la **population**, avec une plus grande visibilité de l'offre de consultations disponible, une meilleure gestion des RDV avec les SMS de confirmation et de rappel, permettant de limiter les non venues pour cause d'oubli
- les **professionnels**, avec un outil moderne et partagé de prise de RDV, une opportunité de parfaitement se coordonner dans une prise en charge, ainsi que des facilités dans l'organisation de travail de la secrétaire médicale.

Une équipe projet a alors été constituée : un chef de projet, un infirmier référent, une secrétaire médicale référente pour les 3 pôles géographiques, tout cela avec l'appui de la BOC, du DIM et de la DSI.

Après une expérimentation sur 4 sites pilotes en 2021, un déploiement généralisé sur 37 structures extrahospitalières a été validé en instances, dont 26 en 2022, soit un toutes les 2 semaines !

Les retours de **158 professionnels à l'enquête de satisfaction** réalisée sur l'ensemble des CMP/CMPEA montrent des résultats très satisfaisants : près de **4 professionnels sur 5 recommandent Timify**, **2/3 ont une meilleure visibilité de leur agenda**, et **63% ont eu des retours positifs de patients pour les SMS envoyés**.

Quelques données chiffrées :

- Près de 300 tâches projet listées sur Asana
- Plus de 450 professionnels formés, sur 37 sites
- Plus de 8 000 RDV saisis chaque mois
- Plus de 16 000 SMS envoyés chaque mois aux patients

ORGANISATION DE 2 COPIL STRATÉGIE ET PROJETS CHOR

Apports méthodologiques

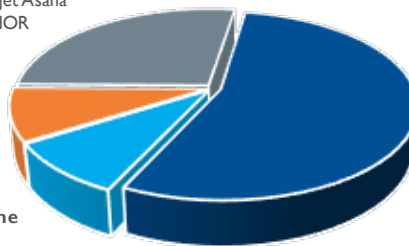
- Kit méthodologique projets
- Logiciel de gestion de projet Asana
- Portefeuille de projets CHOR

I suivi de projet

- 2400 naissances

I programme

- CHOR 2



6 nouveaux projets

- Création de 60 lits de médecine
- Relocalisation et extension de la dialyse
- Extension du Plateau Ambulatoire et HDJ de Chimiothérapie
- Extension du Plateau de Consultations Externes et explorations fonctionnelles
- Impact des extensions sur la logistique
- Impact MTSS des extensions

26 chefs de projets accompagnés

56 personnes formées à la méthode de gestion de projets Prince2®

75 utilisateurs de l'outil ASANA

+ de 2000 tâches créées dans ASANA dont 1000 sont terminées

POLITIQUE SOCIALE ET RESSOURCES HUMAINES

ACCOMPAGNEMENT DES RÉORGANISATIONS REQUISES À LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

En lien avec l'ensemble des services du CHOR, la DRH a été, bien évidemment, partie prenante dans la gestion de la crise sanitaire dès 2020. Sous l'égide de la cellule de crise COVID, la mission prioritaire de la DRH a consisté à accompagner la réorganisation de l'offre de soins au fil de l'évolution de l'épidémie qui s'est matérialisé par :

- D'importants redéploiements de personnels dont les activités ont été déprogrammées pour soutenir les capacités de prise en charge de la COVID ;
- Le recrutement de plus d'une centaine de professionnels pour ouvrir les capacités requises, pallier des absences et renforcer certains services ;
- L'organisation des évictions et/ou de réaffectations pour les professionnels potentiellement exposés à des formes graves de la COVID 19 en étroite collaboration avec la médecine du travail ;
- La mise en œuvre de l'obligation vaccinale des professionnels hospitaliers (**99% des professionnels ont satisfait à l'obligation vaccinale**).

DEUX ÉTABLISSEMENTS QUI SE DÉVELOPPENT ENCORE, QUI GAGNENT EN ATTRACTIVITÉ ET QUI RECRUTENT !

Depuis 2018, **300 professionnels ont rejoint le CHOR**. Cette progression de plus 30% est liée à la mise en service du CHOR en 2019, son attractivité et l'augmentation de son activité au vu de la qualité de la prise en charge offerte, le recours conjoncturel à des renforts COVID (2020, 2021) et au développement de nouvelles activités.

Après une baisse continue des effectifs de l'EPSMR, la tendance s'est inversée en 2021 et s'est accentuée en 2022. **Près de 100 professionnels ont rejoint l'EPSMR depuis 2020** : renforcement des CMP/CATTP, CMPEA, HDJ, refonte de la filière adolescente, création de l'USIP.

L'ensemble des postes permanents des deux établissements sont pourvus.

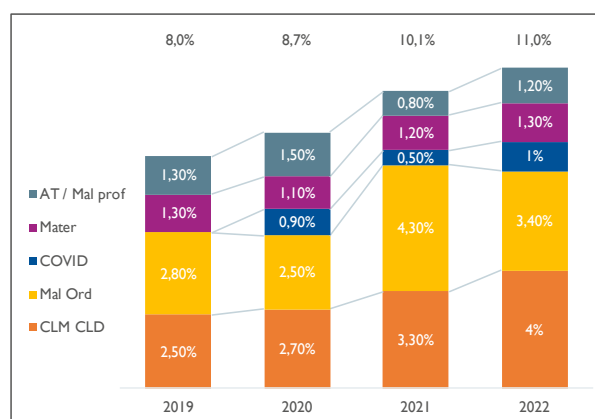
L'ABSENTÉISME, UN POINT DE VIGILANCE EN 2022

2022 a été marquée par la dégradation de l'absentéisme constatée en 2021. Comme l'indique le graphique ci-contre, c'est l'évolution des **CLM/CLD à hauteur de + 1.5%** entre 2021 et 2022 qui l'explique principalement. Cette catégorie d'absences a été impactée (directement ou indirectement) par la mise en œuvre de l'obligation vaccinale. **Le COVID a généré 1% d'absentéisme supplémentaire. Le CMO a évolué plus faiblement (+0.6%) en 2022.** Un plan d'action 2023 sera défini et mis en œuvre afin de préserver les organisations cibles.



STATUTS	2018	2019	2020	2021	2022
TIT, STA & CDI	703	726,5	735,1	774,7	827,9
CDD	236,7	327,5	365,6	421,5	412,9
TOTAL	939,7	1 054	1 100,7	1 196,2	1 240,8

STATUTS	2018	2019	2020	2021	2022
TIT, STA & CDI	719,5	702,6	694,1	701,6	737,3
CDD	158	173	179	196	243,3
TOTAL	877,5	875,6	873,1	897	980,6



POLITIQUE SOCIALE ET RESSOURCES HUMAINES

SIGNATURE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD LOCAL SEGUR DE LA SANTE DANS CHAQUE ÉTABLISSEMENT

Après la signature de deux protocoles de résorption de l'emploi précaire dans chaque établissement début 2021 et l'avalisation des Lignes Directrices de Gestion RH du GHT de la Réunion et des projets d'établissement par les CTE du CHOR et de l'EPSMR en décembre 2021, 2022 a été aussi une année riche pour la négociation collective. En effet toutes les organisations syndicales représentatives du CHOR et de l'EPSMR ont signé un protocole d'accord local SEGUR DE LA SANTE

Ensemble, ces deux protocoles locaux s'inscrivent dans une triple perspective :

Nationale au travers de l'accord SEGUR DE LA SANTE de juillet 2020, Régionale via les LDG RH du GHT signées en juillet 2021, Et locale puisque complétant et précisant des actions phares retenues dans le projet social 2022/2026.

Les principales mesures négociées dans ces deux protocoles sont notamment les suivantes:

- **Art. 6 – Alignement des IM des professionnels contractuels avec ceux des titulaires pour le même métier exercé**
Transposition des revalorisations offertes aux titulaires à leurs collègues contractuels qui exercent les mêmes métiers. Mise en œuvre en juillet 2022.
- **Art. 14 – Création d'emplois & renforcement des équipes des SICS**
14 ETP supplémentaires en 2022 en renforçant les SICS polaires avec un focus sur les compétences difficiles à recruter pour des courtes durées : IBODE, IADE, IDE REA, TECH LABO, PPH, MER, SF
- **Art. 16 – Plan promotionnel 2023/2026**
Déploiement d'un second plan promotionnel au bénéfice des professionnels des services supports
- **Art. 17 – Valorisation de l'engagement collectif (Prime Engagement Collectif – PEC)**
Octroi de la PEC profit des équipes qui engagent un projet d'amélioration de la qualité de service rendu.
- **Art. 19 – Mise en œuvre d'un baromètre annuel de satisfaction au travail**
Mesure « en ligne » de la satisfaction au travail et de la QVT.
- **Art. 21 – Investissement au quotidien à des fins de QVT**
Enveloppe de 200 000€ par an prévue pour acquérir des équipements et mobiliers pour améliorer l'environnement et les conditions d'exercice des professionnels.

DÉPLOIEMENT DES MESURES DES LDG RH DU GHT, DU PROJET SOCIAL ET DES PROTOCOLES LOCAUX, DES PREMIERS IMPACTS SIGNIFICATIFS CONSTATÉS EN 2022

S'adossant à un dialogue social serein, actif et constructif, la mise en œuvre des actions et des projets négociés avec les organisations syndicales du CHOR et de l'EPSMR se matérialisent dès 2022 par des résultats probants et des avancées concrètes dont voici quelques exemples :

- **Mise en œuvre des revalorisations salariales** (rehaussements du SMIC, versement du Complément de Traitement Indiciaires et revalorisations salariales SEGUR DE LA SANTE), **qui ont impacté significativement les rémunérations nettes des professionnels soignants à hauteur de 20%. Plus de 800 professionnels en ont bénéficié dans chaque établissement.**
Un AS gagnait 2145€ net en 2020, il perçoit 2613€ depuis octobre 2022 ; La rémunération nette d'une IDE s'élevait à 2243€. En octobre 2022, elle s'élève à 2679€.



- Les deux établissements, via les accords locaux SEGUR DE LA SANTE, **ont transposé les mesures salariales SEGUR offertes aux seuls titulaires à leurs collègues contractuels pour un même métier exercé.**
- Les plans de résorption de l'emploi précaire qui ont été signés en 2021 **ont été mis en œuvre dans les délais prévus. De 2015 à fin 2023, 653 professionnels auront été titularisés dans les deux hôpitaux de l'ouest.**

CHOR

- 2015/2020: Plan de résorption de l'emploi : 278 professionnels titularisés
 - 2021/2023: 183 postes
- 461 professionnels titularisés depuis 2015

EPSMR

- 2015/2020: Plan de résorption de l'emploi : 112 professionnels titularisés
 - 2021/2023: 80 postes
- 192 professionnels titularisés depuis 2015

- **Plus de 80 professionnels contractuels**, affectés sur des postes permanents, ont bénéficié d'un CDI conformément aux dispositions prévues par les LDG RH du GHT et le projet social 2022/2026 (sécurisation des parcours)
- **Comme en 2021, plus de 850 professionnels du CHOR et autant à l'EPSMR ont bénéficié d'un entretien professionnel (EP)** avec leur manager. Dans les hôpitaux publics de l'ouest, les professionnels contractuels bénéficient eux aussi de l'EP.
- Bien que confrontés à une augmentation de l'absentéisme en 2022 (COVID, CLM-CLD, CMO et maternité), les deux établissements ont poursuivi leur politique de soutien aux équipes en remplaçant les professionnels arrêtés. **Au CHOR, 90% des journées d'absences pour raison de santé ont été remplacées.**

POLE	2019	2020	2021	2022
CUBA	13,4	13,4	14,4	21,5
MED	8,4	8,4	8,4	15,1
FME	6,7	6,7	6,9	10,2
MTSS	5,6	5,6	7,9	11,9

CHOR (CLM)	15	15	25	46
TOTALS	49,1	49,1	62,6	104,7
	2 946 000 €	2 946 000 €	3 756 000 €	6 282 000 €



MISE EN ŒUVRE DE LA PRIME D'ENGAGEMENT COLLECTIF À L'EPSMR (PEC)

Retenue dans le protocole d'accord local SEGUR DE LA SANTE de l'EPSMR, l'établissement a déployé dès 2022 la PEC en se focalisant sur deux projets collectifs afin d'amorcer la mise en œuvre de ce nouveau dispositif :

1. Un agenda électronique et partagé dans toutes unités ambulatoires de l'EPSMR : CMP/CATTP, CMPEA, HDJ, HDJA. **C'est la solution TIMIFY qui a été implantée, avec le concours des professionnels, afin de faciliter la prise de rendez-vous et mieux coordonner la prise en charge pluridisciplinaire.**

Environ 300 professionnels (AMA, IDE, psychologues, éducateurs spécialisés, ASE et médecins) se sont engagés dans ce projet collectif qui améliore sensiblement la gestion des rendez-vous et les interactions entre les différents métiers.

2. Améliorer la qualité de traçabilité du dossier patient dans les unités intra hospitalières. L'atteinte des 8 cibles du DPI figurant dans l'annexe qualité des contrats de pôle en constitue l'objectif principal. Ce projet embarque environ 200 professionnels (IDE, AS, psychologues, ASE et médecin) qui sont eux aussi éligibles à une PEC d'un montant de 300€.

Ces deux premiers projets ont été lancés en avril 2022. La PEC a également été proposée **aux managers de proximité qui se sont vu confier, par une lettre de mission du directeur général, le portage d'importants projets transversaux** prévus dans le projet d'établissement. Cette première vague de PEC sera bilanté dans le courant du premier trimestre 2023.



Les projets éligibles à la prime d'engagement collectif sont bien évidemment en lien avec le projet d'établissement 2022/226 et le projets de service qui en découlent.



Un levier de motivation et de cohésion d'équipe.
Un outil supplémentaire à la disposition de nos managers.



Chaque professionnel de l'EPSMR doit être « embarqué » dans le dispositif sur une période de 3 ans dans le cadre d'un programme de travail 2022/2025.



Les projets retenus et les professionnels concernés font l'objet d'un avenant au contrat de pôle chaque année.



La liquidation de la prime est réalisée sous réserve de l'atteinte des objectifs fixés. Cette évaluation est réalisée par l'encadrement de proximité sous couvert des cadres de pôles.

UNE ATTENTION PLUS FORTE SUR LA QUALITÉ DES PLANNINGS RÉALISÉS

En lien avec les directeurs des soins, la DRH a conçu des outils de « veille de la qualité des plannings ». Au travers d'une dizaine d'indicateurs, l'outil mesure chaque mois la qualité des plannings réalisés des services cliniques qui fonctionnent H24 selon deux angles :

1. Le respect des organisations cibles : nombre de professionnels présents par rapport à la maquette organisationnelle prévue ;
2. La liquidation des droits à repos des professionnels : taux de réalisation des plannings prévisionnels, les taux de réalisation des RH, CA et RTT ou encore le nombre de changements sur divers repos.

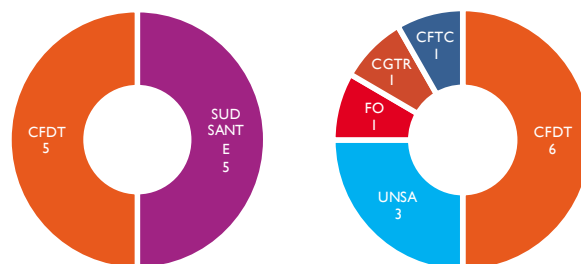
Si la qualité des plannings est remarquable dans certains services (organisations respectées, droits à repos planifiés et liquidés, moyens de remplacement affectés à bon escient), elle est largement perfectible dans d'autres. Ces outils constituent une bonne base de départ pour réinterroger, service par service, les ajustements possibles en matière d'aménagement du temps de travail afin d'optimiser la qualité des plannings essentielle pour chacun.

LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES DU 8 DÉCEMBRE 2022

La fin d'année 2022 a été marquée par un moment fort du dialogue social au sein du CHOR et de l'EPSMR : la tenue des élections professionnelles. Ce ne sont pas moins de 63% au CHOR des votants et 66% à l'EPSMR qui se sont exprimés. Si cette participation est en léger recul par rapport à 2018, elle reste cependant bien meilleure que le taux national (37,9%) attestant ainsi de l'ancrage fort du dialogue social dans les deux établissements publics de santé de l'ouest.

Ces élections ont aussi été l'occasion de refondre les instances représentatives du personnel. Le CTE s'est mué en CSE et le CHSCT en formations spécialisée (F3SCT).

Répartition des sièges aux CSE



LES FORUMS POUR ACCOMPAGNER LE RETOUR DU SERVICE ET ÊTRE EN PRISE DIRECTE AVEC LES SERVICES, LEURS ÉQUIPES ET LES COLLECTIFS DE TRAVAIL

Anticipant les principales conclusions des différentes démarches de réflexion engagées sur le plan national (rapport du Pr.CLARIS, mission du Pr.BRAUN, accord national du SEGUR DE LA SANTE, mission ANAP diligentée par la DGOS), 28 FORUMS de services ont été lancés fin 2022 au CHOR.

Ces échanges directs entre les membres de l'équipe de direction et les équipes se sont focalisés sur les collectifs de travail : la vie de l'équipe, le management, l'organisation, l'aménagement du temps de travail. Les contributions de la centaine de professionnels qui ont participé à ces forums feront l'objet d'une restitution, selon le même format, avant la fin mars 2023. Une démarche identique sera transposée à l'EPSMR en 2023.



4. LE POLE MANAGEMENT

FORMATION CONTINUE

LES COTISATIONS ENCAISSÉES PAR L'ANFH

- Plan (2,10%) : 1 224 096,83 €
 - Etudes promotionnelles (0,6%) : 349 741,50 €
 - CFP, VAE, BC (0,2%) : 116 580,59 €
- Total : 1 690 418,92 €

En 2022 :

2 674 départs - 42 789 heures - 6 109 jours

En comparaison les chiffres de 2021 : 1 277 départs - 35 248,34 heures - 5 035,40 jours

UTILISATION DE L'ENVELOPPE FORMATION ÉTABLISSEMENT

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

1 597 départs - 30 985,81 heures - 4 426,66 jours

En comparaison les chiffres de 2021 : 1 071 départs - 22 970,80 heures - 3 281,52 jours

ETUDES PROMOTIONNELLES

19 agents en position d'Etude Promotionnelle
dont 9 départs et 5 retours diplômés en 2022

Diplôme d'Etat Aide- Soignant :

3 agents de bionettoyage à l'IFAS
Fin d'étude : 1 en 2022 - 2 en 2023

Diplôme d'Etat d'Infirmier en Soins Généraux :

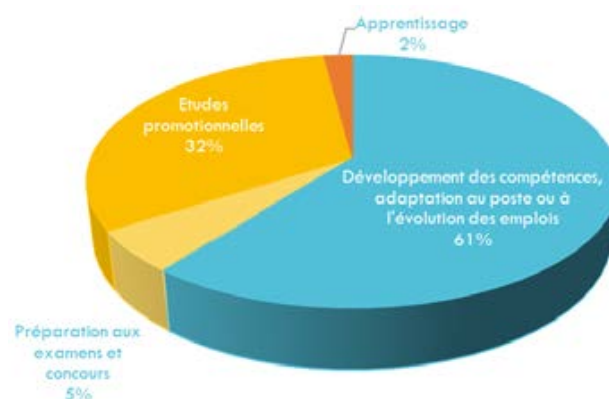
5 aides-soignants et 1 secrétaire médicale à l'IFSI
Fin d'étude : 1 en 2022 - 1 en 2023 - 2 en 2024 - 2 en 2025

Diplôme de Cadre de Santé :

3 infirmiers en soins généraux à l'IRMSOI
Fin d'étude : 1 en 2022 - 2 en 2023

Montant des engagements pour la formation : 1 632 364 €

Montant des dépenses enveloppe Plan Etablissement : 1 029 604 €



Diplôme d'Etat de Puéricultrice :

2 infirmiers en soins généraux à l'ASFA (Ecole de puéricultrices)
Fin d'étude : 1 en 2022 - 1 en 2023

Diplôme d'Etat d'Infirmier Anesthésiste :

1 infirmier en soins généraux à l'IRIADIE
Fin d'étude en 2023

Diplôme d'Etat d'Infirmier de Bloc Opératoire :

4 infirmiers en soins généraux à l'IRIBODE
Fin d'étude : 1 en 2022 - 2 en 2023 - 1 en 2024

FORMATION MEDICALE

ENVELOPPES	POLES	Nombre de départs	Nombres de médecins	Montant des dépenses formation FMC
Enveloppe FMC CHOR	POLE CUBA	154	36	
	POLE FME	24	12	
	POLE MEDECINE - EHPAD	35	19	
	POLE MTSS	17	12	
		134	79	120 989,16 €
Autres enveloppes CHOR	Nombre de départs en formation financé sur fonds propres	3	3	
	Montant des dépenses autres enveloppes CHOR			750 €
	Nombre de départs en formation sur le plan non médical	71	56	
		74	59	- €
	Total global des dépenses			121 739,16 €

ACHATS, TRAVAUX ET LOGISTIQUE

SERVICE TECHNIQUE

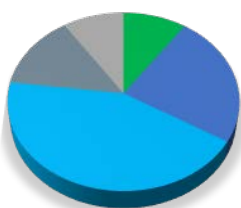
Bilan 2022 – travaux neufs / petits travaux

Cette année encore la DIL/ST a été très sollicité pour les travaux et études permettant d'améliorer les prises en charges et les conditions d'exercice des agents.

Les opérations réalisées sont:

- La construction du BLT
- Les études du CHOR 2
- La construction du centre de ressources 974
- Les modifications et aménagement au sein des consultations externes, du pureau des entrées, de la pharmacie, de l'HDJ
- Remplacement du système d'appel malade de l'EHPAD
- Création d'une salle de pré-travail et d'une salle de naissance

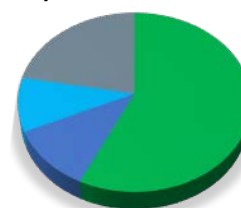
Total curatif



■ CVC ■ Courant Fort ■ Plomberie
■ Courant Faible ■ Autres

Année	CVC	C Fort	Plomberie	C Faible	Autres	Total
Nombre bon GMAO/AN	111	276	497	157	107	1 148

Total préventif



■ CVC ■ Courant Fort ■ Plomberie
■ Courant Faible

Année	CVC	C Fort	Plomberie	C Faible	Total
Nombre bon GMAO/AN	2 902	568	493	1 123	5 086

POLE ENVIRONNEMENT

DECHETS

CHOR année 2022

La sortie de crise COVID, ainsi que des sensibilisation 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 100 000€.

Au global, on remarque néanmoins une augmentation du poids total des déchets de plus de 50 tonnes par rapport à l'année précédente.

Un travail sur les filières sera mené courant 2023.

CHOR	2021	2022
DAOM (en «T»)	383,9	448
DASRI (en «T») : augmentation due à la pandémie de la COVID-19	242,5	101,45
Cytotoxiques (en «T»)	3,9	0,45
Cartons / Plastique (en «T»)	44	48,1
Papier (en «T»)	11,42	11,44
Total	554,12 T	609,44 T

DAOM (€)	91 588,00 €	102 129,00 €
DASRI (€)	195 564,00 €	109 102,00€
Cytotoxiques (€)	29 767,00 €	13 222,00 €
Cartons / Plastique (€)	11 275,00 €	9 466,00€
Papier (€)	6 760,00 €	6 772,00 €
Total	334 954,00 €	240 691,60 €

Espace verts

Les espaces à entretenir restent stables avec une intervention sur 16600m², avec la présence de près de 360 arbres et 3700 plantes et arbustes.

L'entretien a nécessité 9 217 heures de travail, avec un moyenne de 5,8 intervenant présents par jour. A noter que l'entretien est réalisé dans le cadre de la politique RSE de l'établissement par le recours à une association visant à l'insertion de personnes handicapées.

Energie

	2021	2022
EAU consommation (en m3/an)	30 666	32 944
EAU consommation (coût/an)	150 832,00 €	162 180,00 €
Eau arrosage (en m3/an)	17 687	16 110
Eau arrosage (coût/an)	12 253,00 €	11 283,00 €
Electricité consommation (en kWh/an)	9 678 249	10 314 572
Electricité consommation (coût/an)	1 307 837,00 €	1 442 039,63 €



SECTEUR BIOMEDICAL

Dans le cadre de la poursuite de sa politique d'équipement, le secteur biomédical a réalisé, en 2022, près de 1000 interventions auprès des services dans le cadre de l'exploitation du parc existant. Par ailleurs, il a poursuivi un investissement conséquent dans différents domaines d'activité.

INVESTISSEMENT 2022	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 €		
Total location CHOR	118 580 €		

Renouvellement plateau technique de consultation d'exploration fonctionnelle de dernière génération

- Cabine pléthysmographie, Station d'épreuve d'effort vélo et tapis, Station d'exploration d'échographie de stress, remplacement de l'échographe d'élastométrie.

Complément d'équipement de pointe au bloc opératoire

- Arceau chirurgical numérique, imagerie par célioscopie 3D avec fluorescence, générateur ultrasonique pour ablation de la tumeur du foie.

Investissement diversifiés améliorant les prises en charge

- Mise en place d'un module d'intelligence artificielle sur colonne d'endoscopie, installation d'un nouveau scanner, extension de l'analyse de la chaîne d'hématologie, extension du monitoring sur l'ensemble de la pédiatrie.

LOGISTIQUE



56 agents



30 lieux de livraison

ACTIVITE «SERVICE DE RESTAURATION»



Budget : 3 Millions €



327 746 plateaux préparés

105 variantes par jour



219 077 repas livrés

19 lieux de restauration

ACTIVITÉ « SERVICE TRANSPORT »

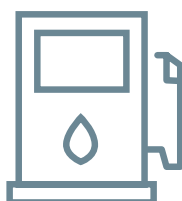


Budget : 350 K €



337 ordres de réservations

770 000 km annuels



31 000 litres de carburant

4220 réservations de véhicule

ACTIVITÉ « MAGASIN GÉNÉRAL »



Budget : 2,5 Millions €



470 références en stocks

4 190 « demandes de services »

380 commandes externes



Montant des achats : 2,5 m€

2000m3 de marchandises livrées dans les services

(équi. 2 containers de 40' mensuel)

ACTIVITÉ « LINGERIE »



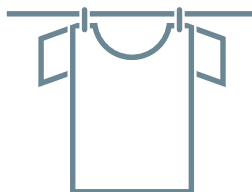
Budget : 1,25 Millions €



625 tonnes de linge / an

1 tonne de drap / jour

1850 tenues / jour



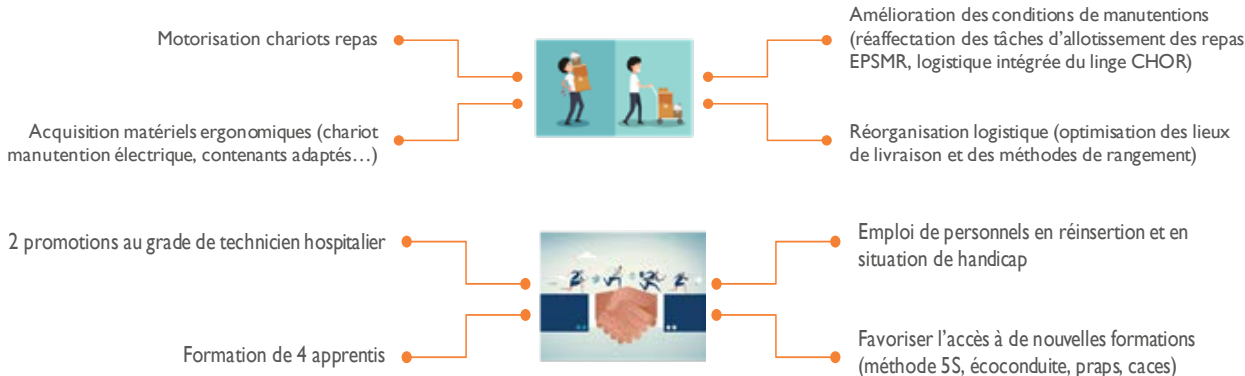
120 tonnes de linge / an

450 tenues de services entretenues / jour

ACHATS, TRAVAUX ET LOGISTIQUE

ACTIONS 2019-2022

RÉDUCTION DE LA PÉNIBILITÉ



SÉCURITÉ

FORMATION DU PERSONNEL À LA SÉCURITÉ INCENDIE

Nouvelle plateforme d'inscription en ligne déployée le 22/12/2021 auprès des cadres des établissements. Ce nouveau mode d'inscription permet d'enregistrer en direct les stagiaires sur des sessions fixes.

La formation est assurée par les formateurs du CHU avec une convention reconduite jusqu'en 2025.

EXERCICES DANS LES SERVICES LIÉS À LA SÉCURITÉ INCENDIE

12 exercices ont eu lieu au CHOR et à l'EHPAD GM. 151 participants pour les exercices de simulation de détection incendie avec une bonne implication des équipes. Déploiement dans les différentes UF le SOSI support de la conduite à tenir en cas d'incendie.

GESTION DES BADGETS

1456 actions menées dans la gestion des badges: arrivés, départs, pertes et changement d'affectation.

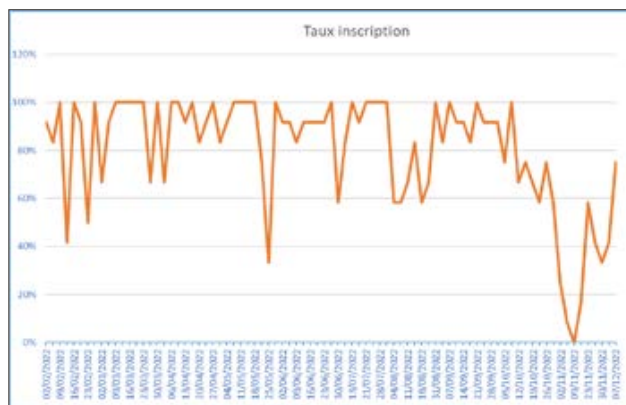
SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE ET SURETÉ

CHOR 1037K€ de dépenses

2 agents affectés à la surveillance incendie 24h/24
 Contrôle des passes sanitaires jusqu'en aout 2022
 1 agents à l'EHPAD 24h/24
 1 agent au CHGM

EPSMR 785K€ de dépenses

2 agents sureté et incendie 24h/24 à Cambaie
 1,5 agents sureté et incendie 24h/24 à Bras Fusil
 1 agent ponctuel sur le site du viaduc et en extrahospitalier au Port

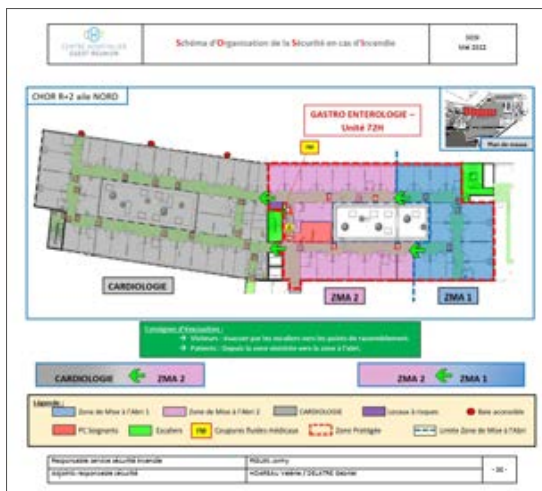


DIL: Logiciel

DIL_Formation incendie

nouvel élément ou modifier cette liste

ID	Statut	Titre	Date de début	Date de fin	Nbre Participants	Op. d'inscription	Statut
1	Session Programmée	Formation incendie session du 12/02/2022	12/02/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	2
2	Session Programmée	Formation incendie session du 16/02/2022	16/02/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	3
3	Session Programmée	Formation incendie session du 22/02/2022	22/02/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	4
4	Session Programmée	Formation incendie session du 29/02/2022	29/02/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	5
5	Session Programmée	Formation incendie session du 05/03/2022	05/03/2022	08/03/2022	88/00	EPHAD Santé Acad - 219 rue Deshayes d'Angers	6
6	Session Programmée	Formation incendie session du 12/03/2022	12/03/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	7
7	Session Programmée	Formation incendie session du 19/03/2022	19/03/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	8
8	Session Programmée	Formation incendie session du 26/03/2022	26/03/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	9
9	Session Programmée	Formation incendie session du 02/04/2022	02/04/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	10
10	Session Programmée	Formation incendie session du 09/04/2022	09/04/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	11
11	Session Programmée	Formation incendie session du 16/04/2022	16/04/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	12
12	Session Programmée	Formation incendie session du 23/04/2022	23/04/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	13
13	Session Programmée	Formation incendie session du 30/04/2022	30/04/2022	08/03/2022	88/00	CHOR - PC sécurisé - 1 place (Station)	14



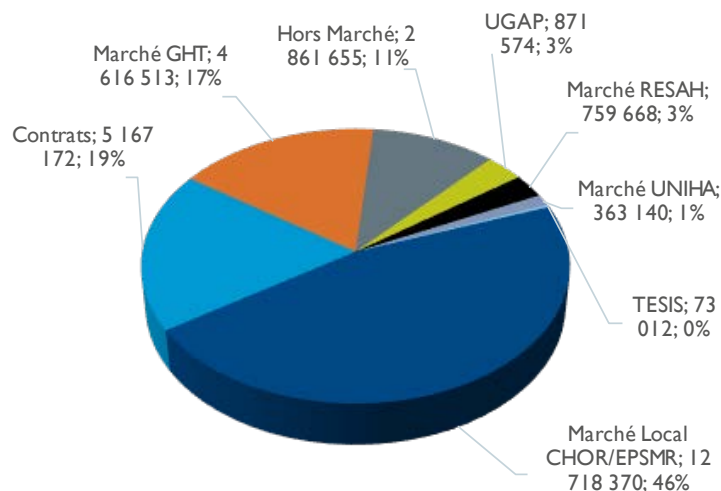
LES SERVICES ACHATS ET MARCHÉS

L'année 2022 a permis d'entrevoir une sortie de la crise Covid, et surtout de s'inscrire dans des projets de développement majeurs pour le CHOR. La gestion de crise se sont transformées en la consolidation du développement d'activité de l'établissement, l'ouverture d'une nouvelle salle de naissance, celle d'une zone d'attente aux urgences, ou encore la consolidation des équipements de protection. Au travers des renouvellement ou de l'élaboration de nouveaux marchés, la convergence dans une démarche Achats GHT continue, en parallèle de l'orientation vers les acteurs économiques locaux.

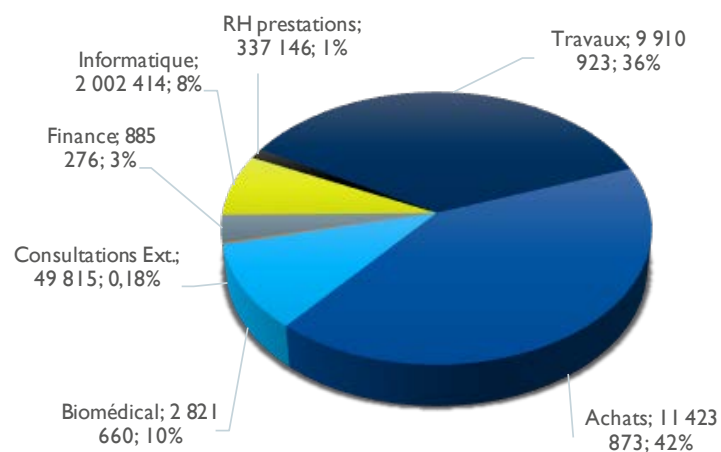
Ainsi, pas moins de 578 marchés (hors pharmacie) sont actifs, dont 148 nouveaux qui ont été élaborés en 2022, dans le cadre de la création ou du renouvellement.

Sur le plan des marchés travaux, le suivi de l'élaboration de nouveaux projets d'extension, qui se concrétiseront dans le projet CHOR 2, a été un fil rouge tout au long de l'année en parallèle des projets de l'EPSMR.

Une stratégie d'achats diversifiée



Des dépenses conséquentes



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.



64 projets

Dont 77% au bénéfice des métiers et des patients.



+ 1000 matériels déployés

Dont + 500 PC
Dont + 200 écrans



+ 500 Tickets GLPI

En moyenne par mois



+ 60% des tickets GLPI résolus en moins de 3 jours



19 personnes

Dont 3 managers de proximité

PRINCIPAUX PROJETS

GHT – Dossier Patient Informatisé

Réalisation des ateliers d'évaluation fonctionnelle et technique
23/11/2022 : choix de la solution Sillage (SIB) par le Comité Stratégique du GHT

GHT – Filière administrative unique

Mise en place de l'environnement technique commun, externalisé

Microsoft Teams

Remplacement de StarLeaf pour tous les utilisateurs

Sécurité des SI

Recrutement du référent sécurité des SI : Harry TOUSSAINT
Mise en œuvre du plan d'actions 2022 (réalisé à 50%)

Cellule ONSEM (co-pilotage Secrétariat Général)

Constitution de la cellule « Outils Numériques au Service des Equipes et des Métiers »
Recrutement de l'équipe et définition de la feuille de route 2023

Informatisation de la sous-traitance des chimiothérapies (avec le CHU Sud)

Configuration du logiciel CHIMIO du CHU Sud selon la convention de sous-traitance de prise en charge des patients du CHOR





CENTRE HOSPITALIER
OUEST REUNION

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

**CENTRE HOSPITALIER
OUEST REUNION**

5 impasse Plaine Chabrier
Le Grand Pourpier SUD
97460 Saint-Paul
direction@chor.re
02 62 74 20 00