



# **PROJET D'ETABLISSEMENT 2015 – 2020**

## **CH MONTPERRIN**

### **TOME II**



PREAMBULE.....	10
<b>PROJET DE SOINS.....</b>	<b>11</b>
1. Introduction.....	13
2. Avant-propos.....	14
2.1 Le soin de façon généraliste et spécifique au CH Montperrin .....	14
2.2 Un projet 2015/2020 dans la continuité du précédent projet.....	15
2.3 Les valeurs et principes partagés .....	15
2.4 Les conceptions .....	17
2.5 Organisation et fonctionnement de la direction des soins .....	19
3. PARTIE 1.....	20
3.1 Le contexte .....	20
3.2 Le bilan du projet antérieur 2006-2011 .....	20
3.3 La méthodologie utilisée .....	23
4. PARTIE 2.....	25
4.1 Des axes stratégiques et des actions.....	25
4.1.1 Les thèmes généraux.....	25
4.1.2 Les axes stratégiques du projet de soins.....	25
4.1.3. Les fiches actions.....	36
4.1.4. Mise en œuvre du projet.....	47
4.1.5. Programmation Calendrier.....	48
4.1.6. Les références réglementaires .....	49
ANNEXES.....	51
Annexe 1 : La qualité du soin infirmier.....	51
Annexe 2 : Schéma issu du référentiel des soins infirmiers en santé mentale - serpsy.....	52
Annexe 3 : Composition nominative du comité de suivi .....	52
Annexe 4 : Composition nominative du groupe de travail pluridisciplinaire .....	53
Annexe 5 : Comités et Commissions .....	54
Fiches actions annexes.....	55
Annexe 6 : Recommandations méthodologiques à l'intention des chefs de projet.....	58
Annexe 7 : Evaluation du projet de soins.....	58
Annexe 8 : Recommandations pour la conception d'un projet de service .....	59
Annexe 9 : Sigles - Abréviations .....	60
Bibliographie .....	61
<b>PROJET SOCIAL.....</b>	<b>63</b>
1. Introduction.....	65

2	Bilan du précédent projet social .....	65
3	Diagnostic .....	67
3.1	Analyse du bilan social .....	68
3.1.1	La pyramide des âges .....	68
3.1.2	L'absentéisme.....	69
3.2	Baromètre social .....	69
3.3	Diagnostic préalable au contrat d'amélioration des conditions de travail .....	70
3.3.1	La violence à l'hôpital.....	70
3.3.2	Les conditions de travail des ASH.....	70
4	Pilotage et Evaluation .....	71
5	Objectifs .....	72
5.1	Objectif n°1- assurer une bonne qualité de vie au travail.....	72
5.1.1	Axe n°1 – Savoir travailler ensemble.....	72
5.1.2	Axe n° 2- Reconnaître et renforcer le professionnalisme des agents: .....	72
5.1.3	Axe n° 3 – Entretenir la motivation au travail : .....	73
5.1.4	Axe n°4 : Prévenir les situations génératrices de difficultés professionnelles.....	73
5.1.5	Axe n° 5 : Prévenir les risques professionnels dont les risques psychosociaux .....	74
5.1.6	Axe n°6 : Conforter les dispositifs favorisant l'articulation entre vie privée et vie professionnelle.....	75
5.2	Objectif n°2- Maintenir les agents dans l'emploi.....	75
5.2.1	Axe n°1- Prévenir les risques d'inaptitude .....	76
5.2.2	Axe N°2 – Accompagner les agents présentant une restriction.....	76
5.2.3	Axe N°3 – Prendre en charge le handicap : .....	76
5.3	Objectif n° 3 – Penser de nouvelles organisations de travail.....	77
5.3.1	Axe N°1 : Définir les organisations de travail .....	77
5.3.2	Axe n°2 – Inscrire les règles de gestion du temps de travail au cœur des organisations.....	77
	<b>PROJET QUALITE GESTION DES RISQUES .....</b>	<b>83</b>
1.	Engagement dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques	85
2.	Bilan du projet qualité gestion des risques 2010-2014.....	86
2.1	La démarche de certification HAS .....	86
2.1.1	Le suivi de la certification V 2010.....	86
2.1.2	Certification V 2014.....	87
2.2	Organisation du système documentaire .....	88
2.3	Enquête de satisfaction des usagers .....	88
2.4	Gestion des risques a priori.....	89
	<i>Projet d'Etablissement 2015 – 2020</i>	4

2.5	Gestion des risques a posteriori .....	89
2.6	EPP/DPC.....	90
2.7	Gestion des indicateurs nationaux généralisés et internes .....	90
2.8	Formation et sensibilisation du personnel.....	90
2.9	Reconnaissance externe.....	91
3.	Projet Qualité Gestion des Risques 2015-2020.....	91
3.1	Modalités de pilotage et de gouvernance.....	91
3.1.1	Le Service Qualité, Gestion des Risques (SQGR) .....	92
3.1.2	Le Comité de Coordination Qualité et de Gestion des Risques .....	93
3.1.3	Le Comité des Evénements Indésirables Associés aux Soins .....	93
3.1.4	Comité Gestion des Risques hors soins.....	94
3.1.5	Les moyens en appui de ce dispositif sont :.....	94
3.2	Approche processus .....	95
3.2.1	Cartographie des processus .....	95
3.2.2	Les acteurs de l'approche processus.....	96
3.3	Compte qualité et PPQR.....	97
3.4	Programme qualité gestion des risques.....	98
3.4.1	La démarche de certification HAS : .....	98
3.4.2	Organisation du système documentaire .....	98
3.4.3	Enquête de satisfaction des usagers et correspondants externes.....	99
3.4.4	Gestion des risques a priori.....	100
3.4.5	Gestion des risques a posteriori : exploitation des déclarations d'évènements indésirables .....	100
3.4.6	Gestion des indicateurs .....	101
3.4.7	EPP/DPC.....	101
3.4.8	Développer la culture qualité et sécurité des soins .....	103
3.4.9	Reconnaissance et évaluation externes .....	104
4	Conclusion .....	104
	<b>PROJET HOTELIER.....</b>	<b>107</b>
	Préambule au Projet Hôtelier 2015-2020 .....	109
1.	Fonction Achat .....	111
1.1	Bilan des objectifs fixés par le projet hôtelier 2006-2011.....	111
1.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	112
1.2.1	Poursuivre la professionnalisation de la fonction achat au sein de l'établissement ..	112
1.2.2	Améliorer la performance économique et qualitative de la fonction achat.....	113

1.3	Permettre une démarche participative accrue et positionner l'acte d'achat comme un enjeu partagé .....	114
1.4	Elaborer une véritable politique d'achat de développement durable.....	114
2.	Fonction Approvisionnement.....	115
2.1	Bilan des objectifs fixés par le Projet Hôtelier 2006-2011 .....	115
2.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	116
2.2.1	Réinscrire la diminution des lieux de stockage comme une priorité institutionnelle.	116
2.2.2	Améliorer la maîtrise des circuits d'approvisionnements depuis l'expression des services utilisateurs jusqu'à la livraison .....	116
3.	Restauration .....	117
3.1	Bilan des objectifs fixés par le Projet d'Etablissement 2006-2011 .....	117
3.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	119
3.2.1	Assurer le développement du réseau informatique pour la mise en place d'un logiciel permettant une meilleure gestion des demandes de repas .....	119
3.2.2	Améliorer les modalités de livraison des repas.....	119
3.2.3	Mettre en place une évaluation régulière de la fonction restauration.....	120
3.2.4	Décloisonner les organisations de la cuisine centrale et du self.....	120
4.	Fonction Linge .....	120
4.1	Bilan des objectifs fixés par le Projet d'Etablissement 2006-2011 .....	120
4.2	Définition des Objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020.....	122
4.2.1	Maitriser les taux de retour du linge .....	122
5.	Fonction Transport .....	122
5.1	Bilan des objectifs fixés par le Projet d'Etablissement 2006-2011 .....	122
5.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	123
5.2.1	Réaliser une mutualisation du parc automobile existant .....	123
5.2.2	Assurer le respect des obligations légales lors de l'utilisation des véhicules de l'établissement .....	124
5.2.3	Analyser les dépenses relatives à la fonction transport.....	124
5.2.4	Protocoliser les modalités de transport des patients au vu de la réglementation existante .....	124
5.2.5	Réaliser une évaluation du fonctionnement du pool transport.....	125
6.	Maintenance .....	125
6.1	Bilan des objectifs fixés par le Projet d'Etablissement 2006/2011 .....	125
6.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	126
6.2.1	Structurer une politique de maintenance technique autour de la notion de risque..	126
6.2.2	Structurer la politique de maintenance par une gestion informatisée.....	126

6.2.3	Intégrer les exigences de développement durable dans la gestion du patrimoine ....	127
6.2.4	Optimiser la plate forme de tri des déchets.....	127
6.2.5	Intégrer dans la politique de maintenance des bâtiments et installations une réflexion collective sur les personnes en situation de handicap.....	127
6.2.6	Assurer une prestation de nettoyage de qualité au regard des règles de l'hygiène hospitalière.....	128
7.	Fonction Sécurité.....	129
7.1	Bilan des Objectifs fixés par le Projet d'Etablissement 2006-2011.....	129
7.2	Définition des objectifs dans le cadre du Projet Hôtelier 2015-2020 .....	129
7.2.1	Renforcer le dispositif de formation du personnel au risque incendie.....	129
7.2.2	Poursuivre la mise aux normes réglementaires des installations de sécurité incendie .....	130
7.2.3	Assurer une sécurisation optimale du site .....	130
	<b>AXES DE DEVELOPPEMENT DU PPI</b> .....	135
1.	Préambule .....	137
2.	Note synthétique concernant l'état des pavillons existants .....	137
3.	Rappel des projets.....	138
3.1	Rappel des axes stratégiques du projet médical.....	138
3.2	Création d'un CMP/CATTP enfants et adolescents à Trets .....	139
3.3	Restructuration du CMP/CATTP/HDJ. Les Canourgues à Salon de Provence .....	139
3.4	Projet de création d'un lieu d'accueil et de consultations des Equipes Mobile Santé Mentale Précarité et PASS Psychiatrie .....	139
3.5	Action numéro 1 du projet médical : Création d'une unité de soins intensifs. ....	139
3.6	Action numéro 2 du projet médical : Création d'une unité intersectorielle du Pôle Ressources.....	139
3.7	Action numéro 9 du projet médical : Création d'un ensemble regroupant les structures ambulatoires aixoises.....	140
4	Propositions d'organisation du projet architectural .....	140
4.1	Proposition de répartition du parc existant .....	141
4.2	Bâtiments disponibles et envisagés pour la réorganisation de notre projet architectural : .....	141
a)	Bâtiment Aujaleu.....	141
b)	Bâtiment Duchêne.....	142
c)	Bâtiment Calais .....	142
4.3	Surfaces disponibles et envisagées pour la réorganisation de notre projet architectural, emprise foncière constructible. ....	144
a)	Surface entre av du petit Barthelemy et Av Louis Coirard .....	144

b)	Surface entre Reibaud et logement Coirard.....	144
c)	Délocalisation et reconstruction des services techniques et généraux.....	144
d)	Espaces verts sur la butte du mont Perrin .....	144
5	Proposition de plan d'action .....	144
5.1	Solution 1 : construction à l'extérieur et rénovation de deux structures existantes.....	145
5.2	Solution 2 : construction à l'extérieur et structure fermée sur Calais .....	145
5.3	Solution 3 : Construction à l'extérieur en considérant la structure fermée comme prioritaire. ....	146
e)	Faisabilité d'une intégration de l'unité de Calais sur le pavillon Duchene :.....	146
5.4	Solution 4 : Construction d'une structure neuve pour l'ambulatorio Aixoïis et pour l'unité intersectorielle. ....	147
	<b>PROJET SYSTEME D'INFORMATION HOSPITALIER.....</b>	<b>151</b>
1.	Introduction.....	153
1.1	Objet.....	153
1.2	Les raisons majeures de l'élaboration d'un Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) .....	153
1.3	L'importance de disposer d'un système d'information performant, cohérent et fiable....	153
1.4	La méthode de travail pour aboutir au document présenté.....	154
1.5	Les phases essentielles de la démarche d'élaboration du schéma directeur .....	154
2	Bilan du Schéma précédent.....	155
3	Contexte de l'établissement.....	156
3.1	Poste de travail.....	156
3.2	Réseau .....	156
3.3	Architecture Matérielle .....	156
3.4	Architecture Logicielle.....	158
3.5	Support aux utilisateurs .....	160
3.6	Equipe Informatique.....	161
4	Les grands axes du projet 2015-2020.....	161
5.	La déclinaison du projet .....	162
5.1	Programme d'action n°1 : Déployer le dossier patient informatisé et les outils de coordination interne et externes. ....	162
5.2	Programme d'action n°2 : pilotage et performance .....	162
5.3	Programme d'action n°3 : sécuriser le système d'information.....	163
a)	Assurer la disponibilité constante de l'outil informatique.....	163
b)	Assurer l'intégrité de l'information stockée.....	163
c)	Garantir la confidentialité de cette information.....	163

d)	Apporter la preuve de cette information.....	164
e)	Permettre l'ouverture du SIH .....	164
5.4	Programme d'action n°4 : promouvoir la circulation de l'information.....	164
a)	Dématérialiser les fonctions administratives et logistiques.....	164
b)	Développer l'accès à l'information .....	164
5.5	Organisation et budget de la DSIO .....	165
6	Conclusion .....	166
	<b>PROJET DE GESTION</b> .....	167
1	Introduction.....	169
2	Bilan du précédent programme d'investissement.....	169
3	Analyse des éléments financiers 2011-2014.....	170
3.1	Le Compte de Résultat Principal .....	170
3.2	Les indicateurs bilanciers 2011-2014.....	172
3.3	Tableau de Financement.....	175
4.	Modalités d'élaboration du projet de gestion .....	176
5.	La Refonte des pôles .....	176
6.	La contractualisation interne .....	177
a.	Organisation de la contractualisation interne.....	177
b.	Les supports de la contractualisation.....	177
I	Le contrôle de gestion .....	177
II	La cellule médico économique.....	178
III	Les référentiels.....	179
IV	Le dialogue de gestion.....	179
7.	La valorisation de l'activité en psychiatrie .....	179
8.	La fiabilisation des comptes .....	179
9.	La constitution de CREA par pôle .....	181
10.	La stratégie financière pluriannuelle et la gestion de la dette.....	181
	<b>PROJET COMMUNICATION</b> .....	185
1.	Introduction.....	187
1.1	La communication interne .....	187
1.2	La communication externe.....	187
2.	L'analyse de l'existant .....	187
2.1	La communication interne .....	187
2.2	La communication externe.....	188
3	Les axes de développement de la politique de communication 2015-2020.....	189

## PREAMBULE

Tout nouveau projet d'établissement marque une étape importante dans la vie d'une structure.

Il est l'occasion de faire une étape, c'est-à-dire de construire l'avenir à la lumière des expériences, des nouvelles attentes des usagers et du développement des pratiques professionnelles.

Ce projet marque le début d'une nouvelle période qui sera riche de réflexion et de concrétisation. En effet, si les objectifs sont déterminés, si le cadre est posé, il nous faut ensemble décliner les fiches actions répertoriées dans les différents projets.

Au bout de cette réflexion qui a mobilisé un grand nombre de personnel durant ces derniers mois, ce projet indique clairement la direction prise par l'ensemble de la communauté hospitalière. Le respect des valeurs de probité et d'égalité dans les soins, la recherche continue de la qualité, le respect de l'autre, qu'elle que soit sa condition, sont les moteurs de notre action. Il nous faut aujourd'hui poursuivre le travail entamé depuis longtemps mais que nous devons réécrire aujourd'hui.

Le travail effectué est d'importance. Ainsi, l'ensemble des projets y compris le projet médical représente environ 3 746 heures de travail en groupe réparties sur 231 personnes. Il a été complété par un travail important de secrétariat, de recherche préalable et d'animation des groupes. Cet effort très important intervient dans une année charnière qui nous mobilise également sur la certification. Si cette confluence de date nous impose des efforts supplémentaires, elle nous permet par contre une pertinence encore plus forte dans nos actions.

Si les propositions reprennent les fondamentaux de notre action, elles sont également tournées résolument vers l'avenir et dans bien des cas novatrices.

Je tiens ici à remercier l'ensemble des personnels qui ont contribué à ce travail et qui, pour un grand nombre d'entre eux, ce sont d'ores et déjà inscrits dans les groupes afin de poursuivre le travail.

Je souhaite que chacun s'approprie ce travail collectif basé sur les valeurs qui constituent les fondamentaux de la communauté hospitalière.

Le Directeur

Pascal RIO