



CENTRE HOSPITALIER  
OUEST REUNION



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020



# SOMMAIRE

page

4

## 2020 EN CHIFFRES

page

7

## 1. ÉDITO

page

8

## 2. ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS 2020

page

10

## 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

- Chiffres-clés 2020 P 10
- Le Pôle Médecine - EHPAD P 12
- Le Pôle Femme - Mère - Enfant P 16
- Le Pôle CUBA P 20
- Le Pôle Médico-Technique et Soins de Support P 24

page

26

## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

- Présentation générale
- Stratégie et Affaires Médicales P 29
- Finances, dialogue de gestion et contractualisation interne P 30
- Qualité, Gestion des Risques et Droit des Usagers P 32
- Formation continue P 35
- Fonctionnement, coordination des soins et parcours patients P 36
- Politique Sociale et Ressources Humaines P 40
- Achats, travaux et logistique P 42
- Système d'Information et Organisation P 46

# 2020 EN CHIFFRES

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



## MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE



292

LITS ET  
PLACES



98 190

JOURNÉES  
D'HOSPITALISATION



1 904

NAISSANCES

141 M<sup>€</sup>

DE BUDGET MCO



84,7 M<sup>€</sup>

RECETTES LIÉES  
À L'ACTIVITÉ  
(hors MIGAC et  
MERRI)



24 700

SÉJOURS

+2%

DE SÉJOURS  
EN 2020

3,98 jours

DE DURÉE MOYENNE  
DE SÉJOUR (DMS)

5 710

INTERVENTIONS  
AU BLOC  
OPÉRATOIRE

47

ÂGE  
MOYEN

## PRÉ-HOSPITALIER ET URGENCES



43 936

PASSAGES AUX  
URGENCES



1 913

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



62%

DES PATIENTS  
HOSPITALISÉS  
PROVIENNENT DES  
URGENCES



-14%

CROISSANCE DU  
NOMBRE  
DE PASSAGES  
AUX URGENCES

## EHPAD

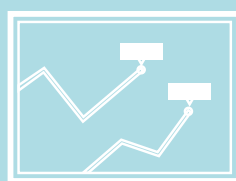
6

ENTRÉES DONT 2 FEMMES  
ET  
4 HOMMES



3,3 M€

DE BUDGET POUR L'EHPAD



60 lits

D'HÉBERGEMENT



## ACTIVITÉ EXTERNE



71 907

CONSULTATIONS EXTERNES



# 1. ÉDITO

L'année 2020 aura été une année marquée par la gestion d'une crise sanitaire sans précédent sur le territoire. Et, dans ce contexte, le CHOR a su d'adapter et mettre en place un plan de continuité de son activité pour répondre aux besoins de santé des Réunionnais, surtout sur des secteurs et métiers spécifiques non facilement remplaçables.

Cela n'a pu se faire évidemment que grâce à l'expertise accrue des services et des Pôles. Les équipes ont su faire preuve d'une grande réactivité, flexibilité et adaptabilité aux divers changements organisationnels survenus durant la période. Nous tenions tout particulièrement à les remercier d'avoir grandement répondu présents aux besoins manifestes de ce contexte si particulier.

Néanmoins, tous les Pôles ont été impactés dans leur activité et un centre de dépistage Covid-19 a été créé ; un certain nombre d'actions d'animations ont été annulées ou repoussées mais certaines ont pu être maintenues en fin d'année comme la Journée de sensibilisation du Mois sans Tabac ou encore de lutte contre le SIDA. Malgré tout, les équipes ont continué d'œuvrer pour soutenir une prise en charge de qualité des patients.

Cette année a également pu voir le jour, le film institutionnel du CHOR présentant l'établissement et l'ensemble de l'offre de soins disponibles au sein de l'établissement, ainsi que la chaîne YouTube du CHOR/EPSMR. Il est en ligne aussi sur le site internet de l'Hôpital.

En parallèle, le CHOR, tout comme l'Etablissement Public de Santé Mentale (EPSMR), a continué d'ancrer ses projets de plus longs termes. La Direction Commune à ces deux établissements est un véritable atout fonctionnel pour pouvoir soutenir des projets d'envergure.

Notamment, elle souhaite faire de cet environnement un terrain d'expérimentations visant à anticiper, tester et répondre aux attendus exprimés par les projets de réforme de la gouvernance hospitalière et à la simplification de son fonctionnement. Interlocuteurs uniques avec les partenaires notamment, taille et situation financière favorables, dynamique de projets intéressante sont des bases solides pour voir ce projet aboutir.

Dans les prochains mois, il s'agira également d'installer le renouvellement du Projet d'Etablissement 2022-2026 et de soutenir l'enrichissement de l'offre de soins avec un centre de dialyse et un centre de chimiothérapie.

L'année écoulée a démontré la grande capacité du personnel à réagir efficacement dans l'adversité et ayant toujours à cœur d'assurer la qualité de prise en charge des patients et la continuité de notre mission. Alors, grand merci zot toute pou zot lengagemen !

## **Laurent BIEN**

DIRECTEUR

## **Dr Rachid DEKKAK**

PRÉSIDENT DE LA COMMISSION MÉDICALE  
D'ÉTABLISSEMENT





## 2. ÉVÉNEMENTS ET RÉALISATIONS

### MARS

- 1<sup>er</sup> anniversaire du CHOR

### SEPTEMBRE

- Election du nouveau Conseil de Surveillance
- Ouverture de la chaîne Youtube du CHOR/EPMSR
- Lancement des comptes Twitter et LinkedIn du CHOR

### OCTOBRE

- Création du film institutionnel du CHOR

### NOVEMBRE

- Duo Day 2020
- Journée de sensibilisation du « Mois sans Tabac » avec le Réseau Oté
- Journée de lutte contre le SIDA





S 2020

# 3 . LES POLES CLINIQUES ET MEDIC

## LES CHIFFRES-CLÉS 2020

### CAPACITÉ D'ACCUEIL AU 31/12/2020

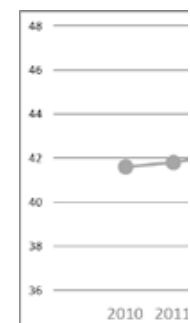
Pôle	Activité	Hospitalisation complète	Hospitalisation de jour
Chirurgie-Urgences- Bloc opératoire - Anesthésie Soins continus	Chirurgie viscérale	15	
	Chirurgie orthopédique	15	
	Plateau ambulatoire : Orthogénie HDJ CHIR AMBU		16
	Soins continus	6	
	Unité de Réanimation	6	
	UHCD adulte	7	
	Unité LITS 72H	15	
	UHCD pédiatrique	4	
Femmes Mères Enfants	Gynécologie	6	
	Obstétrique	32	
	Unité Kangourou	6	
	Néonatalogie	6	
	Soins intensifs Néonatalogie	3	
	Médecine à orientation pneumologique	30	
Médecine	Cardio Neuro	30	
	Gastro-entérologie	15	
	Endocrinologie - Diabétologie	15	
	Hôpital de semaine (fermé le we)	15	
	Médecine Interne	15	
	Court séjour gériatrique	15	
	TOTAL MCO	276	16
	EHPAD	60	
	TOTAL	336	16

### SYNTHESE DE L'ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION

Classification ASO	Séjours	Journées	Durée moyenne de séjour (en jour)
Médecine	16 601	67 161	4,1
Chirurgie	4 484	15 189	3,4
Obstétrique	3 608	9 520	2,6
Total	24 693	91 870	



#### Évolution de l'

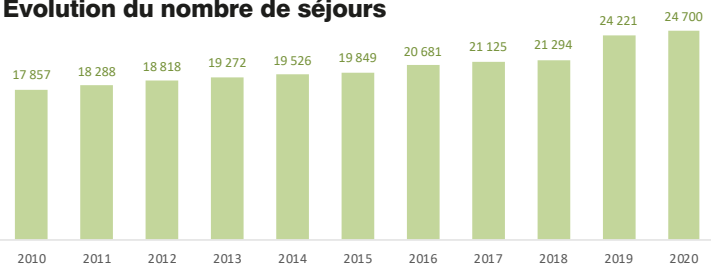


# CO-TECHNIQUES

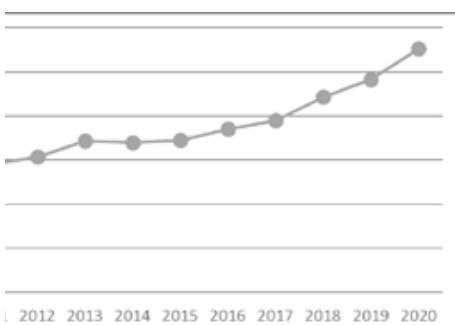


## ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ HOSPITALIÈRE SUR 10

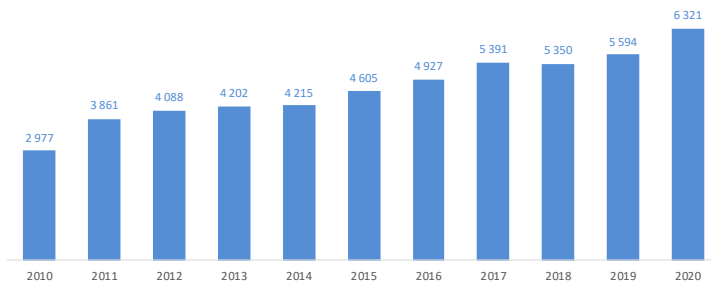
### Evolution du nombre de séjours



### âge moyen par séjour



### Dont séjours ambulatoires





### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## LE PÔLE MÉDECINE - EHPAD

5 829  
SEJOURS

45 211  
JOURNEES  
D'HOSPITALISATION  
COMPLETE

7,8  
JOURS DE DUREE  
MOYENNE DU  
SEJOUR

#### CHEF DE PÔLE

Dr DELPIRE

#### CADRE DE PÔLE

M. J. TISSEYRE

#### ASSISTANTE DE GESTION

M. J. DOUROUGUIN

#### ADDICTOLOGIE

Dr L. AMOR

Consultations Addictologie  
Equipe de Liaison Addictologie

#### Cadre de santé :

S.BERTAULT

#### CARDIOLOGIE/NEUROLOGIE

Dr A. GUITTET

Consultations externes de cardiologie  
Explorations fonctionnelles  
Consultations de Neurologie  
EEG

#### Cadre de santé :

R.LAW-WAN

#### DIABÉTOLOGIE- ENDOCRINOLOGIE

Dr JH. GATINA

Consultations externes de  
diabétologie-endocrinologie  
Consultations externes plaies et  
cicatrisation  
Education thérapeutique du diabète  
Télémédecine Diabète  
RCP Chirurgie bariatrique  
HDJ Pré et post Chirurgie bariatrique  
HDJ Diabète Gestationnel

#### Cadre de santé :

L. AMOGOMPOULLE

#### GASTRO-ENTÉROLOGIE

Dr G. BELON

Consultations externes de gastro-  
entérologie  
et médecine interne  
Explorations fonctionnelles endoscopiques  
digestives  
Fibroscan (mesure de l'élasticité du foie)

#### Cadre de santé :

S. BERTAULT

#### FILIÈRE GÉRIATRIQUE

#### COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE

Dr C. VANHECKE

#### EQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE

Dr S. MARTIN

#### CONSULTATIONS MÉMOIRES

Cadre de santé : M.FIERS

#### EHPAD

Dr O. RATRIMOSON

Cadre de santé : Y.DESPLAN

#### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dr P. WALKER

#### EQUIPE MOBILE DE SOINS

#### PALLIATIFS

Dr P. WALKER

#### CONSULTATIONS EXTERNES

« DOULEUR CHRONIQUE »

Cadre de santé : G. AVRIL

#### MÉDECINE POLYVALENTE PNEUMOLOGIE

Dr P. DELPIRE

Explorations fonctionnelles bronchiques,  
Consultations externes

Cadre de santé : G. AVRIL

#### RÉALISATIONS 2020

- Développement de l'activité écho-endoscopie.
- Renforcement de l'EMG en interne et développement de l'externe ; réseau ville -hôpital.
- Renforcement de l'EMSP et développement de l'externe, réseau ville-hôpital
- Développement de l'activité du sommeil.
- En lien avec les urgences déploiement des sorties anticipées dans les services de Médecine.
- Suivi et audit croisés des dossiers DPI.
- Evaluation de l'ensemble des organisations paramédicales.
- Développement de l'activité de podologie.

#### PROJETS 2021

- Les activités mise en place sur 2020 continueront à être développées en 2021.
- Le lien sera fait avec les projets de service, projets de soins et d'Etablissement 2022-2026



### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## LE PÔLE MÉDECINE - EHPAD

### LE PÔLE MÉDECINE - EHPAD EN CHIFFRES

ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION	Hospitalisations (RSS)	Journées	Durée Moyenne de Séjour
Médecine Cardio Neuro	1 441	10 968	7,7
Médecine à orientation Gastro Entérologie	965	5 596	5,8
Médecine Polyvalente à orientation Pneumologie	1 396	9 757	7
Médecine à orientation Diabétologie Endocrinologie	517	5 246	10,2
Hôpital de Semaine	641	2 608	4,1
Court séjour gériatrique	563	5 710	10,1
MEDECINE INTERNE	681	5 326	7,8
TOTAL	5 829	45 211	7,8



### EQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE (EMG) ET FILIÈRE MÉMOIRE

**526**

patients EMG en file active

**1 386**

Évaluations intra hospitalières réalisées

### FILIÈRE MÉMOIRE

**215**

patients en file active filière mémoire dont 125 nouveaux patients

**215**

Consultations médicales

**161**

Consultations Neuropsychologie

### CONSULTATIONS DOULEURS CHRONIQUES

**124**

File active Nouveaux patients

Nombre de patients suivis

**453**

**1 326**

Consultations médicales

Consultations Psychologue

**328**

**226**

Consultations Psychomotricien



### EDUCATION THÉRAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABÈTE

**1 664**

Consultations avec le BEP (Programme Education Thérapeutique)

**2 088**

patients adultes en file active

**621**

Entretiens avec un Psychologue

**1 025**

patients vus par une Diététicienne

Nombre de passages en Consultations externes	
Gastro-entérologie – Endoscopie	1 784
Cardiologie	1 869
Diabète-endocrinologie	577
CS EXT. Médecine et Hématologie	369
Neurologie	1 039
Rhumatologie	875
Pneumologie (EFR+CONSUL+ ENDO)	3 272
Médecine Interne	608
Sommeil	399
Gériatri+ Oncogériatrie	64
Plaies et cicatrisation	575

### CONSULTATION EXTERNE ADDICTOLOGIE

**68**

patients en file active dont **24** nouveaux patients

**174**

Consultations Psychologue

### PODOLOGIE

**1 518**

Patients vus par un Podologue

### ADDICTOLOGIE ELSA (Equipe de Liaison en Soins Addictologiques)

**432**

Patients vus en hospitalisation pour 489 interventions au total

### EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP)

**291**

patients EMSP en file active dont **245** nouveaux patients  
Nombre d'interventions : **1 069**



### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## LE PÔLE FEMME • MÈRE • ENFANT

#### PROJETS 2021 : LIEN AVEC LE PROJET DE SERVICE AU SEIN DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2022-2026

##### Pôle FME :

- Communication hypnotique
- Label IHAB

##### Gynéco-Obstétrique :

- Promouvoir des actions visant le bien-être des professionnels pour améliorer la qualité de vie au travail
- Améliorer l'accueil et la prise en charge des patientes porteuses de handicap
- Développer l'activité d'échographie de référence diagnostic anténatal
- Mettre en place la technique HYFO-SY dans le cadre de la PMA
- Améliorer le parcours et la qualité de prise en charge des patientes en cancérologie gynécologique
- Développer la culture développement durable pour aller vers un Label Maternité éco-responsable
- Poursuivre le dépistage et l'accompagnement des patientes ayant vécu un accouchement traumatique

##### Secteur de Naissance :

- Organiser une filière de prise en charge directe des urgences gynéco-obstétricales
- Créer un espace physiologique (5ème salle d'accouchement avec baignoire de dilatation) et déve-

opper les pratiques favorisant l'accompagnement des projets de naissance des futurs parents

- Améliorer la prise en charge et l'accompagnement des morts fœtales in utero et des nouveau-nés décédés

##### Pédiatrie :

- Organiser la prise en charge en ambulatoire des enfants porteurs de maladies chroniques
- Réorganiser les 20 lits : 16 lits HC et 4 lits d'HDJ à effectif constant
- Poursuivre la mise en œuvre du projet commun CAP'ADO et des enfants présentant des pathologies non somatiques en pédiatrie
- Créer un poste de coordination des parcours de soins pédiatriques
- Poursuivre la dématérialisation du DPI

##### Projets transversaux :

- Améliorer les pratiques professionnelles : douleur de l'enfant et transmissions ciblées
- Santé publique : PEC de la sexualité (CEPS) et des addictions (ELSA) chez les adolescents

##### Néonatalogie :

- Poursuivre la coopération avec le

Centre Hospitalier de Mayotte et renforcer les liens d'attachement des enfants séparés de leur famille

- Ré-ouvrir en Néonatalogie les 6 lits de SI dans le cadre de l'appui régional au CH de Mayotte
- Développer l'ostéopathie pédiatrique
- Poursuivre la dématérialisation du DPI

##### CEPS :

- Accompagner le déménagement du CEPS
- Développer des actions de communication sur les missions du CEPS en intra et extrahospitalier
- Promouvoir la vaccination visant les populations à risques et/ou en situation de précarité
- Poursuivre les actions de prévention et dépistage auprès des populations cibles

##### CAP'ADO :

- Améliorer la visibilité et la personnalisation du site (embellissement et aménagement des extérieurs)
- Réorganiser la prise en charge des ados à la MDA dans le cadre de la régionalisation (ARS)
- Développer un projet intergénérationnel entre CAP'ADO et l'EHPAD



1 904  
NAISSANCES

6 668  
SEJOURS

24 656  
JOURNEES  
D'HOSPITALISATION  
COMPLETE

3,92  
JOURS DE DUREE  
MOYENNE  
DU SEJOUR

#### CHEF DE PÔLE

Dr L. CHEVALLIER

#### CADRE DE PÔLE

G. LARAVINE

#### ASSISTANTE DE GESTION

M.-J. DOUROUGUIN

#### GYNÉCOLOGIE

Sage-Femme coordinatrice :

F. MOUTOUSSAMY

Gynécologie médicale

Chirurgie gynécologique

Chirurgie carcinologique gynécologique

#### UNITÉ KANGOUROU

Dr K. BERNY-BURLOT

**Cadre de santé :** D. PAVAYE

#### CAP'ADO

Dr G. BEULLIER

**Cadre de Santé :** Y. BRASSOUD

#### GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE

Dr M. DEVRED

Maternité de niveau II B

#### BLOC OBSTETRICAL

**Sage-Femme coordinatrice :**

N. GLEIZES

Urgences obstétricales

Salle de naissance

#### CONSULTATIONS EXTERNES

Gynécologie - Obstétrique -

Allaitement - Tabacologie -

Echographie - Prima Facie -

PMA - Hypnose

#### OBSTÉTRIQUE

**Sage-Femme coordinatrice :**

F. MOUTOUSSAMY

Grossesses pathologiques

Suites de couches

#### PÉDIATRIE

Dr K. BERNY-BURLOT

**Consultations externes :**

Pédiatrie, obésité infantile, victimologie

Education thérapeutique du diabète chez

l'enfant

#### PÉDIATRIE GÉNÉRALE

Dr S. ERNOULD

**Cadre de santé :** M. BESNARDEAU

#### NÉONATOLOGIE

Dr A. HOFMANN

**Cadre de santé :** D. PAVAYE

Néonatalogie et soins intensifs  
de néonatalogie

#### CENTRE D'EDUCATION ET DE PRÉVENTION SANTE

Dr E. THORE

**Sage-Femme référente :** G. BENARD

CeGIDD : Centre Gratuit d'Information de

Dépistage et de Diagnostic des infec-

tions par les virus de l'immunodéficience

humaine et des hépatites virales et des

infections sexuellement transmissibles

Consultations de gynécologie médicale

Consultation de sexologie

Consultation de conseil conjugal

Centre de vaccination

#### ORTHOGÉNIE

Dr E. THORE

**Sage-Femme référente :**

G. BENARD

IMG médicamenteuses et chirurgicales

## RÉALISATIONS 2020

### Pôle FME

- Visite IHAB en septembre 2020 (reportée en 2021)
- Regroupement des structures extérieures sur l'ancien site du CHGM à proximité de l'EHPAD : déménagement de la MDA en juin 2020.
- Gynécologie-Obstétrique
- Consultations Sage-Femme Tabacologie / Mise en place suite à l'Appel à projet validé par l'ARS
- Développement de l'accompagnement physiologique de la naissance

- Développement de l'activité de chirurgie gynécologique et cancérologique

### Néonatalogie

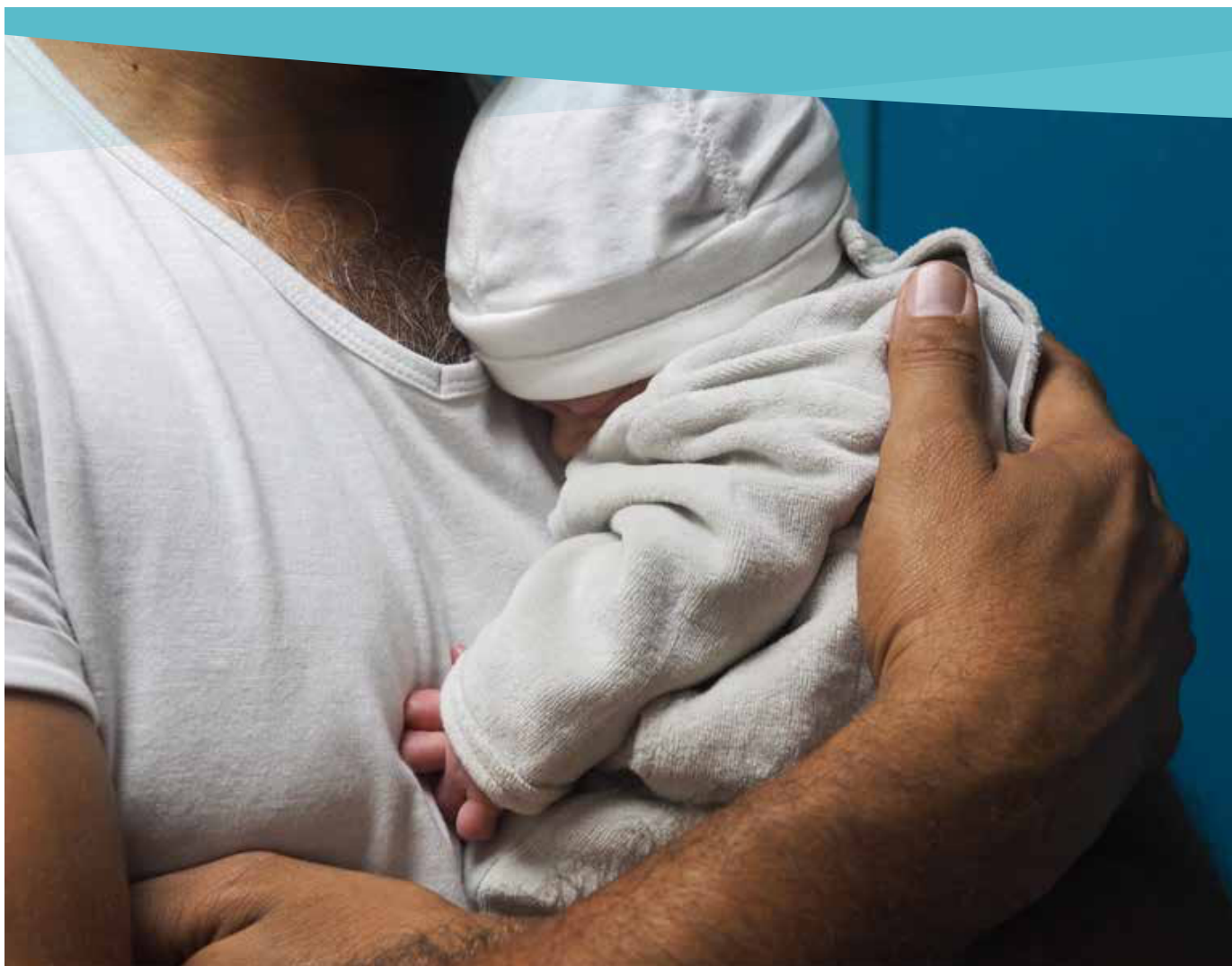
- Harmonisation des pratiques sur les soins de soutien au développement sensorimoteur avec la maternité

### Pédiatrie

- Développement de la prise en charge médico-psycho-sociale des enfants et adolescents jusqu'à 18 ans

### CEPS

- Projet financé par l'ARS : animation d'actions de prévention au sein des centres de loisirs de l'Ouest (action reportée cause crise sanitaire)
- Développement des partenariats (Kaz'Oté, Planning familial, PASS...)
- Mise en place d'une consultation dédiée à la contraception orientée plus ado /jeune adultes



### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

#### LE PÔLE FEMME • MÈRE • ENFANT

CENTRE  
D'INFORMATION  
DE DÉPISTAGE ET  
D'INFORMATION  
(CeGIDD)

**1 087**

Nombre de personnes  
ayant bénéficié  
d'informations/conseils

**3 138**

Consultations  
médicales

**41**

Actions  
hors mur

**703**

personnes touchées  
par les actions  
hors mur

## LE PÔLE FEMME • MÈRE • ENFANT EN CHIFFRES

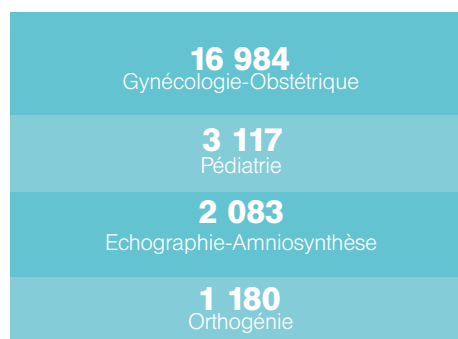
ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION	Hospitalisations (RSS)	Journées	Durée Moyenne de séjour
Gynécologie	562	1 267	2,5
Obstétrique	4 486	14 080	3,3
Orthogénie	513		
Kangourou	528	1 810	3,4
Néonatalogie	260	1 103	4,3
Soins intensifs Néonatalogie	219	1 938	9,4
Pédiatrie Générale	1 516	4 458	3,2
TOTAL	6 668	24 656	3,9

Maison des adolescents	
Consultations médicales	293
Nouvelles demandes de prise en charge	239

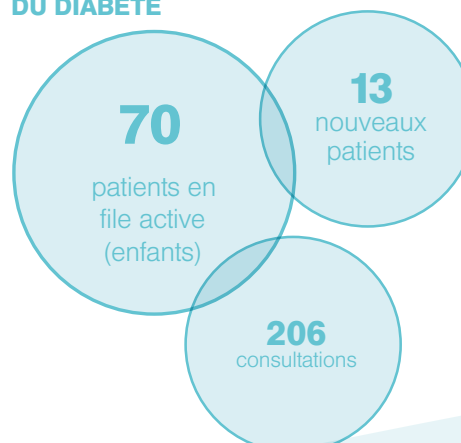
### ACTES



### CONSULTATIONS EXTERNES DU PÔLE FEMME-MÈRE-ENFANT



### EDUCATION THÉRAPEUTIQUE SUR LA PRISE EN CHARGE DU DIABÈTE





### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## PÔLE CUBA (CHIRURGIE • URGENCES BLOC OPÉRATOIRE • ANESTHÉSIE SURVEILLANCE CONTINUE)

#### RÉALISATIONS 2020

- Création d'un centre de dépistage Covid-19 : dépistage systématique des personnes programmées au bloc opératoire et en hospitalisation de jour
- Formation d'une réserve de personnel (IADE, IDE volontaire de tous les services) à la réanimation dans la cadre du plan de gestion de la crise sanitaire
- Ajustement des organisations du service des urgences, de l'UHCD pour faire face à la crise sanitaire COVID-19
- Mise en place d'un dispositif de prise en charge de la douleur par la musicothérapie en salle de réveil

#### PROJETS 2021

- Relocalisation et réorganisation du centre de vaccination contre la Covid-19
- Création de 2 lits de réanimation supplémentaires (total 8 lits) pour faire face à l'évolution de l'activité
- Création de 6 lits de réanimation éphémère (total 14 lits) dans le cadre de l'organisation sanitaire régionale de la gestion de la crise sanitaire en partenariat avec la réserve sanitaire
- Projet de création de 6 places d'UHCD supplémentaires par la réorganisation du CAP OUEST
- Ajustement de l'organisation du service des urgences pour faire face à la crise de la Covid-19 et de la dengue en partenariat avec la réserve sanitaire
- Validation du projet d'ouverture de 2 salles de bloc opératoire supplémentaires (au total 6 salles de bloc opératoire)
- Ecriture des projets de service pour tous les services du Pôle
- Validation et mise en œuvre du projet de mise en place des consultations post-réanimation sur le plateau ambulatoire en hospitalisation de jour
- Projet de recueil des denrées alimentaires en partenariat avec la Croix-Rouge pour les personnes en situation de précarité
- Projet « Pièces Jaunes » en consultation externe : décoration de 2 salles de soins, de 3 salles de consultation et de la salle d'attente des consultations pédiatriques
- Projet d'amélioration de l'offre de soins en consultation externe : accueil de nouvelles spécialités et augmentation de l'offre existante (rhumatologie, néphrologie, médecine vasculaire, endocrinologie, cardiologie, neurologie...)
- Amélioration de l'accueil du patient et fluidification de son parcours en consultation externe et sur le plateau ambulatoire
- Questionnaire de satisfaction en ligne pour le service de consultation externe et le plateau ambulatoire
- Mise en place de la dictée vocale en consultation externe : permettra la remise d'un compte-rendu de consultation à la sortie du patient, un courrier définitif étant envoyé ou déposé sur la plateforme Thésis dans les 7 jours.

14 993  
SÉJOURS

29 404  
NB DE JOURNEES  
D'HOSPITALISATION  
COMPLETE

5 710  
INTERVENTIONS  
AU BLOC  
OPÉRATOIRE

2,5  
JOURS  
DE DUREE MOYENNE  
DU SEJOUR

**CHEF DE PÔLE**

Dr F. VALLIER

**CADRE DE PÔLE**

H. NARAYANASSAMY

**ASSISTANT DE GESTION**

C. CANDAU

**ANESTHÉSIE**

Dr F. MIRRE

Consultations externes d'anesthésie

**Cadre de santé** : P. BENARD

**SOINS CRITIQUES**

Dr L. URSULET

Unité de Surveillance continue

Réanimation

**Cadre de santé** : P. ROCHECOUSTE

**BLOC OPÉRATOIRE**

Dr F. VALLIER

4 salles

**Cadre de santé** : K. OLLIVIER

**CHIRURGIE**

Dr F. VALLIER

Chirurgie digestive et endocrinienne

Chirurgie carcinologique digestive :

Dr C. LEROUX-MADEC

Chirurgie bariatrique

Chirurgie orthopédique : Dr F. VALLIER

**Cadre de santé** : S. GOULARD

**PLATEAU AMBULATOIRE**

Dr SULTANT-BICHAT/Dr SCALBERT

Chirurgie ambulatoire

Hôpital de jour

Orthogénie

Consult ext HDJ

Endoscopie pneumo

**Cadre de santé** : O. JEAN

**STRUCTURE DES URGENCES**

Dr K. MOUGIN

Urgences adultes et pédiatriques

Unité post urgences

Service Mobile d'Urgence et de

Réanimation (SMUR)

Transfert Infirmier Inter Hospitalier (TIH)

Unité d'Hospitalisation de Courte Durée

adulte et ped (UHCD)

Permanence d'accès aux soins de santé

(PASS)

Consultations maison médicale de l'ouest

(MMO)

**Cadre de santé** : N. AH TCHINE

**Cadre de santé** : S. BERTAULT

**Cadre de santé** : S. LARRUE

**CENTRE DE LUTTE ANTI-TUBERCULEUSE (CLAT) :**

Dr R. DEKKAK

**CONSULTATIONS EXTERNES**

Dr SULTANT-BICHAT/Dr SCALBERT

**Cadre de santé** : A. KALOMBO

Anesthésie

Cardiologie

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 Infectieuse

Médecine du Sport

Médecine Vasculaire

Néphrologie

Neurologie

EMG

Nutrition

Ophtalmologie

Orthoptie

Explorations OPH

Pédiatrie

Pneumologie-Allergologie

Explorations fonctionnelles respiratoires

Radiothérapie/Curiethérapie

Rhumatologie

Sommeil

Polysomnographie

Stomathérapie



### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## PÔLE CUBA (CHIRURGIE • URGENCES BLOC OPÉRATOIRE • ANESTHÉSIE SURVEILLANCE CONTINUE)

### LE POLE CUBA EN CHIFFRES

Activité d'hospitalisation	Hospitalisations (RSS)	Journées	Durée Moyenne de séjour
Chirurgie viscérale	1 139	4 968	4,5
Chirurgie orthopédique	1 247	4 813	3,9
Chirurgie ambulatoire	2 138		
HDJ	1 828		
Orthogénie	513		
Soins continus	582	1 988	3,4
Réanimation	467	2 247	4,8
Unité 72H	2 048	4 863	2,3
UHCD adulte	4 221	4 484	1,1
UHCD pédiatrique	1 884	1 916	1,0
TOTAL	14 993	29 404	2,6

### PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

PASSAGES AUX URGENCES  
EN 2020

**43 936**

**1 526**

PATIENTS ACCUEILLIS À LA  
PASS AU MOINS UNE FOIS

**1 526**

ENTRETIENS  
SOCIAUX

**349**

CONSULTATIONS  
MÉDICALES

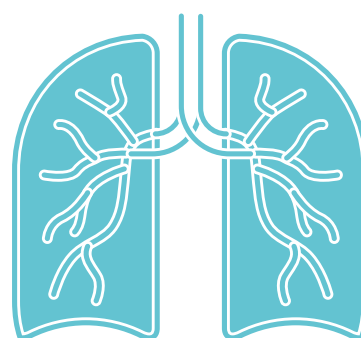
## CONSULTATIONS EXTERNES DU PÔLE CUBA

	2020	2019
<b>Plateau de consultations externes</b>	57 340	56 264
dont Chirurgie Orthopédique	7 556	7 448
dont Chirurgie Viscérale	3 392	3 521
dont Anesthésie	4 924	4 758
dont Chirurgie Orthopédique infantile	597	634
dont Chirurgie Viscérale Infantile	436	393
dont Ophtalmologie	6 051	5 459
dont Pédiatrie	3 117	3 773
dont Gynécologie/Obstétrique	15 538	16 171
dont Pneumologie	1 882	1 701
dont Dermatologie	2 049	1 488
dont Cardiologie	1 855	1 970
dont Gastro-Entérologie	1 345	1 541
dont Diabète Endocrinologie Nutrition	597	1 244
dont Neurologie	1 039	757
dont Néphrologie	369	276
dont Rhumatologie	875	326
dont Plaies et Cicatrisation	575	591
dont Médecine Sport	128	109

## ACTIVITÉ DU BLOC OPÉRATOIRE



## CENTRE DE LUTTE ANTI-TUBERCULOSE (CLAT)



### 3. LES PÔLES CLINIQUES ET MÉDICO-TECHNIQUES

## PÔLE MEDICO-TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT

#### PROJETS 2021

##### Pour le Pôle

- Ré-intégration du périmètre initial du Pôle (Brancardage/Hotellerie/Bio-nettoyage/Hygiène)
- Management qualité au laboratoire, pharmacie et stérilisation : évolution de l'informatisation (nouveau logiciel à déployer)
- Poursuite de l'informatisation des process du Pôle : pharmacie (cessions, molécules onéreuses, dispositifs médicaux, interfaces, DMP), laboratoire (prescription connectée, DMP et Thesis...)
- 

##### Pharmacie

- Déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les services de CARDIO
- Déploiement de la PDA en chirurgie

- Ouvrir l'activité de la reconstitution des formes injectables stériles
- Continuer à préparer la certification ISO 9001
- 

##### Stérilisation

- Déploiement de l'informatisation (SPM) dans les services clients
- Audit de suivi dans le cadre de la certification ISO 9001
- Laboratoire
- Envoi des résultats de laboratoire dans le DPI
- Projet IRMT LABO
- 

##### Radiologie

- IRM ouverture de 100% des plages en activité public pour le CHOR
- Développement de l'activité de Radio-Interventionnelle dans le cadre

du projet de service et des ré-organisations médico-soignantes

##### Kinésithérapie / Diététique

- Prise en charge de l'activité sur le Centre de Dialyse Ouest Réunion
- 

##### Hygiène

- Informatisation de la traçabilité de l'hygiène des locaux
- 

##### Hotellerie

- Mise en place de la motorisation des chariots repas
- 

##### Brancardage

- Informatisation de la gestion des transports patients interne et externe

#### REALISATIONS 2020

##### Pour le Pôle

- Fortement impacté par la pandémie de la Covid-19, le pôle MTSS a su faire preuve de réactivité, d'une grande capacité d'adaptation et d'implication sur l'ensemble de ses secteurs : expertise pharmaceutique (validation des masques hors marquage CE, fabrication de masques...), continuité d'approvisionnement malgré la multitude de rupture de stock (réactifs, médicaments, dispositifs médicaux...), stratégie thérapeutique scientifiquement établie (CHOR, 1er établissement à ne pas utiliser l'hydroxy-chloroquine suite COMEDIMS et Comité d'éthique dès mars 2020), participation à la vaccination et à l'optimisation des doses/flacon (formation/habilitation des IDE), biologie (dépistage...), imagerie...et circuits patients et matériels revus.
- Mise en œuvre d'un plan de continuité d'activité sur des secteurs et métiers très spécifiques et non remplaçables facilement.

##### Pharmacie

- Déploiement de la conciliation Médicamenteuse dans le service de PNEUMO et expérimentation en chirurgie
- Poursuite de la sécurisation du circuit du médicament : déploiement de la PDA dans tous les services de Médecines
- Pharmacotechnie au CHOR : reconstitution centralisée des Molécules Onéreuses avec formation et habilitations des personnels dédiés à cette activité (Médicale/paramédicale)
- Préparation à la certification ISO 9001 de la PUI (carto réalisée, groupe de travail mis en place avec les pilotes de processus)

##### Stérilisation

- Certifié ISO 9001

##### Laboratoire

- Accréditation norme 1589 pour l'activité du laboratoire pour 90% des analyses incluant la microbiologie

##### Imagerie

- Ouverture de plages en EEG en semaine
- IRM disponible 24/24
- Actualisation du projet de service et des organisations médico-soignantes en cours

##### Pool de liaison

- Prise en charge des différentes transports assurée 7/7 (gestion des déchets, Biomédical, transport des armoires de pharmacie, magasin, hygiène de la chambre mortuaire...)

##### Kinésithérapie / Diététique

- Déployée dans l'ensemble des unités de soins

##### Hygiène

- Déploiement des équipes de bio nettoyage sur l'ensemble des unités de soins

##### Hotellerie

- Organisation en place dans l'ensemble des services de médecine et de chirurgie



2 701  
VENUES  
IRM

9 951  
VENUES  
SCANNER

877 275  
ACTES  
LABORATOIRE

**CHEF DE PÔLE**  
Dr M. FABER

**CADRES DE PÔLE**  
C. PAVAYE

**GESTIONNAIRE  
ADMINISTRATIF**  
C.CANAU

**DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION  
MÉDICALE**

Dr P. ROUFFET  
Gestion des données médicales et de leur qualité  
**Encadrant** : P. FLORE

**IMAGERIE MÉDICALE**

Dr O. MAMLOUK  
**Cadre de santé** :  
O. COURTOIS  
Accueil des externes sur rendez-vous  
3 salles de radiologie conventionnelle  
2 scanners et 2 IRM partagés dans le cadre du GIE  
1 salle d'échographie  
1 salle EEG

**LABORATOIRE DE BIOLOGIE**

Dr C. PIANETTI  
**Référente encadrement** :  
Référente MC.PIANG SIONG  
Accueil des externes  
**Cadre de santé** :  
G. SERMONT  
Accueil des externes  
Biochimie, hématologie, Immuno-hématologie  
Hémostase, sérologie, bactériologie, parasitologie  
Biologie moléculaire

**POOL DE LIAISON /MORGUE**

**Cadre de santé FF** : D. DIBLAR  
**Cadre de santé** : E. CHAN KEE SHEUNG

**PHARMACIE / STÉRILISATION**

Dr M. FABER  
**Cadre de santé pharmacie** :  
E. CHAN KEE SHEUNG  
**Cadre de santé stérilisation FF** :  
D. DIBLAR / E. CHAN KEE SHEUNG  
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 KINÉSITHÉRAPEUTES**

**EQUIPE DE DIÉTÉTICIENNES**  
**Encadrement** :  
**D.DIBLAR / E. CHAN KEE SHEUNG**

**EOH**

**Responsable médical** : Dr A. LIGNEREUX  
**Cadre de santé** : C. ROLLAND

**OMEDIT**

Dr M. ANGELE

**BIONETTOYAGE**

**HÔTELLERIE**  
**BRANCARDAGE**  
**Cadre de santé** : C. ROLLAND

**LE PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE ET SOINS DE SUPPORT EN CHIFFRES**

ACTIVITÉ D'HOSPITALISATION	UNITÉ DE MESURE	RÉALISÉ EN 2020
Activité du Laboratoire	Nombre d'actes	679 944
	Nombre de B	14 266 079
Activité de la Pharmacie	Quantité de médicaments dispensés	2 570 715
	Quantité DM (dispositifs médicaux) gérés	2 475 749
Activité de la Stérilisation	Mètres cube	491
Activité de la Radiologie	Nombre de venues	9 364
	Nombre d'actes	10 344
Activité du Scanner	Nombre de venues	6 410
	Nombre d'actes	7 985
Activité de l'IRM	Nombre de venues	1 513
	Nombre d'actes	2 261
Activité de Neuro/EEG	Nombre de venues	779
Activité de l'Echographe	Nombre de venues	1 684

ACTIVITÉ EXTERNE	UNITÉ DE MESURE	RÉALISÉ EN 2020
Activité du Laboratoire	Nombre d'actes	252 414
	Nombre de B	5 300 188
Activité de la Pharmacie	Montant de médicaments rétrocessions	2 220 641 €
Activité de la Radiologie	Nombre de venues	12 850
	Nombre d'actes	14 483
Activité du Scanner	Nombre de venues	3 385
	Nombre d'actes	4 240
Activité de l'IRM	Nombre de venues	1 286
	Nombre d'actes	1 757
Activité de Neuro/EEG	Nombre de venues	393
Activité de l'Echographe	Nombre de venues	991



# 4. LE POLE MANAGEMENT

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

### CHEF DE PÔLE : Laurent BIEN

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.

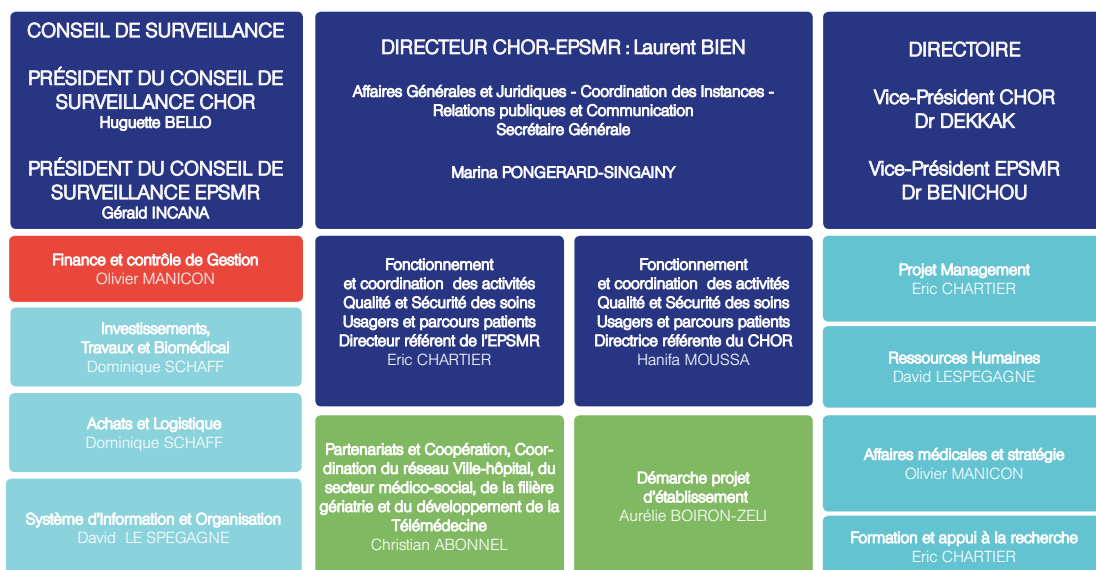
Le Pôle management a en charge le pilotage stratégique (avec le directoire et le président de la CME) et opérationnel de l'établissement. C'est dans ce contexte que doivent s'analyser la contractualisation externe (CPOM) et interne (contrats de pôles). Cela implique que le Pôle Management soit en mesure 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 transversale 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 que vous retrouverez en pages 8 et 9.

### DIRECTION COMMUNE CHOR-EPSMR : ORGANIGRAMME ACTUALISÉ AU 2 NOVEMBRE 2020

#### CONSEIL DE SURVEILLANCE

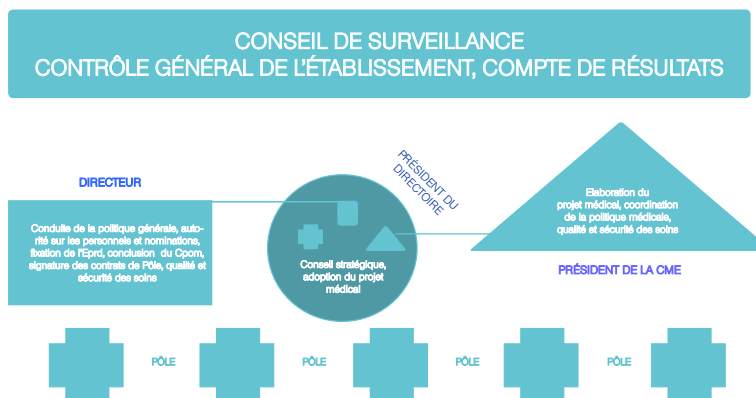


## AFFAIRES GÉNÉRALES - COORDINATION DES INSTANCES

### LES INSTANCES

La coordination de l'ensemble des instances est assurée par le Secrétariat Général, sous la responsabilité de Marina PONGERARD- SINGAINY.

Calendrier dense pour l'année 2020, avec pour les 2 établissements 53 réunions : pour le CHOR, 6 réunions du Directoire, 5 réunions de la CME, 3 réunions du Conseil de surveillance, 4 réunions du CTE, 3 réunions de la CSIRMT et 4 réunions CDU.



### CONSEIL DE SURVEILLANCE

**M. Joseph SINIMALE\***, Président  
**Mme Huguette BELLO\*\***, Présidente

### REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

**Mme Patricia HOARAU\***  
**Mme Laëtitia LEBRETON\*\***  
Représentantes de la commune de Saint-Paul  
**Mme Jacqueline HENRY\*\*\***  
Conseillère Départementale de La Réunion  
**Mme Sonia BAPTISTE \***  
**Mme Jocelyne CAVANE-DALELE\*\*\***  
**Mme Jasmine BETON\*\***  
Représentantes du TCO

### REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL MÉDICAL ET NON-MÉDICAL

**Dr Pierre ROUFFET\*\*\***  
**Dr Alexis GUERIN-DUBOURG\***  
**Dr Philippe ROGET\*\***  
Représentants de la CME  
**Mme Myriam DROMART\***  
Remplaçant en cours de désignation  
Représentante de la CSIRMT  
**Mme Mélissa SERVEAUX\*\*\***  
**M. Dominique LEGROS\*\*\***  
Représentants du personnel hospitalier

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS

**Dr Anne VIENNE CESSOU\*\*\***  
**M. Jacques GABETTE\***  
**Dr Laurent ROUSSE\*\***  
Personnes qualifiées désignées par la DG ARS  
**Mme Anne BAILLARD\***

### PERSONNES QUALIFIÉES DÉSIGNÉES PAR LE PRÉFET DE LA RÉUNION

**Mme Thérèse Yolaine TORTILLARD\***  
Représentante des usagers (UDAF)

**Mme Brigitte LAGARDERE EYMERY\*\*\*** Représentante des usagers de la Ligue contre le cancer  
**M. Gérald INCANA\*\***  
**Mme Marie-Suzanne MINGUANT\*\***

### INVITÉS DE DROIT (VOIX CONSULTATIVE)

**Dr Rachid DEKKAK**  
Vice-Président du Directoire  
**Mme Martine LADOUCETTE**  
Directrice Générale de l'ARS  
**M. Benoit SERIO**  
Directeur Général de la CGSS  
**Mme Roselyne PITOU\***  
Représentante des familles des personnes accueillies à l'EHPAD  
**M. Philippe ROLAIN\***  
Trésorier de l'établissement  
**Dr Emilie BEDANI\*\***  
Présidente du Comité de Réflexion Ethique  
**Mme Bernadette JAVEGNY\*\***  
Représentante des familles de personnes accueillies  
*\*jusqu'au 24/09/2020. \*\* à partir du 24/09/2020  
\*\*\*toute l'année 2020*

### DIRECTOIRE

**MEMBRES DE DROIT**  
**M. Laurent BIEN**  
Président  
**Dr Rachid DEKKAK**  
Vice-Président  
**Mme Hanifa MOUSSA-SIDAT**  
Directrice référente du CHOR  
Coordonnatrice Générale des Soins

**MEMBRES NOMMÉS**  
**Dr Luc CHEVALLIER**  
Chef de pôle Femme/Mère/Enfant  
**Dr Francis VALLIER**  
Chef de pôle CUBA

**Dr Pascal DELPIRE**  
Chef de pôle Médecine/EHPAD  
**Dr Michel FABER**  
Chef de pôle Médico-technique

### COMITÉ TECHNIQUE D'ÉTABLISSEMENT

**M. Laurent BIEN**  
Président  
**Mme Zohra GIVRAN**  
Secrétaire du CTE

### COMMISSION MEDICALE D'ÉTABLISSEMENT

**Dr Rachid DEKKAK**  
Président  
**Dr Luc CHEVALLIER**  
Vice-Président

### COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE REÉDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUES

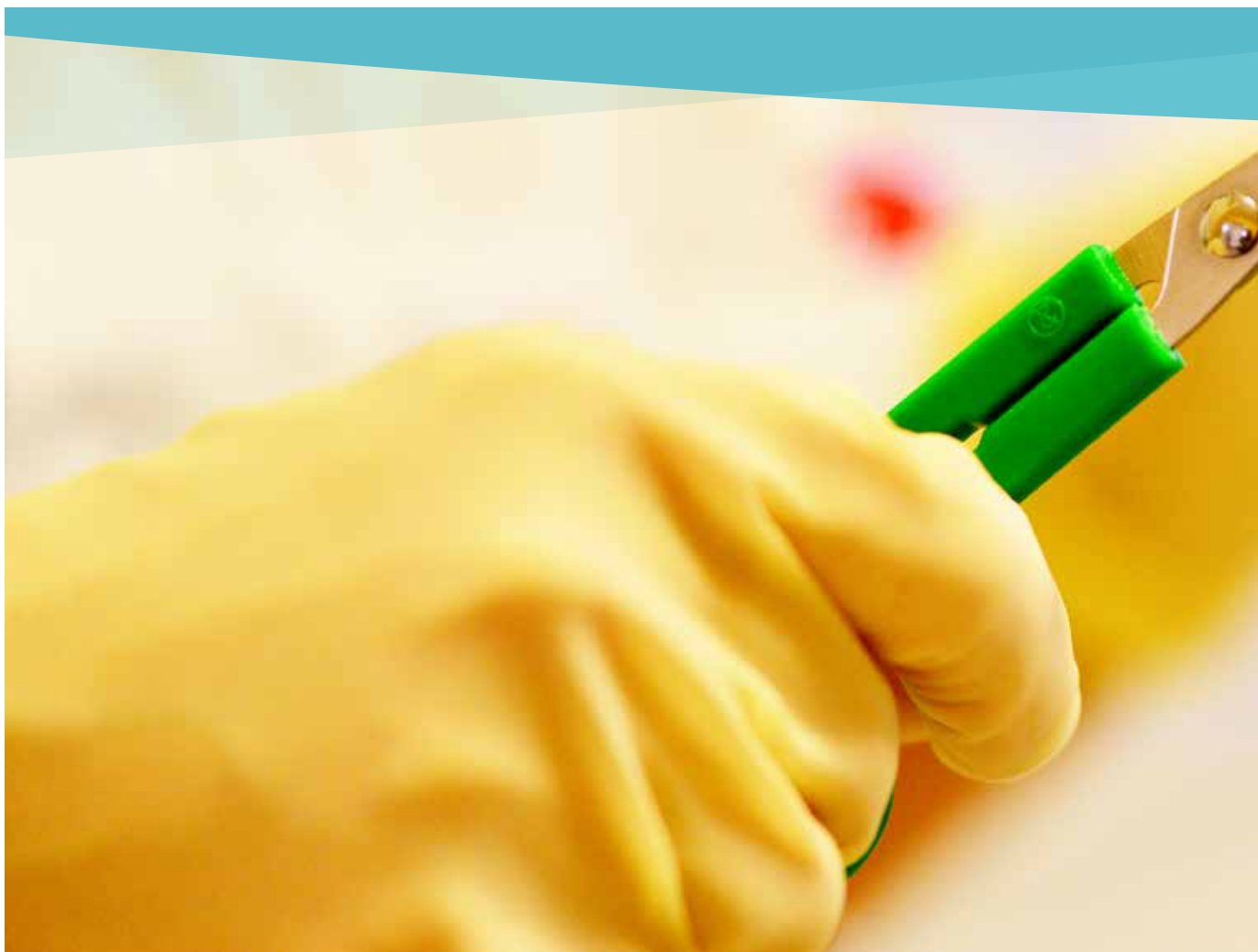
**Mme Hanifa MOUSSA-SIDAT**  
Directrice Coordinatrice Générale des Soins

### COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA PRISE EN CHARGE

**M. Laurent BIEN**  
Président

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

**M. Laurent BIEN**  
Président



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

### RELATIONS PUBLIQUES ET COMMUNICATION

#### SITE INTERNET ET RÉSEAUX SOCIAUX

Le site internet du CHOR est régulièrement mis à jour avec les actualités, le détail de l'offre de soins, les coordonnées ainsi que les productions institutionnelles comme le nouveau film de présentation. En 2020.

- 33 actualités publiées
- 41 799 visiteurs (61 436 visites) du site internet
- Création des comptes LinkedIn et Twitter du CHOR

#### RELATIONS PRESSE ET COMMUNICATION CIBLÉE

Nous avons travaillé sur 17 communiqués de presse / dossiers de presse dont 6 sur les activités du CHOR et 3 communs avec l'EPSMR.

Encarts sur les supports presse sur :

- remerciements aux partenaires soutien du personnel hospitalier
- mise en place de l'adresse pour messages de soutien et propositions d'aide

Une communication spécifique liée à la

COVID-19 a été mise en place sur le site pour informer les visiteurs / patients sur les règles sanitaires en cours et modalités de visite (affiches, flyers, écrans TV).

#### GESTION DOCUMENTAIRE

La gestion électronique documentaire GedeoN, qui regroupe de manière structurée et sécurisée les documents de nos établissements, a été particulièrement active en 2020, avec notamment la production de 150 documents d'informations générales et de prise en charge du patient concernant la Covid-19 pour le CHOR.

Au total, depuis sa mise en place, entre 2017 et 2020, ce sont 2893 documents qualité et institutionnels qui ont été recensés sur GedeoN, soit 1 651 pour le CHOR et 320 bi-établissements.

#### RELATIONS PUBLIQUES

En 2020, plus de 65 066 personnes ont été accueillies sur le site du CHOR (estimation faite à partir du nombre de tickets émis aux bornes d'accueil)



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# STRATÉGIE ET AFFAIRES MÉDICALES

### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ETP ET DE LA MASSE SALARIALE

	ETP rémunérés		
	2020	2019	2018
Praticiens Hospitaliers Temps plein	87,78	82,80	77,97
Praticiens Hospitaliers Temps partiel	3,93	3,05	2,90
Praticiens contractuels	42,77	39,25	27,12
Assistants	21,40	20,32	15,96
Praticiens attachés associés	0,75	0,07	0,10
Total personnel médical	156,63	145,49	124,06
Masse salariale personnel médical	20 111 491 €	18 651 318 €	15 965 358 €

#### FAITS MARQUANTS DE LA DAM POUR 2020

- Poursuite des recrutements prévus pour l'ouverture du CHOR
- Mise en place de l'arrêté du 8 novembre 2013 (PDS)
- Adaptation des organisations médicales dans le cadre de la crise sanitaire



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# FINANCES, DIALOGUE DE GESTION, CONTRACTUALISATION INTERNE

### LE BUDGET PRINCIPAL

La situation financière du CHOR a logiquement été impactée par les conséquences de la crise sanitaire :

- Les surcoûts induits par les mesures prises dans le cadre de la gestion de la crise COVID représentent 2,3 M€
- La perte de recettes d'activité constatée s'élève à 6,0 M€  
Les dispositifs d'accompagnements mis en place au niveau national et régional ont néanmoins permis de neutraliser intégralement ces impacts et de clôturer l'exercice sur un excédent de + 0,5 M€, pour la deuxième année consécutive.

### ANALYSE FINANCIÈRE

Stabilité des grandeurs bilancielles en 2020 :

- La capacité d'autofinancement augmente de 1,4M€ (soit 6,9 M€) et permet ainsi de couvrir les échéances d'emprunts de l'exercice (3,2M€), ainsi que le renouvellement courant des investissements (1,7M€).
- Le remboursement des échéances d'emprunts à hauteur de 3,2M€ diminue d'autant l'encours de la dette, qui s'élève à 76,3M€ à fin 2020.
- Le taux d'indépendance financière reste stable et inférieur au plafond réglementaire (50%).
- Le fonds de roulement en date d'arrêt est de 19,3M€ (+ 0,2 M€); le besoin en fond de roulement diminue légèrement (-0,5 M€) à 23,3 M€ ; la trésorerie affiche une légère amélioration de + 0,7 M€.

### RESPECT / AMELIORATION DU TAUX D'EVOLUTION DE L'EPRD (EN EUROS)

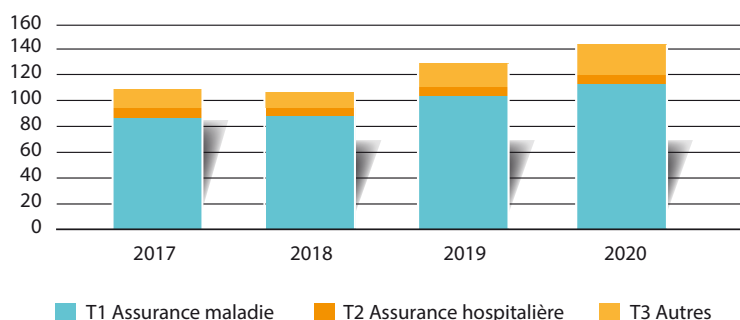
	2017	2018	2019	2020
Résultat EPRD initial	-2 088 693	-1 950 929	581 202	-374 520
Résultat Compte Financier	-3 803 534	-1 556 279	957 769	480 078
Taux résultat/total produits	-3,6%	-1,4%	0,7%	0,3%

### ÉVOLUTION DES CHARGES ET DES PRODUITS (EN EUROS)

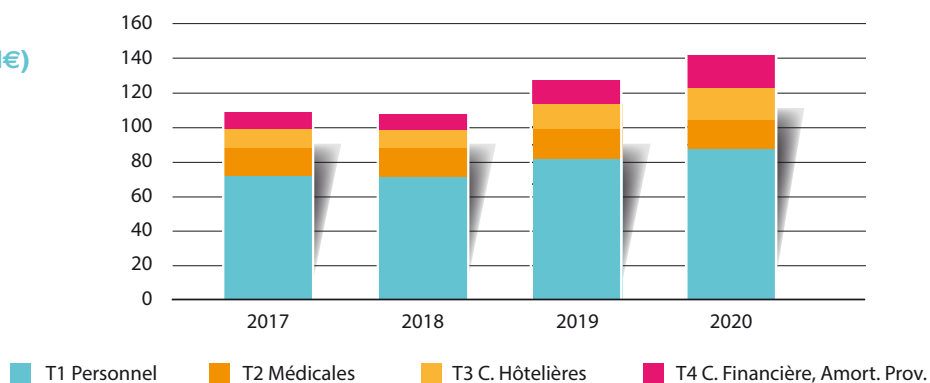
Charges	2017	2018	2019	2020	Poids des charges
Charges de personnel	71 382 515	71 956 775	81 680 424	87 973 434	62,1%
> dont personnel non médical	51 971 863	52 043 801	59 298 481	63 252 463	44,7%
> dont personnel médical	19 410 652	19 912 974	22 381 943	24 720 970	17,5%
Charges à caractère médical	15 922 857	14 898 467	16 834 890	18 152 890	12,8%
Charges à caractère hôtelier et général	12 084 741	11 614 899	14 926 300	16 631 948	11,7%
Charges d'amortissement, provisions et dépréciations, financières et exceptionnelles	10 862 795	11 199 151	15 737 137	18 904 237	13,3%
Total des charges	110 252 908	109 669 292	129 178 751	141 662 509	100,0%

Produits	2017	2018	2019	2020	Poids des produits
Produits versés par l'assurance maladie	84 332 203	87 573 381	101 561 339	112 365 695	79,1%
> dont GHS	59 036 903	59 490 935	70 226 719		0,0%
Autres produits de l'activité hospitalière	7 125 754	7 336 110	8 647 722	7 812 855	5,5%
Autres produits	14 991 417	13 203 523	19 927 459	21 964 035	15,5%
Total des produits	106 449 374	108 113 013	130 136 520	142 142 585	100,0%

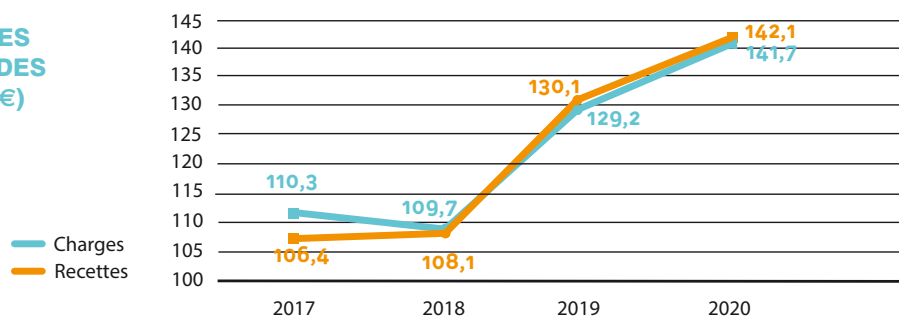
### ÉVOLUTION DES RECETTES (M€) 2017 - 2020



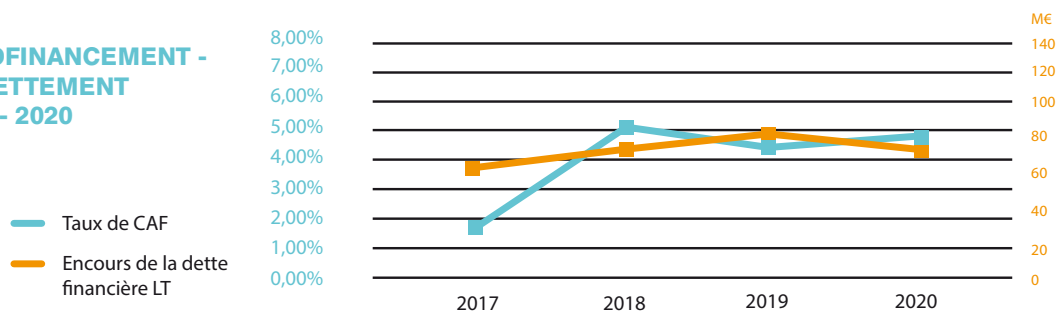
### ÉVOLUTION DES CHARGES (M€) 2017 - 2020



### ÉVOLUTION DES CHARGES ET DES RECETTES (M€) 2017 - 2020



### AUTOFINANCEMENT - ENDETTEMENT 2017 - 2020





## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

### MANAGEMENT PAR LA QUALITE

#### La politique Qualité, Gestion des Risques et Droits des Usagers a pour objectif d'améliorer :

- Le service médical rendu au patient
- La sécurité des soins
- La sécurité des personnes
- La satisfaction des patients, des usagers et des prestataires
- L'efficacité (rapport résultats obtenus/moyens utilisés) de l'établissement

Depuis des nombreuses années, le Management par la Qualité est soutenu par une équipe pluri-professionnelle (directrice, médecin coordonnateur des risques, ingénieur qualité, gestionnaire des risques, cadre de santé, chargée des relations usagers) qui vient en appui méthodologique aux différents services de soins et de support, est à l'écoute de l'utilisateur pour le traitement des différentes demandes et est organisée en Comité de pilotage où siègent le directeur d'établissement et le président de la CME.

### GESTION DE LA CRISE COVID-19

#### En 2020, le service Qualité et Gestion des risques s'est fortement impliqué dans le suivi et la mise en place des directives nationales, régionales et institutionnelles au regard de la crise sanitaire :

- Veille réglementaire : **124 Messages d'Alerte Rapide Sanitaire (MARS)** avec suivi des applications des directives.
- Cellules de crises ciblées sur les organisations et prise en charge des patients Covid-19, du personnel.
- Protocoles et procédures internes : **55 documents de prise en charge**, validés et diffusés avec un « PLAN EPIDEMIQUE CORONAVIRUS SARS-coV-2 » décrivant la stratégie de réponse sanitaire de l'établissement. Le Plan fut actualisé 11 fois afin de s'adapter au mieux aux évolutions de l'épidémie.
- Présentation régulière aux instances du CHOR des actions et réajustements permanents des organisations.
- Formations des soignants médicaux et paramédicaux avec le service d'hygiène hospitalière et les cadres de Santé sur les mesures de protection dans la prise en charge des patients COVID positifs (habillage-déshabillage).

### LA CERTIFICATION HAS V2020

Le nouveau dispositif de certification dit « V2020 » de la Haute Autorité de Santé (HAS) répond à l'ambition d'une amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et s'intéresse davantage au résultat attendu pour le patient. Il capitalise sur les vingt années d'expérience de certification, s'appuie sur les points de référence tirés des versions successives et le fait évoluer pour rendre ce dispositif plus efficace, plus efficient, mieux adapté aux attentes des patients et des professionnels.

Avec de nouveaux enjeux, cette nouvelle itération de certification sera mise en place en 2021 et utilise des méthodes d'évaluation encore plus proches des patients et des professionnels (patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, audit système, observation).

### AMELIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

#### Revue de Morbidité Mortalité (RMM)

En 2020, 4 Evénements Indésirables Graves (EIG) ont été déclarés à l'ARS sur le portail national des signalements. Une analyse de nos pratiques RMM doit être faite dans les trois mois avec rendu à l'ARS.

Le nombre de déclarations des EIG est le reflet de l'accompagnement des équipes en faveur d'une déclaration systématique pour une démarche rétrospective pour l'amélioration de nos pratiques et la sécurisation des prises en charge.

Récapitulatif des RMM faites en 2020		
Nature des EIG	Nbre	Nbre d'actions
Inadéquation de la prise en charge / état du patient	6	20
Erreur d'administration	2	9
Défaut de continuité des soins	1	4

#### Retour d'expérience

Le retour d'expérience constitue un temps d'apprentissage pour les organisations. Les crises et analyses d'événements indésirables apportent une connaissance riche en matière de faiblesses (dysfonctionnement organisationnel, technique ou humain) mais aussi de forces du système (ce qui a bien fonctionné, par exemple quant à la qualité d'une récupération). Elles offrent une opportunité pour réduire les situations à risques.

Récapitulatif des REX faits en 2020		
Nature des EI	Nbre	Nbre d'actions
Défaut de continuité des soins	3	14
Défaut de sécurité des médicaments (transport / stockage / conservation)	1	5
Erreur d'administration	1	4
Non-respect des règles de prescription	1	4
Non-respect de protocole ou de consigne	1	2



### Notre Méthode d'analyse : ALARM

La méthode ALARM («Association of Litigation And Risk Management») est une méthode d'analyse systématique des événements indésirables. Elle permet d'identifier les facteurs ayant favorisé leur survenue afin d'en prévenir la récurrence. Elle est devenue une référence pour l'analyse des causes en santé et peut s'appliquer à de nombreuses situations.

### Audit de dossiers

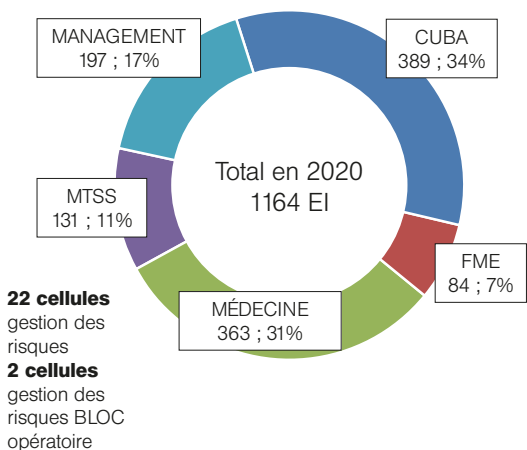
Indicateurs	Nombres de dossiers audités
Qualité de la lettre de liaison à la sortie ou courrier d'hospitalisation	80
Tenue du dossier d'anesthésie	60
Prise en charge de l'AVC aigu	50
Prévention de HPP Score HPP	60
Traçabilité paramédicale	160
Critères médicaux et données règlementaires sur le courrier de sortie	40

### Audits réalisés sur le Pôle MTSS

Récapitulatif des RMM faites en 2020		
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
STERILISATION	NF EN ISO 9001 - Système de management de la qualité : Exigences	1 Audit de certification 1 Audit interne externalisé

## LA GESTION DES RISQUES

### Les événements indésirables (répartition par pôle concerné)



**72 FEI** ont fait l'objet de 44 signalements à l'ONVS : Les services des urgences et de court séjour gériatrique sont majoritairement victimes de violences hospitalières (env 50% des faits).

### Les non-conformités au laboratoire

10 437 non-conformités pré-analytiques enregistrées au laboratoire en 2020 représentant 7% des demandes. La majorité concerne des non-conformités de prélèvement : Tube absent ou volume insuffisant

### Patients traceurs

La méthode du patient traceur permet d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement ainsi que les interfaces et la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire afin d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration. Elle prend en compte l'expérience du patient et de ses proches.

Pôle	Nb de patients traceurs
FME	2
MEDECINE	6

### Actualisation des consentements éclairés

**44** consentements éclairés : 10 Cardiologie / 8 Vasculaire / 11 Vis-cérale / 12 Endoscopie / 3 Pédiatrie

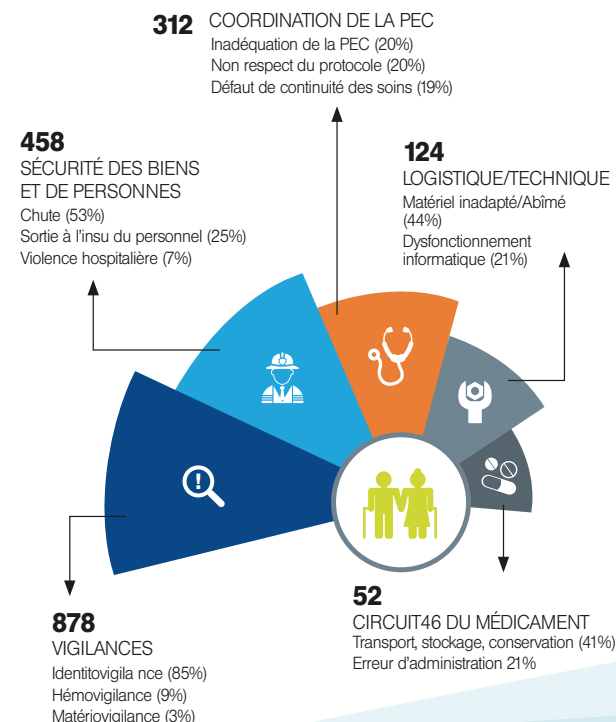
### Formations

**42** référents Qualité : Formation v2020, outils et méthodes  
**650** professionnels formés (Habillage/déshabillage COVID en lien avec EOH)

### La gestion électronique de documents

**726** documents de prise en charge disponibles sur GEDEON.

### Répartition des FEI (1 164) et NC Identito (737)



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET DROIT DES USAGERS

## DROIT DES USAGERS

### LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers, constituée depuis le 05 septembre 2005 par décision du Directeur, est l'instance qui aborde les questions en lien avec la Qualité et la Sécurité des Soins en présence de ces membres de droit comprenant 2 représentants d'usager nommés par l'ARS tous les 4 ans.

#### Les titulaires :

Mme Véronique MINATCHY de France Assos Santé

Mme Brigitte LAGARDERE EYMERY de la Ligue contre le cancer

#### Les suppléants :

M. Michel BRUN de l'ORIAPA

### 3 commissions des Usagers en 2020

Mme Marie-Suzanne MINGUANT de RENALOO

### DEMANDES DE DOSSIER PATIENT

	Nbre	Traitement des demandes
Demandes satisfaites	204	- 65 % respectent les délais réglementaires - 35 % ont été traités hors délais réglementaires
Dossiers transmis à la Direction Qualité en attente de transmission patient	39	Dossiers prêts à transmettre au patient
Demandes non traitées	15	Annulées / Refusées / En attente de pièces justificatives

En 2020, 258 demandes de communication de dossier ont été recensées

#### Délais de transmission au CHOR :

- **5.4 Jours** de moyenne pour les dossiers < 5 ans (réglementairement de 8 jours)
- **6.0 Jours** de moyenne pour les dossiers > 5 ans (réglementairement de 2 mois)

#### Médiations médicales & entretiens

- 3 droit des usagers
- 4 prises en charge
- 3 complications
- 1 erreur médicamenteuse
- 1 violence

Présence : médiateur médical, représentant des usagers, chef de service, avocat

75%  
cloturés



#### Tribunal Administratif Tribunal judiciaire Commissions de Conciliation et d'indemnisation Amiable

- 4 pertes / vol
- 4 complications
- 2 Prise en charge
- 1 défaut de diag

55%  
cloturés

### GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Sur l'année 2020 est comptabilisé 72 dossiers de réclamations. Les 12 médiations médicales ont permis de clôturer 75% des réclamations.

### EVALUATION DE LA SATISFACTION

Type de questionnaires	Nombre de questionnaires traités	Satisfaction globale*
Hospitalisation complète	1 605	64,5 %*
Hôpital de jour	107	96,3 %
Hors hospitalisation complète	552	74,1 %*
Néonatalogie	502	98.5 %
Pharmacie	57	91.3 %

\* Pourcentage de très satisfait.

### Sur l'année 2020, 2 823 questionnaires de satisfaction ont été saisis et exploités :

E-satis est le premier dispositif national de mesure en continu 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 : 71.91/100

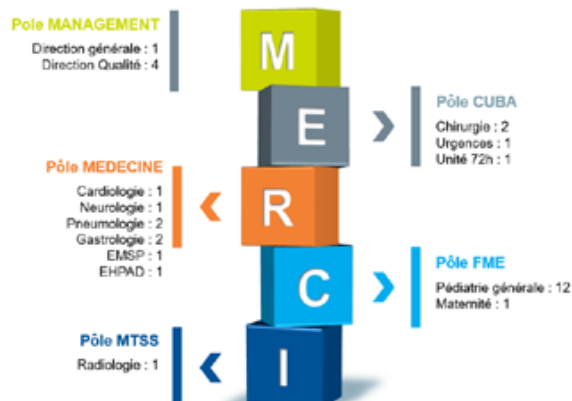
Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.

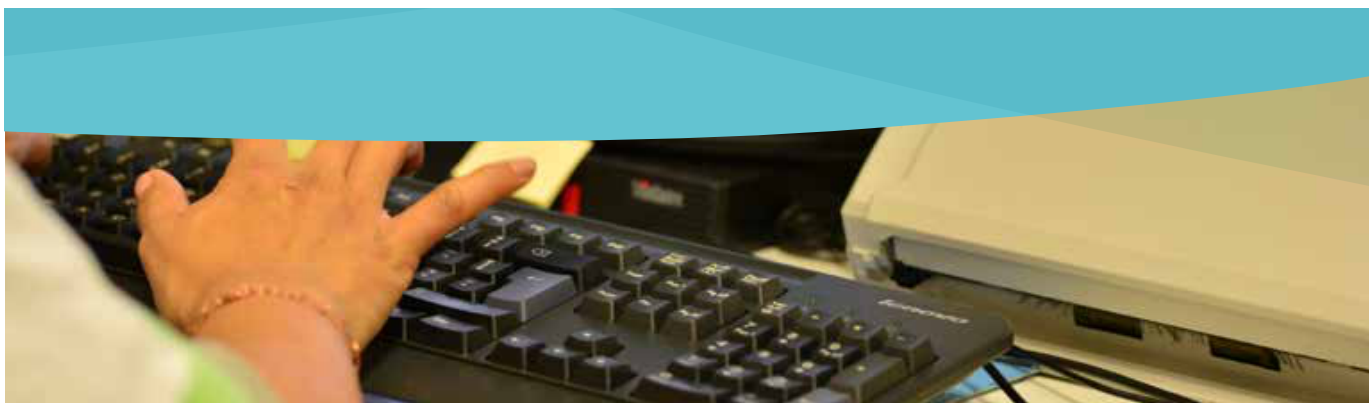
#### Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire : 78.96/100

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

31 Courriers de remerciements recensés





## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

### FORMATION CONTINUE

#### LES COTISATIONS ENCAISSÉES PAR L'ANFH

- Plan (2,10%) : 980 184,97 euros
- Etudes promotionnelles (0,6%) : 280 054,00 euros
- CFP, VAE, BC (0,2%) : 93 351,44 euros
- Total : 1 353 590,41 euros

#### En 2020

1 207 départs  
30 744,67 heures  
4 392,55 jours

en comparaison les chiffres de 2019 :

1 946 départs  
40 331 heures  
5 740 jours

Pour un effectif de 1 186 au 31/12/20 contre 1 113 au 31/12/2019

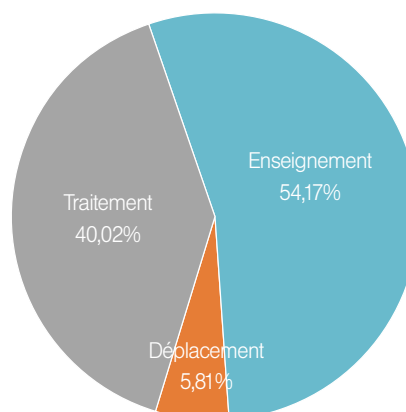
#### UTILISATION DE L'ENVELOPPE FORMATION ÉTABLISSEMENT

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

1 096 départs  
15 035,64 heures  
2 148,38 jours

**Montant des engagements  
pour la formation : 1 114 862 euros**

**Montant des dépenses enveloppe  
Plan Etablissement : 590 080 euros**



#### ETUDES PROMOTIONNELLES

Grade	Formation	Institut	Départ	Retour
Technicien de laboratoire	Diplôme de cadre de santé	IRMSOI	2019	2020
Technicien de laboratoire	Diplôme de cadre de santé	IRMSOI	2019	2020
Infirmier	Diplôme de cadre de santé	IRMSOI	2020	2021
Préparateur en pharmacie	Diplôme de préparateur en pharmacie hospitalière	CFPPH APHM	2020	2021
Agent de bio-nettoyage	Diplôme d'état d'Aide soignant	IFAS	2020	2021
Infirmier	Diplôme d'état de puéricultrice	ASFA	2020	2021
Aide-soignant	Diplôme d'état d'infirmier	IFSI	2017	2020
Aide-soignant	Diplôme d'état d'infirmier	IFSI	2018	2021
Aide-soignant	Diplôme d'état d'infirmier	IFSI	2018	2021
Aide-soignant	Diplôme d'état d'infirmier	IFSI	2019	2022
Infirmier	Diplôme d'état d'infirmier anesthésiste	IRIADE	2019	2021
Infirmier	Diplôme d'état d'infirmier de bloc opératoire	IRIADE	2019	2021
Infirmier	Diplôme d'état d'infirmier de bloc opératoire	IRIBODE	2018	2020
Infirmier	Diplôme d'état d'infirmier de bloc opératoire	IRIBODE	2019	2021
Infirmier	Diplôme d'état d'infirmier de bloc opératoire	IRIBODE	2020	2022

## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# FONCTIONNEMENT, COORDINATION DES SOINS ET PARCOURS PATIENTS

### COVID-19 : ORGANISATION DES SOINS

#### Une année marquée par la pandémie Covid19.

Contribution du service des soins à l'élaboration, l'actualisation et la mise en œuvre du Plan COVID-19 et des circuits de prise en charge patients dans le cadre d'une convergence médico-soignante comportant plus de 60 procédures actualisées au fil des directives nationales, régionales, institutionnelles et évolution des connaissances.

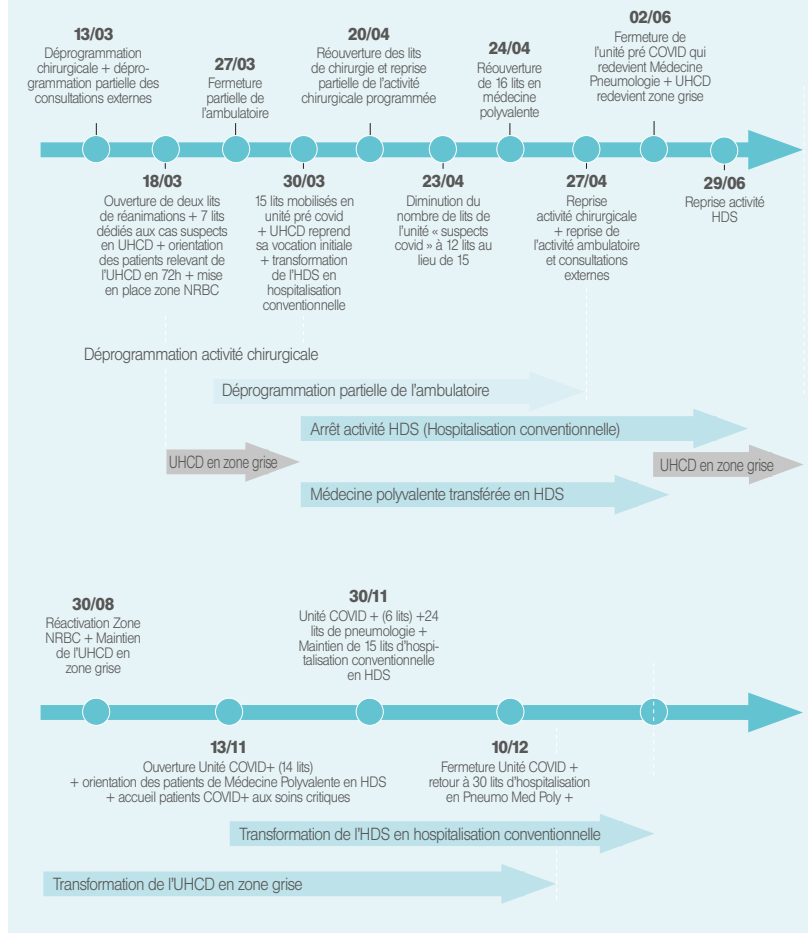
Agilité des professionnels lors des transformations des organisations des soins, des parcours de prise en charge patients, armement des lits, organisation des postes de travail, dans une logique de conformité et au rythme des évolutions du schéma régional d'organisation des ES, des réglementations, des recommandations des sociétés savantes, des protocoles tout en intégrant la dimension des ressources humaines et matérielles disponibles.

Ces réorganisations de l'offre de soins ont été possibles par un important dispositif de redéploiement de professionnels mis en œuvre dans des délais courts. Il convient de souligner l'engagement et la réactivité des équipes des services cliniques, Médico-Techniques et Soins de Support dans la mise en œuvre de ces changements.

- Mobilisation et accompagnement des professionnels, particulièrement ceux redéployés dans les services de 1ère ligne (urgences, soins critiques, pneumologie) et l'Ehpad, à l'acquisition des compétences nécessaires à leur poste de travail et l'intégration régulière des connaissances en lien avec la Covid pour les sécuriser et sécuriser leurs pratiques. Des dispositifs internes de formation ont été déployés par les professionnels (cours, compagnonnage) et des supports de formation ont été créés et mis à disposition des équipes (fiches pratiques, films)

- Habillage/déshabillage: 560 soignants
- Prélèvements naso-pharyngés: 82 IDE
- Formation des IDE pour les services : Urgences, UHCD et soins critiques
- Une communication solide et une présence essentielle des managers de santé pour accompagner les soignants.
- Développement des soins relationnels pour les patients atteints de Covid.
- Organisation du maintien du lien entre les patients, résidents et leur entourage dans un contexte de restriction des visites
- Accompagnement des visiteurs, des familles, et prise en compte de la peur, la détresse particulièrement dans les situations de fin de vie.

### CALENDRIER ORGANISATION DES SOINS



### REORGANISATION DES SOINS AUX PATIENTS PSYCHIATRIQUES AUX URGENCES ET UHCD

**Cette réorganisation des soins a pour ambition de réaliser une prise en charge immédiate et intégrative avec les urgences psychiatriques des patients présentant des troubles psychiques aux urgences somatiques en privilégiant :**

- La triple mission de l'équipe de santé mentale aux urgences : urgences, suivi des patients en UHCD somatique, psychiatrie de liaison et sollicitations des partenaires.
- Les liens avec l'unité d'accueil et d'orientation mise en place sur Grand Pourpier (Cardamome)

#### Dans une logique:

- de réponse immédiate aux personnes accueillies aux urgences somatiques et porteuses d'un trouble psychique
- de disposer d'une ressource paramédicale en santé mentale basée aux urgences du CHOR, en charge de l'accueil, l'orientation et la prise en charge tout au long du parcours 24h/24h
- d'offrir une compétence médicale psychiatrique venant en appui de la prise en charge réalisée par les équipes des urgences somatiques du CHOR pour des indications de prise en charge de 24h à 72 heures
- de transformer les 6 lits du Cap Ouest en lits UHCD polyvalents MCO/PSY sous la responsabilité des urgences somatiques du CHOR.



#### Côté somatique :

- Travaux de mise aux normes des chambres pour transformation des 6 lits du Cap Ouest en lits UHCD, et équipements des locaux
- Armement des lits UHCD
- Réorganisation des postes de travail des IDE et AS aux Urgences /UHCD, et réajustement des maquettes organisationnelles
- Accompagnement du plan de mobilité interne dans le cadre des recrutements IDE/AS pour l'UHCD
- Accompagnement des équipes paramédicales CHOR/EPMSR pour faciliter le travail entre professionnels, en interdisciplinarité pour les activités de soins : communication, formation, fiches de tâches, protocoles

#### Coté santé mentale :

Mise en place d'IDE de santé mentale d'accueil, d'orientation et de parcours patients tout au long de leur prise en charge aux Urgences/UHCD, pour apporter une réponse immédiate aux personnes présentant des troubles psychiques en lien avec les équipes somatiques.

### DOSSIER PATIENT INFORMATISE, VOLET PARAMEDICAL

#### Objectifs contractualisés avec les pôles cliniques :

- 85% de taux de conformité aux critères HAS
- Audits croisés : 10 dossiers par trimestre et par service

#### Résultats :

Taux de conformité établissement : 83%

- Pole CUBA : 83%
- Pole MEDECINE : 87%
- Pole FME : 78%

#### Evolution des documents dans le DPI :

- Organisation de l'intégration des demandes de mise à jour des services

cliniques pour faciliter les pratiques et davantage de pertinence des transmissions ciblées

- Lien fait avec le Copil transmissions inter-équipes pour une harmonisation institutionnelle des éléments.

### TRANSMISSIONS INTER-EQUIPES

#### Finalisation de la mise en place du projet transmissions inter équipes avec l'installation d'un Comité de pilotage

Objectif général : contribuer à faire évoluer le DPI en fonction des besoins des personnes soignées, de la réglementation et faciliter les pratiques soignantes.

#### Résultats 2020 :

- Mise à jour des cibles, et réajustement des macro-cibles et des cibles prévalences par service
- Mise à jour des onglets et favoris pour les cibles et questionnaires d'entrée dans le DPI par service
- Réajustement de certains documents tels que : fiche de pansement, outils d'ETP
- Formation et suivi des nouveaux arrivants par les référents des services

### SECURISATION DU CIRCUIT DU MEDICAMENT

Les EI en lien avec le circuit du médicament a représenté 4% du total des signalements, répartis selon les catégories suivantes :

Défaut de sécurité des médicaments (transport/stockage/conservation), 42%	Erreur d'administration 21%	Non-respect des règles de prescription, 15%
Omission d'administration 10%	Administration non tracée 6%	Erreur de dispensation 6%

### PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE

#### Une progression des prises en charge nutritionnelle qui se poursuit :

- 4429 patients hospitalisés pris en charge (3031 en 2019)
- 2 113 patients dénutris (1289 en 2019)
- +46% d'activité diététique dans les services
- +62% de dépistage de la dénutrition
- 457 patients suivis en consultation (572 en 2019)
- Cette diminution est à corréliser avec la période de confinement pour les patients diabétiques et la chirurgie bariatrique

Année marquée par la création de REUNICLAN au niveau régional, auquel contribue l'équipe du CHOR.

Création d'un poste supplémentaire de diététicienne en mi-année pour améliorer la prise en charge des patients en Médecine.

### EDUCATION THERAPEUTIQUE

1. **Hémophilie** : mise en place de l'éducation des patients aux urgences et UHCD

2. **Diabète** :

- 2 088 hospitalisés pris en charge (1 977 en 2019)
- 1 664 patients ont intégré un programme d'ETP
- 249 téléconsultations au cours du confinement et mise en place des téléconsultations pour les semi-urgences

Actualisation des programmes d'ETP

Création de nouveaux outils : mallette « Stop diabète », calculateur de bolus individuel et protocole d'adaptation des doses lors de l'activité physique pour les patients porteurs de pompe à insuline externe, application sur Android/iPhone pour la mise en route des CGM

3. **Hépatite** : formation d'une IDE et création du programme d'ETP avec l'IREPS

## ACTIVITE DE PODOLOGIE

1518 patients pris en charge, dont :

- 1116 patients pour soins (majoritairement pieds et mains diabétiques, autres plaies)
- 165 patients en atelier de podologie
- 237 patients en éducation individuelle

Prise en charge des patients de la ville pendant la période de confinement : 28 patients

## HYGIENE ET PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

### Une implication de l'équipe EOH accentuée par la COVID :

- Définition et accompagnement des équipes sur le terrain pour la mise en place des mesures d'hygiène dans le cadre de la prévention et de la prise en charge des patients suspects ou Covid+
- Organisation des circuits patients, soignants, matériels, linge, repas, déchets
- Définition des besoins en EPI, recherche et validation des dispositifs, et suivi des stocks
- Formation des professionnels et réalisation des supports de formation (fiches techniques, affiches, PPT, film), particulièrement pour l'habillage et le déshabillage : 650 professionnels formés dont 225 par l'IDE hygiéniste
- Audits des pratiques, du respect des mesures barrières
- Contribution à l'élaboration des listings de cas contact, groupes de travail et participation aux cellules de crise, CHSCT, CLIN...

## REGULATION DES HOSPITALISATIONS ET COORDINATION DES PARCOURS PATIENTS

### Une cellule de régulation des hospitalisations et coordination des parcours a été créée fin 2019.

- Flux d'hospitalisation depuis les urgences : 83% des entrées en médecine et 72% des entrées en chirurgie. Un travail a été réalisé avec les services de soins et partenaires extérieurs afin de diminuer les délais d'hospitalisation à partir des urgences. Le délai moyen est de 4H40.
- Mise en place de mesures organisationnelles et formalisation de procédures pour accélérer les flux, contractualisation du taux de sorties le matin avec les pôles cliniques mais qui reste perfectible (20%), développement des recours à l'HAD.
- Les actions concernant les séjours longs ont permis de fléchir le ratio du nombre de lits occupés par des beds blockers, soit 2.45 lits en 2020 (6.23 en 2019).

- Le renforcement de la collaboration avec les partenaires extérieurs et la formation des professionnels à l'outil trajectoire, ont permis de faciliter les d'améliorer les sorties vers les structures d'aval.
- D'autres outils ont été déployés tels que la dématérialisation et l'extension du PRADO à plusieurs services en lien avec l'Assurance Maladie.
- La cellule, en collaboration avec les équipes pluridisciplinaires a contribué à la formalisation des circuits de prise en charge des patients COVID et le suivi des capacités d'hospitalisation lors des deux premières vagues épidémiques : EVASAN, recensement des besoins en lits, gestion des tensions hospitalières, ROR, partage des données avec le GHT, gestion des transferts vers les autres établissements de santé, formalisation des procédures Si-VIC, ...
- Contribution à la QGDR: actualisation du plan blanc, formalisation du plan HET, réalisation d'audits sur les délais d'attente aux urgences.

Création d'une Commission de Régulation et de Coordination des Parcours Patients :

- 2 réunions
- Sujets traités : Composition, missions de la Commission, et élargissement à la CACNP, état des lieux, axes de travail de la cellule

## ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNALISATION

### Etudes promotionnelles départs 2020 :

- PUERICULTRICE : 1
- IBODE : 1
- AS : 1
- PPH : 1
- CDS : 1

### Préparation aux entrées en écoles et instituts de formation :

- IDE : 1
- AS : 1
- IBODE : 1
- Puéricultrice : 2

## ACCUEIL DES STAGIAIRES

Les mesures relatives à la Covid-19 ont impacté les modalités de mise en stage dans les secteurs de soins, notamment dans les services de 1ère ligne.

L'accueil des stagiaires à l'Hôpital et en Ehpad reste un enjeu de professionnalisation au bénéfice de la prise en soins de la population réunionnaise et de compétences opérationnelles immédiates disponibles pour l'établissement.

L'augmentation significative des stagiaires en 2020, démontre l'implication

de nos soignants dans cette mission :

- 521 stagiaires toutes catégories confondues (358 en 2019) soit + de 163 stagiaires.
- Sur 63 stages interrompus/annulés, 40 ont été reportés, dans le respect des protocoles Covid.

La réorganisation de la gestion des stages de mars à décembre 2020 a été nécessaire pour protéger les patients, les professionnels et les stagiaires.

## ACTIVITES DE SOINS DE SUPPORT

- Brancardage centralisé (hors Urgences et Soins Critiques) : 24 637 transports dont 5 758 en Imagerie et 4 789 en Bloc Opératoire
- Bionettoyage centralisé (hors Urgences et soins critiques) :
  - 95% de l'activité des ABN concerne les chambres des patients
  - 105 137 nettoyyages de chambres réalisés, 80% de l'activité est réalisée le matin et 20% l'après-midi à la sortie des patients.
- Contribution des intendants à la distribution et l'aide aux repas : services de médecine et chirurgie
- 82 135 petits-déjeuners
- 84 410 déjeuners

## BILAN CSIRMT

3 CSIRMT : mars, juin, octobre

### Principaux points abordés :

- Covid 19, organisation et protocoles de soins
- Bilan du PSIRMT et CSIRMT 2019
- Le plan de formation 2020 et le bilan 2019
- Bilan d'activité de la QGDRU 2019
- Bilan CLIN 2019
- Bilan projet transmissions inter-équipes et indemnisation des dépassements horaires pour les équipes en 12H
- Bilan social, volet PNM 2019
- Prime laboratoire; prime Covid 19
- Mesures Ségur, volet PNM
- Evaluation CAQES



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# POLITIQUE SOCIALE ET RESSOURCES HUMAINES

### FAITS MARQUANTS 2020

#### ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATIONS REQUISES À LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

En lien avec l'ensemble des services du CHOR, la Direction des Ressources Humaines 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. Ces changements d'organisation ont été multiples et menés à bien dans des délais extrêmement courts grâce à la forte mobilisation et à l'engagement constant des professionnels du CHOR quel que soit leur métier. Ils se sont matérialisés par :

- D'importants redéploiements de personnels dont les activités ont été déprogrammées pour soutenir les capacités de prise en charge de la COVID : réaffectation de professionnels de chirurgie, des consultations externes, du plateau ambulatoire et du bloc opératoire vers les unités de médecine COVID, services d'USC et de réanimation, zone « patients suspects aux urgences »
- Le passage en 12H des services d'hospitalisation conventionnelle pendant la période de confinement ;
- Le recrutement de plus d'une centaine de professionnels pour ouvrir les capacités requises, pallier des absences et renforcer certains services.
- La mise en œuvre de Plans de Continuité d'Activité (PCA) dans les services supports.

#### ACCOMPAGNEMENT ÉTROIT DES PROFESSIONNELS

Outre l'accompagnement de ces mouvements et les recrutements utiles aux organisations de prise en charge, la DRH a également mis en œuvre des dispositifs spécifiques au bénéfice des professionnels du CHOR et de l'EPSMR :

- Un suivi des problématiques de garde d'enfants auxquels des dizaines de professionnels ont été confrontés ;
- La mise en œuvre opérationnelle des situations de quarantaine
- 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 ;
- L'organisation d'Autorisations Spéciales d'Absences pendant la période de confinement ;

- La livraison des repas (déjeuner et dîner) pour tous les professionnels exerçant dans des services fonctionnant en 12H (6000 repas livrés en le 10/04 et le 09/05/2020) dans les deux établissements ;
- La mise à disposition de logements gratuits pour les professionnels qui souhaitaient s'isoler transitoirement. Une trentaine de professionnels ont bénéficié de ce dispositif ;

#### UN DIALOGUE SOCIAL PERMANENT AU FIL DE LA CRISE

A compter de la mi-mars 2020, des échanges hebdomadaires en visio-conférence ont été organisés avec les représentants du personnel des deux établissements pour échanger sur les réorganisations et les mesures d'accompagnement.

#### LE VERSEMENT DE LA PRIME EXCEPTIONNELLE COVID 19

Conformément aux dispositions du décret N°2020-568 du 14 mai « Prime Exceptionnelle COVID 19 », la DRH a procédé à la liquidation de cette prime en juin 2020. Plus de 1200 professionnels médicaux et non médicaux en ont bénéficié pour un montant total de 650 000 €.

#### MISE EN ŒUVRE D'UN DISPOSITIF D'INDEMNISATION DES TEMPS DE TRANSMISSION

La séance du Comité Technique d'Etablissement (CTE) de mars 2020 a avalisé le dispositif d'indemnisation des 20mn de temps de transmission au bénéfice des professionnels exerçant exclusivement en 12H. Inédit, ce dispositif concerne environ 400 professionnels exerçant dans les services suivants :

- UA/UP/SMUR/TIHH & UHCD A & P
- USC/REANIMATION
- MATERNITE & BLOC OBSTETRICAL
- SSPI & BLOC
- UK & NEONATOLOGIE (IDE INTERSECTEUR)

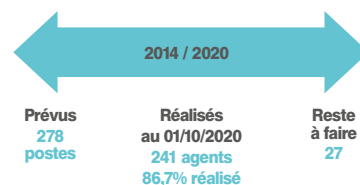
#### AJUSTEMENT DES MODALITÉS DE LIQUIDATION DE LA PRIME DE LABORATOIRE

En juin 2020, le CTE du CHOR s'est prononcé favorablement à l'augmentation du taux de référence (13,55% depuis 2010) à 14,84% afin de maintenir le montant de la prime moyenne 2019 au niveau de celui de 2018. Cette mesure vise à accompagner les équipes du laboratoire qui ont :

- Réussi le défi du déménagement sans rupture de l'activité ;
- Participé à la mise en œuvre d'un bond technologique de grande ampleur (chaîne pré-analytique) ;
- Relevé de défi du COFRAC

#### POURSUITE & AMPLIFICATION DES PLANS DE TITULARISATION

La résorption de l'emploi précaire n'a pas marqué le pas en 2020 malgré l'impact de la crise sanitaire. Une cinquantaine de postes ont fait l'objet d'avis à concours à des fins de mise en stage. Parallèlement à ces concours, le plan promotionnel, initié en 2019, s'est également poursuivi en 2020, permettant ainsi à des dizaines de professionnels de bénéficier d'une promotion au regard des fonctions exercées.



#### LANCLEMENT DE LA DÉMARCHE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

Sous l'égide d'un COPIL dédié et en lien avec les organisations syndicales, la DRH a piloté les travaux de préparation et de conception pour déployer l'entretien professionnel qui se substitue à la notation à compter de 2021. Déployé dans des délais rapides, conformément aux dispositions réglementaires, le dispositif s'est matérialisé par la conception des critères d'appréciation de la valeur professionnelle (savoir-faire, atteinte des résultats et savoir être), la formation des évaluateurs ( plus d'une centaine pour le CHOR et l'EPSMR) et le déploiement de l'outil GESFORM.

#### RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION FIHFP 2021/2024

En lien avec les membres des CHSCT du CHOR et de l'EPSMR, un bilan de la première convention FIHFP (2017/2020) a été réalisé. Ces travaux ont posé les bases d'un projet de renouvellement qui a été avalisé par le CTE de décembre 2020. Cette deuxième convention a été soumise à l'approbation du Comité Local du FIHFP qui s'est déclaré unanimement favorable en juin 2021.





## 4/ LE PÔLE MANAGEMENT

# ACHATS, TRAVAUX ET LOGISTIQUE

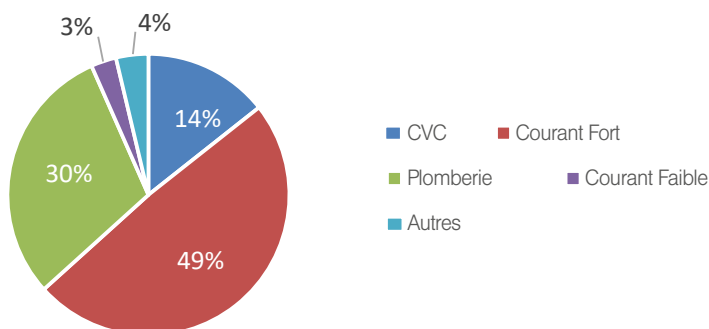
### SERVICE TECHNIQUE

#### Activités 2020

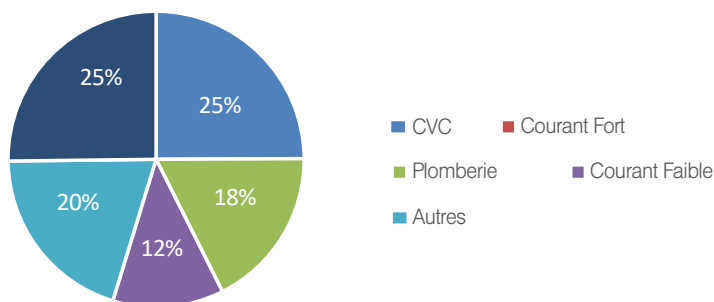
- **Les services techniques du CHOR ont été sollicités pour les travaux et études (budget d'environ 2 M€).**
- **Les opérations de travaux :**
  - Le Centre de Dialyse Ouest Réunion
  - Le rafraîchissement des maisons historiques
  - Le remaniement de l'espace standard
  - L'agrandissement du stockage de la pharmacie
  - L'aménagement des locaux du Réseau Ville-Hôpital
  - L'aménagement des locaux HANDI 974
  - La transformation du CAP OUEST en UHCD
  - Les études et travaux pour le regroupement du CEPS/ELSA/MDA
  - La création d'un centre de vaccination sur l'ancien site du CHGM
- **Les études :**
  - Les études du bâtiment logistique et tertiaire
  - Les études de faisabilités pour un pôle 3ème Age
  - Les études pour le centre de ressource 974

### ACTIVITÉ DE MAINTENANCE D'EXPLOITATION

1240 interventions curatives réparties comme suit :



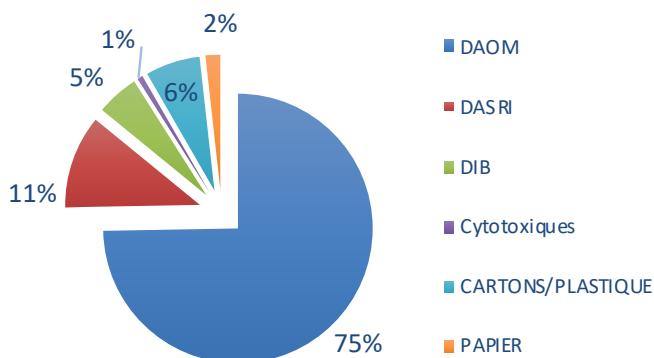
Poids total des contrats (hors fournitures) : 1 667 565,62 € répartis par activité comme suit



## PÔLE ENVIRONNEMENT

### DÉCHETS

554,12 T en 2020 répartis comme suit :



Coût de gestion des déchets :

Type de déchet	Coût (€)
DAOM	105 000,00 €
DASRI	50 000,00 €
DIB	6 700,00 €
Cytotoxiques	28 241,00 €
CARTONS /PLASTIQUE	9 307,00 €
PAPIER	5 800,85 €

### PROPHYLAXIE

- 23 interventions de démoustication (coût : 41 773 €)
- 23 interventions de dératisation/désinsectisation (coût : 6 785 €)

## ÉNERGIE

- **Consommation d'eau :**  
33 184 m<sup>3</sup>  
(coût : 190 221 €)
- **Arrosage :**  
25 275 m<sup>3</sup>  
(coût : 17 529 €)
- **Consommation d'électricité :**  
9 678 249 kWh  
(coût : 1 307 837 €)

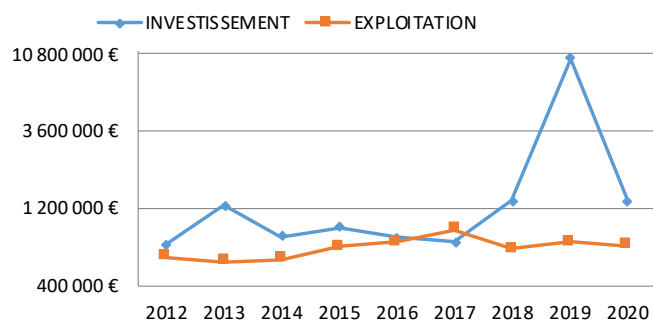
## COÛTS DES ESPACES VERTS

	Coût (€)
Surface espace vert à entretenir (m)	16 600
Nombre d'arbres à entretenir	360
Nombre de plantes et d'arbustes à entretenir	3 700
Le nombre d'heures nécessaire / période 30/09/20 au 31/12/20	5 279
Le nombre de personnes affectées aux EV par jour	6,4
Coût à l'année	<b>117 851,00 €</b>

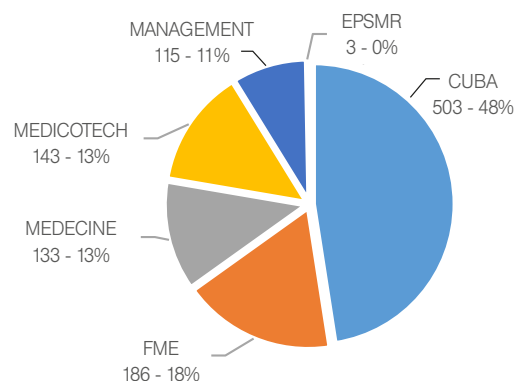
## SECTEUR BIOMÉDICAL

ANNÉE	2019	2020
Demandes GMAO	1 227	1 077
SAV interventions clôturées	964	1 058
Equipements neufs	1 123	97
Dispositifs médicaux	2 410	2 507

### ÉVOLUTION BUDGÉTAIRE DES DÉPENSES BIOMÉDICALES



### INTERVENTIONS BIOMÉDICALES (SAV)



### VOLUME FINANCIER BIOMÉDICAL 2020

Pôle	Dépenses 2020	Investissement	Exploitation
CUBA	923 086,65 €	636 320,44 €	286 766,21 €
FME	70 419,72 €	46 882,45 €	23 537,27 €
MEDECINE	183 482,84 €	106 208,43 €	77 274,41 €
MEDICOTECH	311 605,33 €	118 472,95 €	193 132,38 €
MANAGEMENT	656 611,23 €	472 709,10 €	183 902,13 €
	<b>2 145 205,77 €</b>	<b>1 380 593,37 €</b>	<b>764 612,40 €</b>

## LOGISTIQUE

56 agents



Secteur Logistique



30 lieux de livraison

## ACTIVITÉ « SERVICE DE RESTAURATION »

Budget : 3,2 Millions €



250 000 plateaux préparés

100 variantes par jour  
(régimes et déclinaisons)



210 300 Patients nourris

19 lieux de restauration



## ACTIVITÉ « SERVICE TRANSPORT »



Budget : 350 K€

- Parc de 130 Véhicules
- 350 ordres de réparations
- 840 000 Km annuels



- 50 000 litres de carburant
- 2800 réservations de véhicule

## ACTIVITÉ « MAGASIN GÉNÉRAL »



Budget : 2,5 Millions €

- 400 références en stocks
- 4500 « demandes de services »
- 1200 commandes externes



- Montant des achats : 3,2m €
- 2500 m³ de marchandises livrées dans les services

## ACTIVITÉ « LINGERIE »

Budget : 1,25 Millions €



- 560 tonnes de linge / an
- 1 tonne de drap / jour
- 1100 tenues de services entretenues / jour



- 67 tonnes de linge / an
- 400 tenues de services entretenues / jour



## SECURITE

### COÛT TOTAL DES PRESTATIONS EXTERNALISÉES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ CHOR-EHPAD-CHGM (2020)

Période	Localisation	Domaine	Effectifs	Coûts	Coût total
Janvier à décembre 2020	CHOR (PC SECU et RONDIER bâtiment)	Sûreté - Incendie	2 agents SSIAP	382 052,20 €	698 805,77 €
Janvier à décembre 2020	CHOR (Urgences, parking, cour, logistique)	Malveillance	1 APS le jour 1 maître chien (nuit)	229 072,70 €	
Avril à décembre 2019	HALL D'ACCUEIL	Filtrage Covid	1 APS le jour	87 680,87 €	
Janvier à décembre 2020	EHPAD	Incendie Malveillance	1 APS le jour 1 maître chien la nuit	229 082,70 €	1 100 568,27 €
Janvier à mars 2020	REQUISITION CHGM	Covid Vaccination Hébergement de transition	1 SSIAP 1 APS	110 464,56 €	
COÛT TOTAL SÛRETÉ ET SÉCURITÉ EHPAD-CHOR-CHGM (2020)				1 038 353,03 EUROS	



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

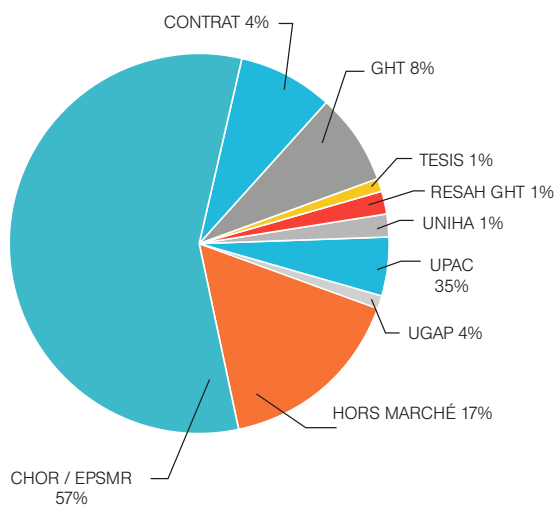
### MARCHÉS PUBLICS

L'année 2020 a été marquée par la pandémie du COVID19. Avec la gestion des demandes urgentes pour répondre aux besoins des différents services, le Service Achats a été confronté à la pénurie des équipements de protections individuelles (masques, gants, sur blouses, lunettes de protection, SHA ...), de matériels et produits divers qui n'a pu être surmontée qu'au prix d'achats « hors marchés » notamment en local et avec une hausse de prix considérable.

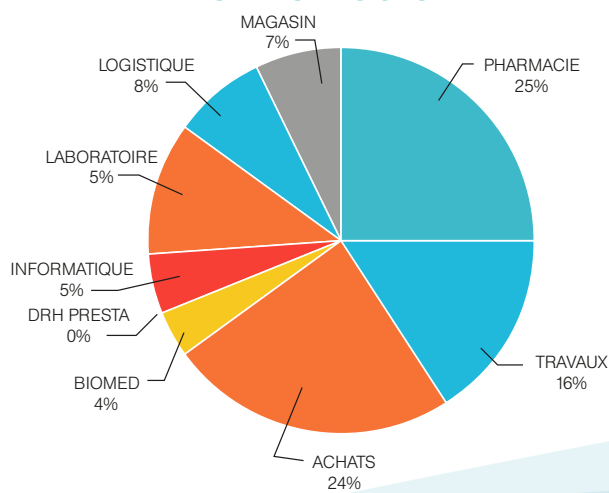
A cela, se sont rajoutés les problèmes d'approvisionnements dus au confinement avec d'importants aléas sur les délais du fret tant aérien que maritime. Dans ce contexte, la cellule des marchés publics CHOR/EPSMR a notifié 52 marchés dont 3 marchés de fournitures, 31 de services et 18 de travaux. Compte tenu des besoins spécifiques, 15 marchés concernent le CHOR, 16 l'EPSMR et 21 marchés sont communs aux 2 établissements. Le CHOR/EPSMR continue par ailleurs de développer ses partenariats avec les centrales d'achat nationales tels que UNIHA (34 marchés) et RESAH

(42 marchés) ainsi que des achats à l'UGAP. Enfin, 25 marchés ont été conclus dans le cadre de la convergence des marchés par le GHT ACHATS REUNION dont le CHU est l'établissement support. Par ailleurs, cette année, la direction des Achats et Approvisionnements a intégré la Direction des Investissements et de la Logistique. Cette réorganisation a modifié le processus interne des demandes d'achats. Enfin, il faut souligner le bon fonctionnement des cartes d'Achats avec, à ce jour, 30 porteurs.

### MONTANT PAR STRATÉGIE D'ACHAT



### DEPENSES D'INVESTISSEMENTS ET D'EXPLOITATION DU CHOR



## 4. LE PÔLE MANAGEMENT

# SYSTEME D'INFORMATION ET ORGANISATION

### FAITS MARQUANTS 2020

#### L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉORGANISATIONS NÉCESSAIRES À LA GESTION DE CRISE

Les importants changements d'organisation des services de soins requis par la crise COVID ont été étroitement accompagnés par la DSIO dans les deux établissements dont notamment :

- Informatisation des centres de dépistage et de vaccination : réseaux, postes de travail, interfaçage de la solution de prise de RV avec le DPI et téléphonie ;
- Installation/relocalisation de d'équipements : armements des 14 lits de réanimation au CHOR, déploiement d'une flotte de téléphones mobiles dans les CMP pour assurer la continuité des soins, équipement de la zone « patients suspects » aux urgences
- Déploiement de lignes VPN supplémentaires, pendant le confinement, pour permettre à une soixantaine d'agents d'exercer provisoirement à domicile ;
- Mise en production, dans des délais records, de solutions requises à la gestion de la crise : SIDEP, STARLEAF, KELDOC pour ne citer qu'elles

Outre ces réalisations concrètes, la DSIO a accru ses sources d'approvisionnement courant 2020 au vu de la pénurie constatée sur le marché des matières premières et des équipementiers.

### LA DSI, CHIFFRES CLÉS



**16** professionnels exercent à la DSIO CHOR et EPSMR



**+de 1 500** postes de travail en production (clients lourds et légers)



**300** imprimantes



**35** serveurs



**+6 000** demandes d'intervention transmises à la HOTLINE via l'application GLPI

### DÉPLOIEMENT D'IMPORTANTES PROJETS

Malgré la crise sanitaire, les projets suivants se sont poursuivis et/ou ont été lancés par la DSIO en lien étroit avec les utilisateurs :

DOMAINES	PROJETS 2020
SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION (SSI)	Mise en œuvre de l'audit portant sur la sécurité des SI avec le concours de la société ORANGE
	Formalisation de du Schéma Directeur de la Sécurité du SI
	Mise en œuvre d'actions/mesures prioritaires de sécurisation du SI : confirmation réseau, sécurisation des accès, sauvegarde croisée ...
INFRASTRUCTURES	Réhabilitation du réseau du site du Viaduc au centre ville de Saint Paul intégralement réalisée
	Lancement d'une démarche sur l'évolution du Schéma Directeur d'Infrastructure Technique en lien avec les établissements membres du GHT
	Finalisation du déploiement du réseau régional R2S en lien avec le GCS TESIS
	Déploiement d'une nouvelle flotte de DECT sur les structures de l'EPSMR
	Migration de l'ensemble des postes de travail du CHOR et de l'EPSMR
SERVICES AUX PROFESSIONNELS	Déploiement de la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) . La solution MEDIMAIL a été totalement déployée au profit des médecins du CHOR et de l'EPSMR avec le concours du DIM.
	Le déploiement de la Dictée Numérique à Reconnaissance Vocale a été enclenchées auprès de médecins expérimentateurs du CHOR ( Solution YANSYS)
	Le projet AES a été réactivé : mise à plat des procédures d'exploitation, mise à jour de l'application et restructuration en mode projet
	Lancement du projet des bracelets d'identification des patients hospitalisés de l'EPSMR
	La structuration de la gouvernance du projet de convergence vers un DPI unique a été engagée.
	Contribution active de la DSIO au développement de la solution de GED (GEDEON)
	Appui DSIO au déploiement de GESFORM
	Consolidation des activités de la BOC – environ 2000 heures de formation dispensées aux professionnels du CHOR et de l'EPSMR
Lancement d'une solution numérique de gestion des transports sanitaires (GEOSOFT) en lien avec le GHT	
SERVICES AUX USAGERS	Réactivation des bornes d'admissions numériques à l'accueil central du CHOR
	Mise en œuvre de la démarche « 500 DMP » au CHOR sous l'égide du GCS TESIS
	Déploiement de la télé-médecine en milieu carcéral avec le concours de l'ARS-OI
	Engagement des deux établissements dans le programme national HOPEN avec pour ambition de déployer un service de prise de RV & de facturation en ligne
GOUVERNANCE & PILOTAGE SI	Participation au programme HOPEN selon une approche commune GHT
	Installation du CODIR DSIO de GHT
	Réduction des délais de réponse/interventions de la HOTLINE & de la DSIO. 80% des demandes d'intervention sont traités dans un délai inférieur à 8 jours en 2020
	Harmonisation des horaires entre les équipes CHOR et EPSMR
	Formalisation d'une convention d'astreinte commune aux deux établissements en vue d'assurer une couverture H24 en 2021



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

*\*Cheminons ensemble*



CENTRE HOSPITALIER  
OUEST REUNION

5 impasse Plaine Chabrier  
Le Grand Pourpier sud  
97 460 SAINT-PAUL

02 62 45 30 30

direction@chor.re  
www.chor.re