

# CHiC

CENTRE HOSPITALIER  
INTERCOMMUNAL  
**AMBOISE**  
**CHÂTEAU-RENAULT**



# 2023

## Rapport d'activité

---



## LE MOT DU DIRECTEUR



Docteurs, Mesdames, Messieurs,

L'année 2023 a été une période compliquée, en raison de l'actualité qui a contrarié le retour à une activité normale.

- Notre situation budgétaire sera dégradée par rapport à 2022. Elle résulte en grande partie d'éléments externes au CHICACR.

- L'insuffisance de médecins dans les services de Médecine et de SSR sur Amboise a fait défaut en perturbant nos prévisions budgétaires et en compliquant la vie des services. Nous sommes en cours de recrutement pour revenir à un capacitaire adapté dans des conditions de travail normales, et rédiger un projet médical pour démarrer la modernisation des services d'Amboise.

- L'intérim a atteint un maximum malgré une réforme de l'intérim médical qui n'a pas fondamentalement changé les rapports de force. Côté paramédical, nous cherchons à recruter sur les EHPADs et en psychiatrie.

- Le transfert de l'activité de psychiatrie périnatale (service HOPE) au CHRU a laissé une certaine amertume. Il nous faut maintenant aller de l'avant et réfléchir sur l'utilisation des locaux libérés.

- Le retour sur l'EHPAD du Grand Mail s'est très bien déroulé. Après plus d'une année sur le site de la Bourdaisière à Montlouis, les personnels et les résidents ont réintégré de nouveaux locaux plus fonctionnels et modernes : un grand merci à cette équipe d'avoir accepté le changement de site professionnel pour accompagner les résidents jusqu'à leur retour à Amboise !

Pour 2024, soyons perspicaces dans nos choix, persévérants dans nos efforts et dynamiques dans nos projets.

Merci à toutes et tous, médecins et soignants, médico-techniques et sociaux éducatifs, techniciens et administratifs, de garder confiance dans votre établissement et de contribuer à sa renommée et à la bonne qualité de ses soins.

Frédéric MAZURIER  
Directeur



# SOMMAIRE

POLE MEDECINE A ET B, SSR A, PHARMACIE ET STERILISATION, DEPARTEMENT DE L'INFORMATION MEDICALE (DIM) ET EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH).....	7
POLE MEDECINE C, SSR C, MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION FONCTIONNELLE .....	13
POLE CHIRURGIE, BLOC OPERATOIRE, URGENCES, PERINATALITE, IMAGERIE .....	21
POLE DE PSYCHIATRIE (ADULTES ET INFANTO-JUVENILE) .....	29
ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD) ET SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD) .....	37
DIRECTION DES FINANCES, DES AFFAIRES GENERALES ET DE LA COMMUNICATION.....	47
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET AFFAIRES MEDICALES .....	51
DIRECTION DES SOINS ET DIRECTION DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES .....	53
DIRECTION DE LA LOGISTIQUE ET DES TRAVAUX.....	57
SERVICE ARCHIVES.....	61
SYSTEME D'INFORMATION (SIH).....	65
INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS (IFSI) ET INSTITUT DE FORMATION DES AIDES-SOIGNANTS (IFAS) ROBERT DEBRE .....	67
INSTANCES DU CHIC .....	69



# POLE MEDECINE A ET B, SSR A, PHARMACIE ET STERILISATION, DEPARTEMENT DE L'INFORMATION MEDICALE (DIM) ET EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH)

## Chef de pôle

Dr Catherine VIANO-FLEUROT (jusqu'au 31/07/2023)

## Cadre de pôle

David PROUTEAU

## Responsables des structures internes

Médecine A : Dr Daniella ISACU

Médecine B : Dr Bruno LEMMENS

Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) A : Dr Olivier FENDLER

Pharmacie : Dr Catherine VIANO-FLEUROT (jusqu'au 31/07/2023) puis Dr Estelle GUEDON

Stérilisation : Dr Estelle GUEDON

Hygiène : Dr Yohan AUDURIER

Département de l'Information Médicale (DIM) : Dr Solène CASTEL



## ACTIVITES 2023

### Médecine A et B, Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) A et Hôpital de jour (HDJ) Gériatrique

#### SUIVI DE L'ACTIVITE MCO

SOURCE : DIM / ATALANTE

Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul des séjours sortis à fin décembre

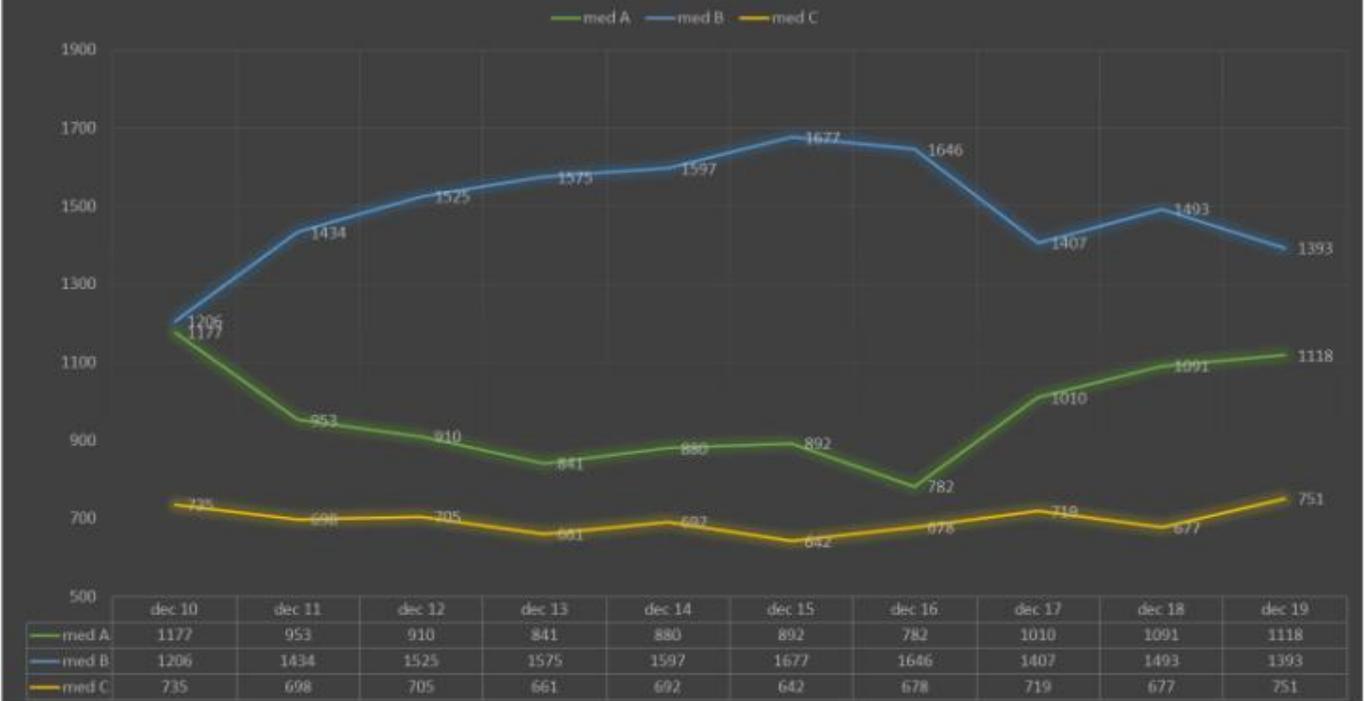
STRUCTURES INTERNES	RUM*						JOURNEES						DMS				
	2021	2022	2023	Ecart 22/21		Ecart 23/22		2021	2022	2023	Ecart 22/21		Ecart 23/22		2021	2022	2023
				Nb	%	Nb	%				Nb	%	Nb	%			
4101-MED A	878	519	455	-359	-40,9%	-64	-12,3%	7006	5558	4 825	-1448	-20,7%	-733	-13,2%	7,98	10,71	10,60
4111-MED B	1252	1358	1050	106	8,5%	-308	-22,7%	5982	7779	6 936	1797	30,0%	-843	-10,8%	4,78	5,73	6,61
4105MED J GERIA	139	101	37	-38	-27,3%	-64	-63,4%	139	101	37	-38	-27,3%	-64	-63,4%			

STRUCTURES INTERNES	SEJOURS						JOURNEES						DMS				
	2021	2022	2023	Ecart 22/21		Ecart 23/22		2021	2022	2023	Ecart 22/21		Ecart 23/22		2021	2022	2023
				Nb	%	Nb	%				Nb	%	Nb	%			
4601-SMR A	204	189	199	-15	-7,4%	10	5,29%	6251	6425	6615	174	2,8%	190	3,0%	30,6	34,0	33,2

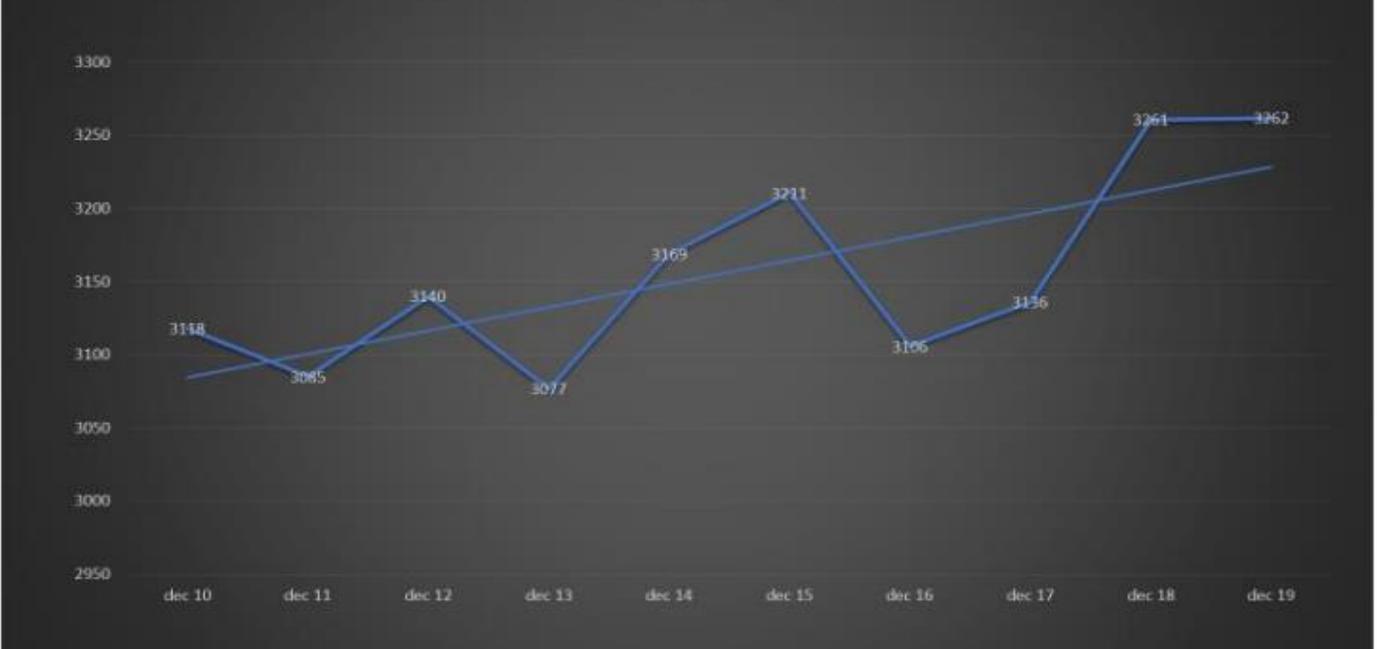
### Nombre de venues en consultations externes

	2022	2023	Ecart
Médecine	2 715	2 811	+ 3,5%
Centre de prélèvements	532	503	- 5,4%
Explorations fonctionnelles	2 029	2 395	+ 18%
Consultations mémoire	461	464	-
<b>TOTAL</b>	<b>5 737</b>	<b>6 173</b>	<b>+ 7,6%</b>

## Entrées annuelles en med A B C 2010 - 2019

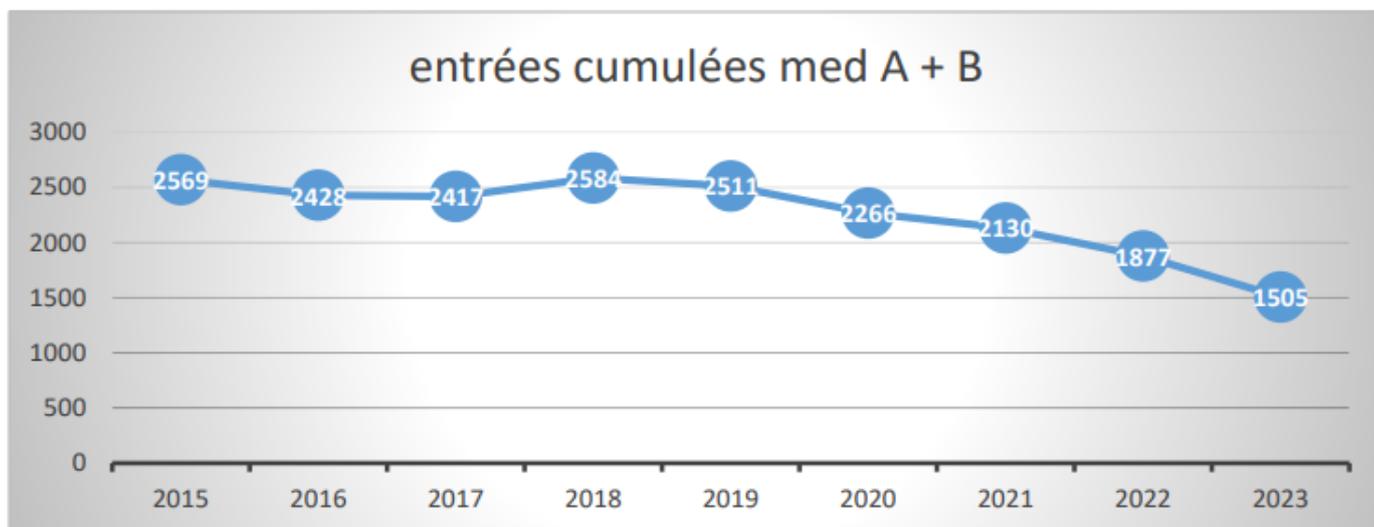


## nombre total d'entrées en med A + B + C 2010-19



## Evolution du nombre d'entrées en médecine A + B : 2015 à 2023

année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
entrées cumulées med A + B	2569	2428	2417	2584	2511	2266	2130	1877	1505



Les années 2010-2019 ont montré une augmentation globale du nombre de séjours en MCO sur Amboise d'environ 5%, avec des courbes d'activité en miroir entre la médecine A et B. Cette dynamique a été cassée en 2020 et 2021 par le COVID, avec des chiffres en baisse constante. La sortie du COVID en 2022 n'a pas amélioré les chiffres en raison notamment de la réduction du capacitaire de lits, bien qu'il n'y ait pas eu plus de transferts inter établissement durant cette période (donc de patients « perdus »). C'est une tendance observée dans les hôpitaux du département et plus généralement dans toute la France. La re dynamisation du secteur du MCO doit être une priorité de l'établissement. A l'opposé, le secteur de consultations, renforcé par l'augmentation d'une deuxième journée de consultation en Néphrologie et l'arrivée d'un praticien en Dermatologie, connaît une bonne croissance.

La chambre mortuaire a pris en charge 185 décès en 2023, soit une baisse de 19% par rapport à 2022.

### **Département de l'Information Médicale (DIM)**

Le Département d'Information Médicale (DIM) du CHIC est chargé du recueil et de l'analyse de l'information médicale produite lors des séjours d'hospitalisation des patients en MCO, psychiatrie et SMR. Il veille à l'exhaustivité et à la qualité de cette information, la traite pour permettre la valorisation des séjours dans le cadre de la tarification à l'activité (T2A) des établissements de santé.

Le DIM travaille en collaboration avec les services produisant et utilisant les données médicales pour améliorer la qualité du recueil et mettre à disposition les analyses utiles à l'organisation des services et aux études épidémiologiques : services de soins, directions, qualité, archives, ...

Il concourt à assurer la qualité et la sécurité des soins en participant à la cellule d'identitovigilance, aux audits de qualité et sécurité des soins (IQSS), au COPIL DPI et à la Commission des Accès (CDA).

Effectifs : 2 techniciennes d'information médicale à 100%, 1 Médecin à 50%.

## **TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS REALISES EN 2023**

### **Médecine B**

- Aménagement du salon des familles ;
- Validation et travaux de la nouvelle salle de soins, des bureaux et de la deuxième douche du service ;

- Aménagement provisoire d'une salle pour les médecins, très facilitante pour l'activité du service.

**Médecine A** : Aménagement d'un salon des familles.

**SMR A** : Achat de meubles et de décorations murales pour le service, ainsi que pour le salon des familles.

**Chambre mortuaire** : Réaménagement, rénovation et décoration de la chambre mortuaire et création d'un salon d'attente extérieur.

## **FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023**

**Médecine B** : Changement de cadre de santé en juin 2023.

### **Médecine A**

- Départs non remplacés (AS et ASH) au regard du capacitaire réduit en lits d'hospitalisation ;
- Renfort de la collaboration avec l'équipe des diététiciennes sur le repérage des troubles nutritionnels et travail mené sur une feuille de surveillance alimentaire.

### **Soins Médicaux de Réadaptation A**

- Réforme du financement de l'activité du secteur mise en œuvre au 01/07/2023 ;
- Réouverture de lits entraînant une augmentation de l'activité à Amboise ;
- Arrivée d'une nouvelle cadre de santé.

### **Pharmacie**

- Renouvellement de l'autorisation ;
- Déclinaison d'une organisation d'un séquentiel consolidé à 5, 6, 7 et 8 ETP au niveau des PPH ;
- Déclinaison d'une organisation d'un séquentiel consolidé à 3 et 2 OP/magasinier ;
- Réalisation d'un audit sur le circuit de réception et rédaction d'une procédure ;
- Réflexion menée sur les travaux à réaliser au sein de la pharmacie, intégrant l'implantation d'un robot ;
- Création d'un groupe de travail sur la partie réception et ré organisation des activités afférentes ;
- Travail en cours sur la révision des fiches de postes PPH/OP/Magasinier ;
- En termes de ressources humaines, recrutement d'un pharmacien assistant à 80%. 3 préparatrices en pharmacie ont été reçues au concours sur titre de PPH. Arrivée d'un nouvel opérateur en pharmacie en octobre 2023.

**Stérilisation** : acquisition d'un nouvel autoclave et de deux nouveaux laveurs en fin d'année.

### **Département de l'Information Médicale (DIM)**

- Centralisation du codage de tous les services de médecine depuis le mois de septembre 2023 ;
- Création de la commission des accès en mars 2023 : avis donnés sur les demandes de droits, travail en lien avec le DPO du GHT pour sécuriser les accès aux données du DPI, organisation des futurs audits d'accès aux données du DPI pour l'année 2024 ;
- Amélioration des processus de qualité du codage ;
- Création de nombreuses listes de travail dans le DPI HM.

## **PERSPECTIVES 2024**

### **Médecine B**

- Finalisation des travaux débutés fin 2023 et portant sur le poste IDE et la pharmacie ainsi que sur l'aménagement de la salle pour les médecins ;
- Projet d'aménagement d'une chambre en salle pour les internes et externes ;
- Départ en retraite d'un médecin et perspective d'arrivée d'un nouveau praticien fin juillet 2024 ;
- Projet de formation via la FST d'un médecin dans la perspective d'un recrutement en 2025.

### **Médecine A**

- Perspective d'arrivée d'un nouveau médecin en septembre 2024 avec réouverture des lits fermés ;
- Définition du projet médical et paramédical de la médecine gériatrique ;
- Projet toucher/massage ;
- Elaboration du parcours du patient âgé en intra et extra hospitalier avec augmentation de la capacité d'accueil de l'HDJ et maintien de l'équipe de liaison ;
- Continuité des démarches d'amélioration avec définition des indicateurs spécifiques à la médecine A.

### **Soins Médicaux de Réadaptation A**

- Réflexion sur le parcours pris en charge en SMR ;
- Poursuite de la collaboration médico-soignante avec rédaction d'un projet de soins médico-soignant ;
- Projet « toucher massage » reporté en 2025 faute d'organisme de formation disponible en 2024 ;
- Poursuite de l'engagement dans la démarche Qualité au travers de groupes de travail répondant aux attentes et indicateurs du service.

### **Pharmacie**

- Poursuite des réflexions du groupe de travail sur les travaux de la PUI et du robot ;  
Poursuite de la formalisation des processus et procédures, et notamment intégration du livret du médicament dans le dossier patient informatisé pour faciliter et fluidifier les prescriptions médicamenteuses, en particulier pour les Urgences, en proposant dès la prescription, l'alternative par la molécule retenue au livret.

### **Département de l'Information Médicale (DIM)**

- Acquisition de l'outil de reporting DIMReport qui permettra une analyse plus fine des données issues des données PMSI et une mise à disposition rapide et simple de ces informations.

# POLE MEDECINE C, SSR C, MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION FONCTIONNELLE

## Chef de Pôle

Dr Belkacem BENCHAIBA

## Cadre de Pôle

David PROUTEAU

## Responsables des Structures Internes

Médecine C / SSR C : Dr Belkacem BENCHAIBA

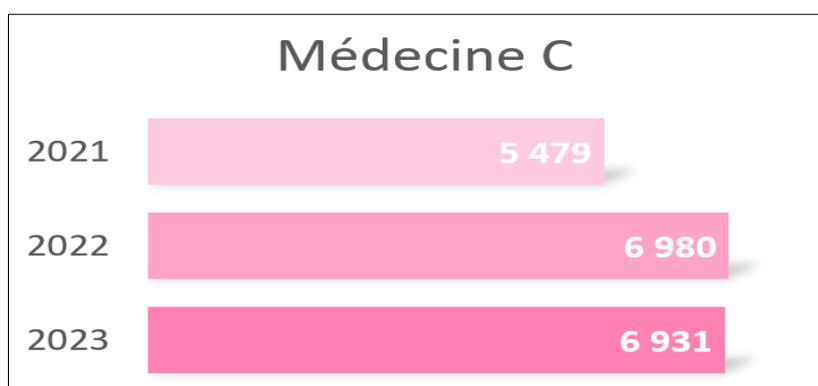
Médecine physique et réadaptation : Pr Bernard FOUQUET



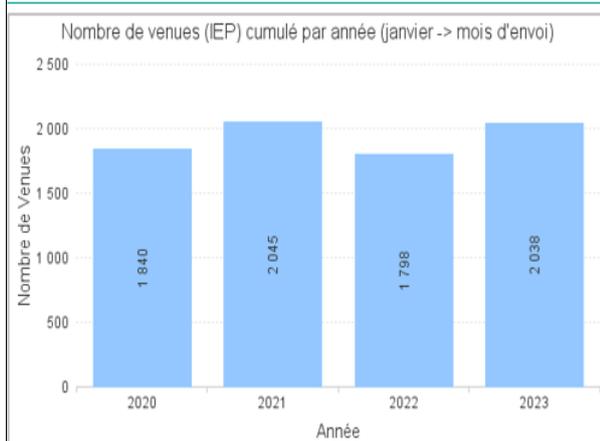
## ACTIVITES 2023

### Médecine C

SUIVI DE L'ACTIVITE MCO													
SOURCE : DIM / ATALANTE													
Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul des séjours sortis à fin décembre													
STRUCTURES INTERNES	RUM*				JOURNEES					DMS			
	2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb %	Ecart 23/22 Nb %	2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb %	Ecart 23/22 Nb %	2021	2022	2023
4121-MED C	689	767	726	78 11,3%	-41 -5,3%	5479	6980	6 931	1501 27,4%	-49 -0,7%	7,95	9,10	9,55



#### 4123 - Consultations externes Médecine C



	2020	2021	2022	2023
<b>TOTAL</b>	<b>1840</b>	<b>2045</b>	<b>1798</b>	<b>2038</b>
01	218	199	201	201
02	158	190	145	173
03	105	208	181	204
04	14	179	112	172
05	142	174	105	157
06	192	189	153	157
07	185	133	103	120
08	147	116	133	136
09	168	155	178	180
10	200	178	148	194
11	184	178	166	187
12	127	146	173	157

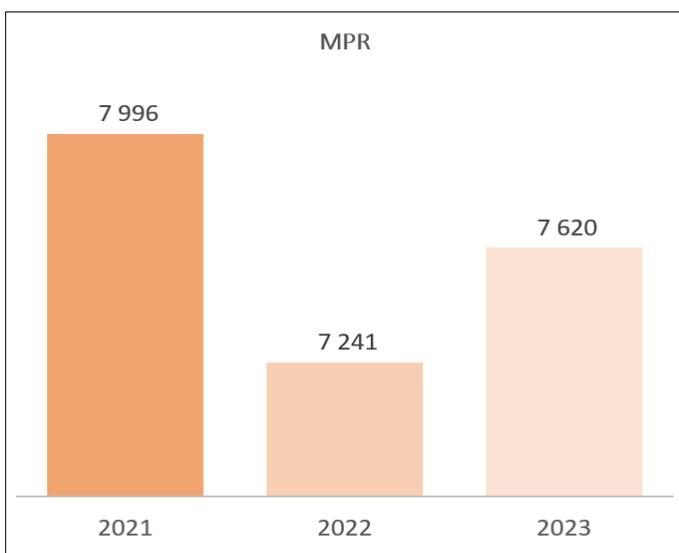
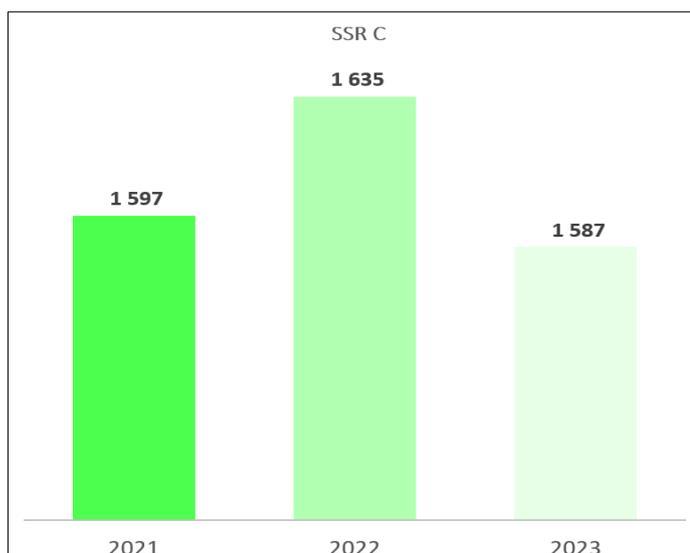
L'activité de consultation de cardiologie n'est pas régulière chaque semaine et fluctue selon la présence du médecin cardiologue, avec un impact sur l'organisation du secrétariat.

Les consultations d'orthopédie et de cardiologie représentent la charge de travail la plus importante pour les IDE des consultations.

En 2023, il n'y a pas eu de modifications dans l'organisation des plages de consultations des différentes spécialités.

## SSR C et Médecine Physique et Réadaptation (MPR)

SUIVI DE L'ACTIVITE SMR																	
SOURCE : DIM / ATALANTE																	
Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul séjours finis à fin décembre																	
STRUCTURES INTERNES	SEJOURS						JOURNEES						DMS				
	2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb	Ecart 22/21 %	Ecart 23/22 Nb	Ecart 23/22 %	2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb	Ecart 22/21 %	Ecart 23/22 Nb	Ecart 23/22 %	2021	2022	2023
4711 - MPR	327	292	316	-35	-10,7%	24	8,22%	7996	7241	7620	-755	-9,4%	379	5,2%	24,5	24,8	24,1
4611 - SMR C	67	64	61	-3	-4,5%	-3	-4,69%	1597	1635	1587	38	2,4%	-48	-2,9%	23,8	25,5	26,0
<b>HDJ MPR</b>	<b>25</b>	<b>65</b>	<b>111</b>	<b>40</b>	<b>160,0%</b>	<b>46</b>	<b>70,8%</b>	<b>666</b>	<b>685</b>	<b>1 006</b>	<b>19</b>	<b>2,9%</b>	<b>321</b>	<b>46,9%</b>			



L'activité d'hospitalisation complète a progressé en 2023 par rapport à 2022 et reste stable par rapport à 2021.

L'activité d'hospitalisation de jour a augmenté de façon plus importante en raison des demandes des patients habitant dans les environs de pouvoir bénéficier de ce mode d'hospitalisation, ainsi que sous l'effet du passage des patients de l'HC vers l'HDJ afin de permettre un maximum d'hospitalisation dans la limite des capacités d'accueil sur le plateau technique.

4712 - Consultations externes MPR				
Nombre de venues (IEP) cumulé par année (janvier -> mois d'envoi)				
	2020	2021	2022	2023
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>419</b>	<b>450</b>	<b>671</b>
01	43	35	27	58
02	38	36	33	67
03	25	34	28	63
04	0	40	44	55
05	15	38	30	57
06	38	37	26	56
07	43	27	17	25
08	44	44	30	51
09	32	29	51	56
10	40	34	67	75
11	29	32	49	71
12	35	33	48	37

L'année 2023 se caractérise par une forte augmentation de l'activité de consultations (+49% par rapport à 2022) malgré l'absence temporaire d'un médecin de mi-juillet jusqu'à la fin de l'année. Cette augmentation de l'activité peut

être mise en lien avec l'augmentation du temps de consultation du médecin chef de service, avec l'ajout de 5 créneaux de consultations depuis mi-2022.

## Diététiciennes

<b>SERVICE Diet - PRISES EN CHARGE AU 31-12-23</b>				
Service	Nbre patients	Nbre consultations	Non pris en charge	Moyenne cs par patient
Méd C	94	178	13	1,9
MPR	115	241	21	2,1
Psychiatrie	1	2	1	2,0
<b>Total Château</b>	<b>210</b>	<b>421</b>	<b>35</b>	<b>2,0</b>
Méd A	71	128	18	1,8
Méd B	45	93	3	2,1
Chirurgie	26	49	0	1,9
SSR - HDJ	174	377	12	2,2
<b>Total Amboise</b>	<b>316</b>	<b>647</b>	<b>33</b>	<b>2,0</b>
<b>TOTAL 2023 SERVICE DIET</b>	<b>526</b>	<b>1068</b>	<b>68</b>	<b>2,0</b>
%age Château-Renault	39,9%	39,4%		
%age Amboise	60,1%	60,6%		
<b>EHPAD</b>			<b>67</b>	
<b>TOTAL non pris en charge</b>			<b>135</b>	

Afin de mesurer l'activité des diététiciennes dans l'établissement, un recensement des demandes issues des prescriptions d'avis diététique sur HM a été mis en place à partir du 1<sup>er</sup> janvier sur le site de Château-Renault (Médecine C, SMR C et MPR) et sur le site d'Amboise pour le service de SSR et l'HDJ. Il a ensuite été initié à partir du 1<sup>er</sup> mars sur le site d'Amboise pour les deux services de médecine.

Les demandes émanant des services de médecine A et B intervenues avant le 1<sup>er</sup> mars n'ont pas été nombreuses, ce qui permet de considérer les chiffres comme représentatifs de l'activité diététique sur l'ensemble de l'année 2023.

Le nombre de consultations réalisées sur le site d'Amboise est plus important que sur le site de Château-Renault. Il faut toutefois pondérer ces chiffres en prenant en considération le fait que le temps de consultation en MPR est plus long (une heure par consultation).

Il ressort de ce bilan que 12,7% des demandes de prise en charge diététique n'ont pas pu être honorées, faute de temps disponible de la part de l'équipe dans la majeure partie des cas, mais également en raison de la temporalité des prescriptions, parfois très proches de la sortie du patient (parfois la veille).

Le nombre de consultations par patient s'élève à 2 en moyenne et est uniforme entre les différents services de l'établissement. Ce nombre de consultations par patient au cours du séjour n'est cependant pas toujours suffisant pour répondre aux besoins, notamment en SMR.

Une mesure des besoins sur le secteur médico-social a également été initiée en 2023. Le chiffre de 67 demandes ne reflète cependant pas la totalité du besoin réel dans les EHPAD car :

- La prescription des demandes d'avis diététique n'a été mise en place qu'en milieu d'année ;
- Le temps de présence médical est limité au sein des EHPAD.

Concernant la psychiatrie, il y a peu de demandes d'avis diététique recensées car elles ne sont pas prescrites dans le dossier patient informatisé.

Cette activité est réalisée par 4 diététiciennes (2,6 ETP). A noter que l'année 2023 se caractérise par 38 jours d'absence et 18 jours consacrés à la formation continue (notamment à l'éducation thérapeutique du patient).

L'investissement sur le CLAN a été important avec de nombreuses réunions menées et une journée de formation réalisée dans le cadre de la semaine de la dénutrition.

## **TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS REALISES EN 2023**

### **Médecine C**

- Location de 4 purificateurs d'air ;
- Investissements demandés à l'aide des crédits versés au pôle dans le cadre de la politique d'intéressement :

	EQUIPEMENT/DESCRIPTION COMPLETE	Q	TOTAL € TTC
MED C	Revetement de Sol couloir		20933
	Cuisine salle de pause		6900
	Tables rondes pied centrale	2	736
	Peinture salle de pause		1341
	Peinture salle de transmissions		1379
	Ensemble bureau demi lune salle de transmissions	1	870
	Climatiseurs secrétaires consultations ext / Med C	2	1000
	chariot ménage	1	400
	TOTAL		33559

### **MPR – Plateau Technique**

- Poursuite et finalisation du renouvellement des ouvrants du plateau d'orthopédie ;
- Réfection du revêtement de sol de la passerelle vitrée ancien/nouveau bâtiment (piscine) et de la partie se trouvant à proximité du secteur d'ergothérapie ;
- Investissements demandés à l'aide des crédits versés au pôle dans le cadre de la politique d'intéressement :

PLATEAU TECHNIQUE MPR	Tapis de course	1	14761
	Stores passerelle		2581
	TOTAL		17342
MPR HC/HJ	Cuisine		6400
	Sol salle de pause		3106,84
	Murs salle de pause		1809,61
	Frigo salle à manger + table support	1	270
	Ensemble Ecran + PC bureau IDE / programmation	1	1150
	Chariots ménage	2	800
	TOTAL		13536,45

## **FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023**

### **Médecine C**

- Pas de nouveau cluster dans le service depuis la mise en place des purificateurs d'air ;
- Création d'un poste IDE dans le cadre du projet LISP et mouvement d'une IDE de MPR vers la médecine C ;
- Mouvement et mutation de deux AS ;
- Nouveau partenariat avec l'association JALMAV ;
- Inscription au DU soins palliatifs d'une IDE.

### **MPR – Plateau Technique**

- Réforme du financement des SMR ;
- Mouvement du cadre de santé avec une vacance de poste durant le premier semestre ;
- Requalification des missions de l'ergothérapeute sur son temps partiel avec un versant soignant et un versant programmation. L'organisation de la programmation des hospitalisations est modifiée et désormais assurée par un trinôme cadre de santé/ergothérapeute/IDE ;
- Démarrage de l'activité de l'atelier cuisine thérapeutique en juin 2023 ; forte satisfaction des patients, activité reconduite ;
- Succès de la réunion pré-vidange du bassin de la balnéothérapie en octobre : bonne gestion et organisation « service technique / ANRH » réduisant ainsi le temps d'immobilisation de la piscine en novembre ;
- Accueil d'une secrétaire stagiaire sur le secrétariat de MPR sur toute l'année scolaire 2023/2024.

### **Diététiciennes**

- Arrivée d'un nouveau cadre responsable de l'équipe diététique ;
- Mise en place de l'activité de cuisine thérapeutique en MPR en collaboration avec l'équipe d'ergothérapie du service ;
- Réalisation d'une journée de formation à destination des référents CLAN dans le cadre de la semaine de dénutrition.

## **PERSPECTIVES 2024**

### **Médecine C**

- Poursuite du projet de demande de reconnaissance de trois LISP et développement de l'intervention de l'EADSP ;
- Poursuite partenariat avec JALMAV ;
- Création d'un partenariat avec la LIGUE CONTRE LE CANCER pour la mise à disposition d'un temps de socio esthéticienne et d'un temps de psychologue, à hauteur d'une demi-journée par semaine ;
- Création salle d'accueil des familles ;
- Développement des réunions pluri et interprofessionnelles ;
- Formation du personnel (dont une AS) au DU soins palliatifs (inscription pour 2025).

### **MPR – Plateau Technique**

- Valorisation du PMSI des rééducateurs ;

- Evaluation de l'impact de la réforme du financement des SMR,
- Poursuite du réajustement de l'organisation de la programmation : finalisation des circuits de communication et d'information, répartition des tâches entre l'équipe de programmation, le secrétariat et les admissions.

### **Consultations externes**

- Départ en retraite possible du médecin cardiologue libéral, sans perspective de remplacement identifiée.

### **Diététiciennes**

- Poursuite des travaux initiés dans le cadre du CLAN (déploiement de la nouvelle feuille de surveillance alimentaire) ;
- Réinvestir le service de psychiatrie, en faisant le point sur les besoins et attentes du service d'HC,
- Réévaluation de la codification PMSI des actes réalisés en partenariat avec le DIM,
- Mise en place d'un cadre d'intervention de l'équipe diététique dans certains services (Médecine A, B et C, SMR, Psychiatrie) ;
- Création d'un groupe d'éducation à l'alimentation pour les patients du Groupe lombalgie en MPR ;
- Formation au tutorat et rédaction d'un livret d'accueil pour les étudiants ;
- Déploiement de l'activité d'ETP du patient diabétique ;
- Révision des effectifs de diététiciennes au regard de l'activité et des projets transversaux sur l'ensemble de l'établissement, sous réserve des possibilités de financement ;
- Réflexion sur la commande informatisée des repas des services vers l'UPC via un logiciel dédié.

### **Santé publique :**

Projet d'organiser la présence trois fois par mois, au sein du bâtiment de médecine C et MPR, de l'Institut Inter Régional pour la Santé (IRSA), organisme de la Sécurité Sociale qui propose des examens de prévention en santé personnalisés aux besoins des bénéficiaires, à 100% pris en charge par l'Assurance Maladie.



# POLE CHIRURGIE, BLOC OPERATOIRE, URGENCES, PERINATALITE, IMAGERIE

## Chef de Pôle

Dr Vincent NOEL

## Cadre de Pôle

David PROUTEAU

## Responsables des Structures Internes

Imagerie : Dr Cosmin ION

Urgences / SMUR : Dr Alain DEILGAT (jusqu'au 31/03/2023) puis Dr Olivier PINCON

Anesthésiologie : Dr Julie KITSANTAS

Chirurgie et chirurgie ambulatoire : Dr Vincent NOEL

Maison périnatale : Dr Christian PROT (jusqu'au 31/03/2023) puis Dr Jacques SANGWAN

Chef de bloc : Dr Marc FELLER



## ACTIVITES 2023

### Nombre de venues en consultations externes

	2022	2023	Ecart
Chirurgie	12 218	12 915	+ 5,7%
Plaies et cicatrisations	517	716	+ 38%
Anesthésie	2 494	2 533	+1,6%
Centre de Périnatalité (Gyn. A, Gyn. CR, Pédiatrie, CPEF)	5 016 (dont 107 CPEF)	5 357	+ 6,8%
<b>TOTAL</b>	<b>20 245</b>	<b>21 521</b>	<b>+ 6,3%</b>

### Activité d'hospitalisation

#### SUIVI DE L'ACTIVITE MCO

SOURCE : DIM / ATALANTE

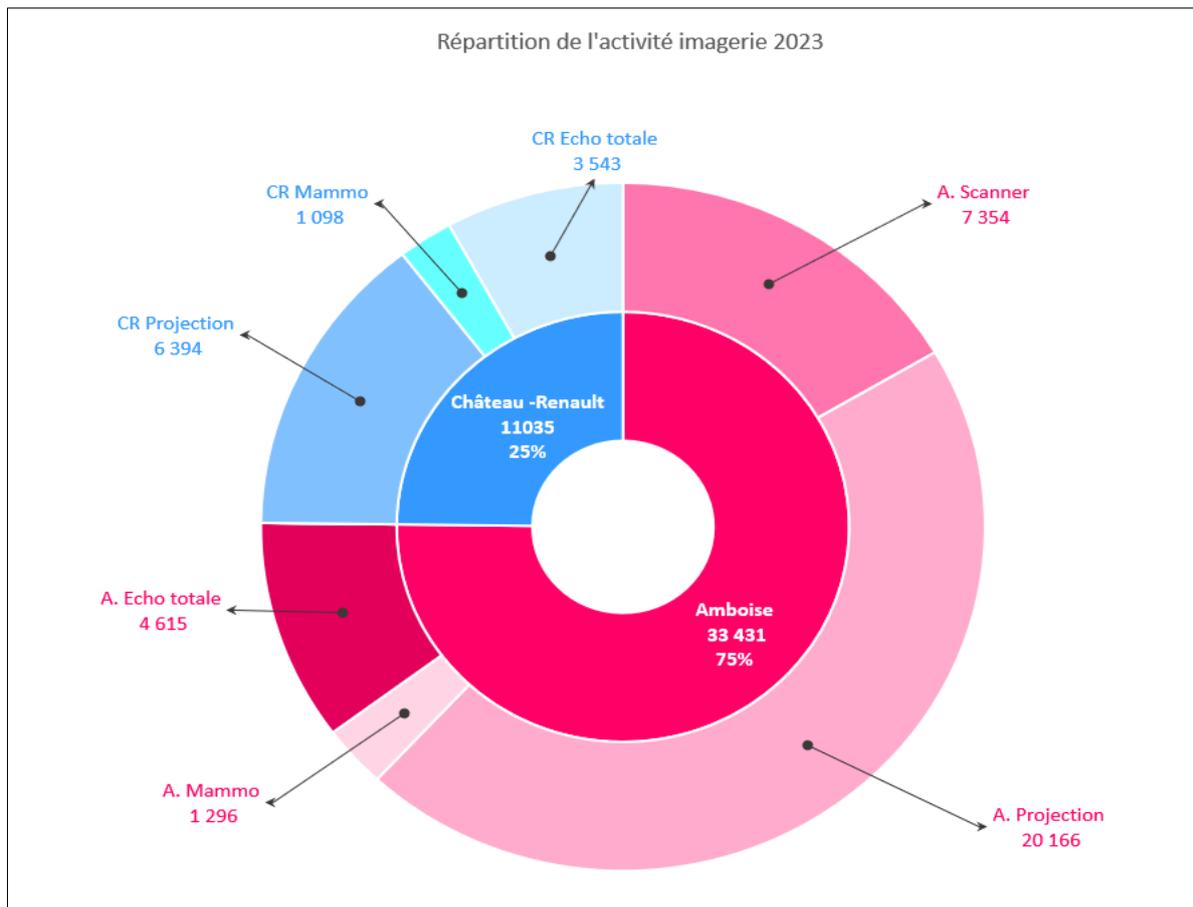
Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul des séjours sortis à fin décembre

STRUCTURES INTERNES	RUM*						JOURNEES						DMS		
	2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb %	Ecart 23/22 Nb %		2021	2022	2023	Ecart 22/21 Nb %	Ecart 23/22 Nb %	2021	2022	2023	
4201-CHIR VIS	261	206	202	-55 -21,1%	-4 -1,9%		1492	1315	1075	-177 -11,9%	-240 -18,3%	5,72	6,38	5,32	
4208-CHIR ORTHO	321	360	410	39 12,1%	50 13,9%		1830	2348	2 249	518 28,3%	-99 -4,2%	5,70	6,52	5,49	
4209-CHIR URO	87	75	84	-12 -13,8%	9 12,0%		386	345	320	-41 -10,6%	-25 -7,2%	4,44	4,60	3,81	
4210-GYNECO		2	1		-1 -50,0%			2	1		-1 -50,0%		1,00	1,00	
4231-CHIR SEM V	93	82	115	-11 -11,8%	33 40,2%		173	135	181	-38 -22,0%	46 34,1%	1,86	1,65	1,57	
4232-CHIR SEM U	110	107	130	-3 -2,7%	23 21,5%		212	225	253	13 6,1%	28 12,4%	1,93	2,10	1,95	
4238-CHIR SEM O	126	176	191	50 39,7%	15 8,5%		276	378	422	102 37,0%	44 11,6%	2,19	2,15	2,21	
4240-CHIR PRIVE	120	148	138	28 23,3%	-10 -6,8%		388	488	407	100 25,8%	-81 -16,6%	3,23	3,30	2,95	
<b>TOTAL Chirurgie HC + HS</b>	<b>1118</b>	<b>1152</b>	<b>1271</b>	<b>34 3,0%</b>	<b>119 10,3%</b>		<b>4757</b>	<b>5236</b>	<b>4 908</b>	<b>479 10,1%</b>	<b>-328 -6,3%</b>	<b>4,25</b>	<b>4,55</b>	<b>3,86</b>	
4221-CHIR J VIS	272	302	317	30 11,0%	15 5,0%		272	302	317	30 11,0%	15 5,0%				
4226-CHIR J GAS			320						320						
4222-CHIR J ORT	1004	979	891	-25 -2,5%	-88 -9,0%		1004	979	891	-25 -2,5%	-88 -9,0%				
4229-AMBU URO G	261	226	303	-35 -13,4%	77 34,1%		261	227	303	-34 -13,0%	76 33,5%				
4228-AMBU OPH	339	299	322	-40 -11,8%	23 7,7%		339	299	322	-40 -11,8%	23 7,7%				
<b>TOTAL Chirurgie Ambu</b>	<b>1876</b>	<b>1806</b>	<b>2153</b>	<b>-70 -3,7%</b>	<b>347 19,2%</b>		<b>1876</b>	<b>1807</b>	<b>2 153</b>	<b>-69 -3,7%</b>	<b>346 19,1%</b>				
3913-H.T.C.D.	1237	1006	1383	-231 -18,7%	377 37,5%		1246	1060	1 422	-186 -14,9%	362 34,2%				

Toujours une forte activité en chirurgie ambulatoire avec un pourcentage aux alentours de 30% d'urgence, principalement en traumatologie.

La progression de l'activité d'hospitalisation complète et de semaine est linéaire avec une DMS en légère diminution. L'activité de chirurgie ophtalmologique est renforcée avec l'arrivée d'un nouveau praticien.

## Imagerie



On note une hausse d'activité globale de 8,2% en 2023 par rapport à l'activité de 2022, avec un retour à l'équilibre similaire à l'activité de 2018.

L'activité de scanner augmente de 10%, avec une hausse des demandes qui ont pu être honorées grâce à la mise en place de vacations de téléradiologie plus régulières afin de pallier le manque d'effectif médical. A noter cependant que les délais de rendez-vous programmés passent de 6 à 8 semaines.

L'augmentation du nombre de projections de 8,5% est à mettre en rapport avec l'augmentation des actes chirurgicaux, et particulièrement avec la hausse d'activité de la chirurgie orthopédique, ainsi qu'avec une hausse des demandes émanant du service des Urgences.

On observe une très nette augmentation de l'activité de sénologie de 13%, due au recrutement d'un radiologue vacataire au cours de l'année 2023, qui malheureusement n'a pas pu renouveler son contrat pour l'année 2024. A cela s'ajoute le départ d'un autre médecin en septembre dans l'objectif de poursuivre sa formation. En juillet, le délai de rendez-vous de mammographie était de 6 semaines. Il est ensuite passé à plus de 6 mois.

L'activité d'échographie est aussi en hausse de 4%. Ceci s'explique en partie par l'augmentation du temps médical de 20% depuis l'automne, mais aussi par la montée en compétence d'un manipulateur en électroradiologie médicale (MERM) ayant obtenu son DU d'imagerie, permettant ainsi d'augmenter l'activité d'Echo doppler (+ 11%).

## Urgences

L'activité 2023 est supérieure au niveau d'activité constaté avant la crise COVID en 2019 :

- Nombre de passages aux urgences : 17 341 en 2023 versus 16 706 en 2022 (+4%) ;

- Nombre de sorties SMUR : 433 en 2023 versus 382 en 2022 (+13%) ;
- Très forte augmentation de l'activité en HTCD, +37,5 %.

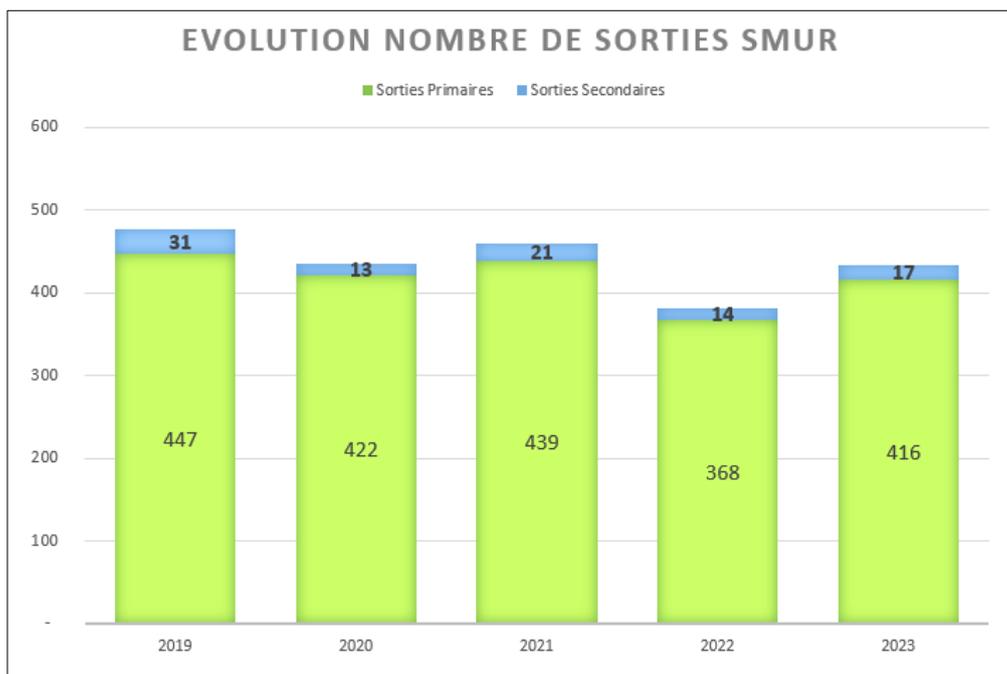
Nombre de passages 2023 (IEP)	Externe	Passage urgences suivi Hospitalisation (facturation GHS)	Total passages Urgences
	Total Passages Externes		
<b>Total</b>	14497	2844	17341

Intervention SMUR 2023



	2019	2020	2021	2022	2023
01	39	42	46	35	45
02	35	37	53	25	38
03	33	42	22	34	34
04	45	34	32	26	40
05	36	41	30	36	25
06	47	44	38	35	32
07	36	33	46	36	39
08	40	26	37	31	26
09	40	35	46	31	33
10	49	33	37	31	33
11	45	28	37	31	45
12	32	40	36	31	43

EVOLUTION NOMBRE DE SORTIES SMUR



## Explorations Fonctionnelles

- Au bloc : 131 FOGD et 450 coloscopies ;
- En salle : 42 fibroscopies bronchiques, 281 FOGD et 70 coloscopies (dont 142 examens rajoutés en urgence).

Niveau d'activité globalement stable par rapport à 2022.

## Projet 1000 premiers jours

L'axe « accompagnement personnalisé des futurs parents et parents de jeunes enfants » poursuit l'objectif de formuler un discours de santé publique cohérent pour les 1000 premiers jours avec une cohésion des professionnels par un travail sur la culture commune.

Ce travail se traduit par la formation des professionnels, la mise en place d'outils de communication et de diffusion et la mise en pratique auprès des parents. En 2023 :



- Edition / Diffusion de la « frise » : 760 frises ont été envoyées en 2023 à toutes les déclarations de grossesses réalisées entre février et décembre par les services de la CAF. Ce dispositif est prolongé en 2024 et la frise sera remise en mains propres par les professionnels au contact des femmes enceintes (sages-femmes libérales, hospitalières et territoriales, ainsi que les Relais Petite Enfance) ;
- Edition et diffusion d'outils de communication : marque-page, dépliant allaitement maternel et reprise du travail, flyer des « accueils parents enfants » du territoire, site internet « Maison des 1000 premiers jours » ;
- Intervention hebdomadaire de l'association « Livre Passerelle » au sein du service de psychiatrie périnatale HOPE ;
- Semaine Mondiale de l'Allaitement Maternel : intervention au CHIC lors de la journée Octobre Rose et au LAEP de Château Renault ;
- Paniers bio et sport sur ordonnance pour les femmes enceintes de la CPTS Asclepios ;
- Soirées ciné débat sur la dépression du Post Partum à Amboise ;
- Initiation aux gestes et soins de premiers secours enfant et nouveau-né de la Croix Rouge ;
- Intervention aux côtés des professionnels de HOPE à la soirée « Les Premiers liens » de la CPTS Asclepios.

Dans le cadre de l'expérimentation article 51 « RéPAP », au total 138 femmes ont pu bénéficier de cet accompagnement innovant. Cette expérimentation s'est achevée au 31 décembre 2023 et est en cours d'évaluation.

Enfin s'agissant de la préfiguration de la maison des 1000 premiers jours, le travail avec les partenaires institutionnels, associatifs et élus s'est poursuivi pour imaginer une structure inédite qui aurait un rayonnement territorial et qui contribuerait à faciliter l'accès aux ressources du territoire pour les parents.

## TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS REALISES EN 2023

### Chirurgie et Bloc opératoire

- En chirurgie ambulatoire, réflexion sur le réaménagement de l'office pour l'agrandir : travaux prévus pour janvier 2024 ;
- Acquisition d'un nouveau système de monitoring en anesthésie ;
- Acquisition d'un parc informatique dans toutes les salles de bloc.

## **Imagerie**

- Renouvellement de la salle télécommandée, acquisition d'une nouvelle table équipée d'un capteur plan dynamique sur le site de Château-Renault ;
- Rénovation secrétariat de Château-Renault ;
- Transformation des postes de prise des rendez-vous à Amboise ;
- Mise en place en décembre 2023 du rappel des patients par SMS avant rendez-vous.

## **Urgences**

- Achat d'une nouvelle pompe ;
- Achat d'un nouveau lave-vaisselle pour l'office patient ;
- Achat d'un sac Damage control ;
- Achat de différents matériels afin de réaliser les kits de décontamination ;
- Achat de gilets tactiques afin de répondre aux exigences de gestion des situations sanitaires exceptionnelles.

## **Explorations Fonctionnelles**

- Validation par la commission des achats « matériels médicaux » du laveur désinfecteur.

## **FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023**

### **Chirurgie et Bloc opératoire**

En 2023, le projet « patient debout » a été mis en œuvre en chirurgie ambulatoire au second semestre 2023. Sont principalement concernés les patients d'ophtalmologie et d'orthopédie pour les interventions du membre supérieur.

### **Imagerie**

- Départ du cadre de santé vers de nouvelles fonctions de cadre supérieur de santé en janvier 2023 mais qui a cependant assuré l'intérim de l'encadrement de l'imagerie en attendant la venue du nouveau cadre de santé en juin 2023 ;
- Départ d'une secrétaire vers un nouveau secteur l'hospitalisation avec organisation du remplacement ;
- Départ de plusieurs praticiens radiologues avec impact sur l'activité, notamment de sénologie.

### **Urgences**

Les projets/actions réalisées :

- Participation à l'enquête nationale de la DRESS ;
- Rédaction d'un projet en réponse à l'appel à projet « Amélioration des conditions de travail dans un service d'urgences » soutenu par l'ARS et concernant la réfection globale du poste IAO. Projet validé par les tutelles ;
- Poursuite du groupe de travail sur la prise en charge de l'enfant ;
- Déclinaison des premiers axes du projet de prise en charge des personnes vulnérables (Vigilans) ;
- Participation des référents SSE aux différents groupes de travail pour la mise à jour du plan blanc institutionnel et l'élaboration des procédures internes au service ;
- Mise en place d'un protocole de soins anticipés de prise en charge de la douleur au niveau du poste IAO en juin 2023 ;

- Participation à la journée SSE organisée en partenariat avec le CHRU le 12/06/2023 ;
- Organisation de deux sessions d'exercices de simulation : 16 agents du service des urgences ont pu participer. Les thématiques retenues étaient la gestion de la l'ACR et la plaie artérielle ;
- Développement du réseau au sein du territoire, CPTS, HAD, partenaires de proximité.

#### L'évolution tarifaire de l'activité :

Sur l'aspect financement et suite à l'évolution du mode de financement du SAU, un travail en lien avec la direction des finances, le DIM, le chef de service et le cadre du service a été initié pour améliorer le codage de l'activité.

#### La démarche qualité :

- Poursuite de la démarche d'amélioration de la Qualité au sein du service ;
- Rédaction de différents protocoles de prise en charge, appropriation de la démarche qualité, poursuite et amélioration du recueil de satisfaction des patients, audits (identitovigilance et douleur).

#### Ressources Humaines :

- Personnel médical : l'effectif médical est de 9,6 ETP pour un besoin de 12,2 ETP ;
- Personnel paramédical :
  - Un mouvement IDE (mutation en décembre 2023) ;
  - Deux congés maternité ;
  - Arrivée d'une secrétaire titulaire sur le poste de titulaire et maintien du renfort à hauteur de 0,5 ETP.

#### Formations :

En 2023, 97 journées de formations ont été suivies par les professionnels sur des thématiques en lien avec la pratique professionnelle quotidienne : AGFSU niveau 2, formation IAO, SMUR Angoulême, Damage contrôle, DU douleur congrès douleur, congrès pédiadol, PEC de la douleur, formation hypnose, formation hélistation, formation en simulation, PEC du risque suicidaire, la gestion des conflits, journée d'immersion au CHRU Clocheville, participation aux journées du RHC.

## **PERSPECTIVES 2024**

### **Chirurgie et Bloc opératoire**

- Finalisation des travaux en ambulatoire ;
- Acquisition d'un chariot hydraulique pour les poches de lavage en urologie permettant d'améliorer l'ergonomie et la manutention entre la chirurgie et la pharmacie ;
- Arrivée d'un praticien dermatologue ;
- Arrivée d'un praticien ORL avec activité opératoire ;
- Mise en place du logiciel HM bloc, premier semestre 2024 ;
- Perspective de mise en place du logiciel de consultation d'anesthésie avec mise en œuvre en 2024 de la partie consultations (et per opératoire en 2025).

### **Imagerie**

- Changement de la salle de radiologie Os / Poumon des Urgences à Amboise ;

- Formation à l'utilisation du Kalinox pour l'ensemble des MERM du service et mise en place pour les examens longs et potentiellement douloureux ;
- Mise en place de Music CARE pour la sénologie et/ou scanner ;
- Renouvellement de l'attestation PCR pour un MERM ;
- Perspective d'organisation d'une journée de simulation aux gestes d'urgence vitale ;
- Mise à jour des AFGSU pour l'ensemble des professionnels du service ;
- Journée de prévention Octobre rose avec des partenaires ;
- Réflexion sur l'attractivité des métiers :
  - o Présentation du métier de MERM et de Cadre de Santé auprès des collègues et lycées de la région faite par l'encadrement ;
  - o Accueil des lycéens (terminal) pour une journée d'immersion au sein du service d'imagerie ;
  - o Perspective d'organisation d'un forum des métiers de la santé pour l'automne 2024 à la demande de la Direction des Soins.

### **Urgences**

- Poursuite des travaux sur l'amélioration du codage de l'activité ;
- Création de l'unité de décontamination hospitalière avec organisation d'exercices ;
- Rédaction des procédures sur la prise en charge des patients en lien avec le plan ORSAN AMAVI et REB (le CHIC étant un établissement de 2ème ligne) au sein du service des urgences ;
- Mise en place et suivi des différents DM pour la déclinaison de ces deux volets ;
- Maintenir le développement de la démarche qualité au sein du service des urgences par le suivi des indicateurs, la participation des référents aux réunions qualité et par la réalisation des audits au sein du service ;
- Formalisation de la procédure de prise en charge de l'AVC suite aux formations prévues en janvier 2024 ;
- Organisation et formalisation de la mise en place du SAS 37, en lien avec la CPTS et le CHRU de Tours ;
- Formalisation des procédures manquantes au fonctionnement du service.

### **Explorations Fonctionnelles**

- Projet d'accueil d'un praticien gastroentérologue supplémentaire ;
- Installation du laveur désinfecteur.

# POLE DE PSYCHIATRIE (ADULTES ET INFANTO-JUVENILE)

## Chef de pôle

Dr Magdalena EDOM

## Cadre de pôle

Emmanuelle DIOT

## Responsables des structures internes

Pédopsychiatrie : Dr Magdalena EDOM

Psychiatrie Adulte : Dr Fanny PUEL



## ACTIVITES 2023

### Psychiatrie adulte

#### Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul à fin Décembre (T4)

Toutes activités	2021	2022	2023
File active	1047	1034	1051
Première visite	459 (44%)	471 (46%)	468 (45%)
Une seule visite	264	290	284

Nb patients par	2021	2022	2023
[0 - 15]	2	1	2
[16 - 18]	6	12	5
[19 - 20]	9	7	4
[21 - 60]	153	161	190
[61 - 80]	39	36	48
>80	2	2	1

Activité à temps complet	2021	2022	2023
File active	170	175	193
Nb de jours d'hospitalisation	16539	15498	14842
DMS (séjours finis sur	48	106	49,2
Durée médiane de séjour	14	15	12

Activité à temps partiel	2021	2022	2023
File active	67	74	83
Nb de jours	2696	3284	3430
DMS (séjours finis sur	181	258	375
Durée médiane de	49	94,5	102

Hospitalisation sous contrainte HC	2021				2022					2023				
	Etat	Tiers	Péril	TOTAL	Etat	Tiers	Péril	Irresp.	TOTAL	Etat	Tiers	Péril	Irresp.	TOTAL
File active	6	45	4	54	9	28	2	1	38	6	38	4	1	49
Nb de séjours	8	52	4	64	10	33	2	1	45	11	47	4	1	63
Nb de jours d'hospitalisation	769	2343	170	3282	1351	2191	66	359	3967	1229	2333	153	344	4059

Hospitalisation sous contrainte HP	2021				2022				2023			
	Etat	Irresp.	Tiers	TOTAL	Etat	Irresp.	Tiers	TOTAL	Etat	Irresp.	Tiers	TOTAL
File active	1	1	5	7	2	1	4	7	1	1	4	6
Nb de séjours	1	1	6	8	2	1	5	8	1	1	5	7
Nb de jours d'hospitalisation	32	52	126	210	69	51	61	181	41	54	118	213

L'activité globale reste stable en 2023. La file active toutes activités confondues est en légère augmentation.

En hospitalisation complète, la file active augmente et on observe une diminution du nombre de jours d'hospitalisation ainsi que de la durée médiane de séjour. En effet, malgré les difficultés rencontrées sur le personnel, tout a été mis en œuvre pour permettre de maintenir les accompagnements favorisant le retour à domicile mais également les liens avec les structures et intervenants extérieurs. On observe également une reprise du nombre de mesures sous contrainte dont la durée moyenne a tendance à diminuer entre 2022 et 2023 (64 jours en 2023 contre 88 jours en 2022).

En hospitalisation à temps partiel, la file active, la DMS et le nombre de jours d'hospitalisation progressent à la hausse et ce, malgré les périodes de fermetures. Il est à noter que ces fermetures ont parfois conduit à la ré-hospitalisation de certains patients.

## ADULTE - ACTIVITE AMBULATOIRE

Nb patients par Classe d'âge (1ère PEC)	2021	2022	2023
[0 - 15]	11	5	9
[16 - 18]	60	56	42
[19 - 20]	28	28	38
[21 - 60]	696	693	673
[61 - 80]	179	173	188
>80	20	23	23

Activité par modalités de prise en charge en ambulatoire	2021		2022		2023	
	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes
4904-PSY CMP AD	884	8431	934	8177	884	7947
4906-LIAISON AD	200	285	88	119	144	172
4907-CATTP AD	48	537	37	433	25	429
<b>TOTAL</b>	<b>994</b>	<b>9253</b>	<b>978</b>	<b>8729</b>	<b>973</b>	<b>8548</b>

La file active en ambulatoire a légèrement baissé. En revanche, l'intervention de liaison (notamment aux urgences) a augmenté.

### Psychiatrie Infanto-Juvenile

Activité	2021	2022	2023
File active	1203	1071	1045
Première visite	720 (60%)	610 (57%)	538 (51%)
Une seule visite	390	244	204

Nb patients par Classe d'âge	2021	2022	2023
[0 - 3]	108	30	36
[4 - 15]	1001	1011	963
[16 - 18]	9	24	36
[19 - 20]	4	0	1
> 21	81	6	9

Activité par modalités de prise en charge (UF)	2021		2022		2023	
	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes
4911-PSY CMP IJ	1036	12927	1012	9623	987	11285
4912-LIAISON IJ	153	154	50	50	38	38
4913-CATTP IJ	29	2174	37	1255	44	1544
<b>TOTAL</b>	<b>1203</b>	<b>15255</b>	<b>1071</b>	<b>10928</b>	<b>1045</b>	<b>12867</b>

L'activité 2023 de pédopsychiatrie ambulatoire a été impactée par le soutien médical apporté au service HOPE, rendu nécessaire pour maintenir les prises en charge suite au départ des deux médecins en janvier et en juin. L'intervention des pédopsychiatres a permis le maintien de l'activité d'hospitalisation temps plein de psychiatrie périnatale durant les 6 premiers mois de l'année, puis seule l'hospitalisation de jour est restée ouverte jusqu'au 6 novembre, date de transfert définitif au CHRU de Tours.

Par ailleurs, les mouvements médicaux intervenus au sein même du secteur de pédopsychiatrie ambulatoire ont engendré une limitation de l'accueil de nouvelles demandes de soins (sauf sur le secteur de Loches).

## Psychiatrie périnatale – Hôpital Parents-Enfants « HOPE »

### PARENTALITE AMBULATOIRE ET HOSPITALISATION (HOPE)

SOURCE : DIM / ATALANTE

Comparaison Années 2021, 2022 et 2023 - Cumul à fin Décembre (T4)

Activité toutes prises en charge confondues	2021	2022	2023
File active	472	433	311
Première visite	417 (88%)	380 (88%)	263 (85%)
Une seule visite	99	95	46

### HOSPITALISATION

Nb patients par Classe d'âge	2021	2022	2023
[0 - 3]	46	48	45
[4 - 15]	0	0	0
[16 - 18]	0	0	2
[19 - 20]	2	1	1
> 21	67	67	51

Activité à temps complet	2021	2022	2023
File active	56	50	18
Nb de jours	1818	1464	645
DMS (séjours finis sur	12,2	14,2	17,2
Durée médiane de	4	5	9

Activité à temps partiel	2021	2022	2023
File active	96	95	92
Nb de jours d'hospitalisation	1309	1078	1171
DMS (séjours finis sur période)	115	116	153
Durée médiane de séjour	63	49	115

### ACTIVITE AMBULATOIRE

Nb patients par Classe d'âge	2021	2022	2023
[0 - 3]	187	168	142
[4 - 15]	0	4	1
[16 - 18]	2	3	3
[19 - 20]	4	3	3
> 21	269	248	157

Activité par modalités de prise en charge	2021		2022		2023	
	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes	Nb patients	Nb actes
4914-PARENTALIT	269	1906	254	1460	186	1471
4917 HOPE EM	95	718	88	556	77	556
4918 HOPE C.E.	208	1123	191	1160	148	1172
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>3747</b>	<b>426</b>	<b>3176</b>	<b>306</b>	<b>3199</b>

## TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS REALISES EN 2023

### Psychiatrie adulte

Le projet de sécurisation des chambres des patients a abouti en 2023 et est une réelle plus-value pour les patients. Ce projet était une priorité du service depuis plusieurs années, raison pour laquelle il a été décidé d'utiliser les crédits versés au service dans le cadre de la politique d'intéressement. Dorénavant, chaque patient possède un bracelet badge qui lui permet de maintenir sa chambre fermée à clé afin ne pas être dépossédé de ses effets personnels par les autres patients et d'en garantir la sécurité. Les patients ont donc, en fonction de leur état clinique, accès à leur chambre en toute autonomie.

### Psychiatrie infanto-juvénile

- Insonorisation de bureaux au CMP de Tours ;
- Achat de deux caméras pour enregistrer des séances de psychomotricité sur Amboise et Tours (CMP et CATTP) ;
- Achat de téléphones portables utilisés pour les visites à domicile ;
- Achat de matériels de psychomotricité afin d'accueillir des patients adressés par la Plateforme de Coordination et d'Orientation.

## **FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023**

### **Psychiatrie adulte**

Les difficultés persistantes de recrutement de professionnels infirmiers continuent de mettre à mal les organisations. En effet, le service fonctionne avec beaucoup de personnel intérimaire et la continuité des soins repose essentiellement sur la solidarité et la réorganisation au sein des différentes structures du service avec plusieurs jours de fermeture des hôpitaux de jour pour permettre le fonctionnement de l'hospitalisation complète. Pour faire face à cette situation, une politique de recrutement active en lien avec la direction des soins et des ressources humaines a été mise en place : participation à des job dating, allocations d'études, financement de deux projets professionnels d'aides-soignants en formation infirmière et stagiairisations rapides. Cette problématique influe en outre sur le travail institutionnel du cadre de santé dont le temps de travail se trouve embolisé par la gestion de l'absentéisme.

Malgré le contexte, tous les accompagnements extérieurs nécessaires dans la prise en charge des patients sont maintenus (achats de premières nécessité, démarches sociales, accompagnements à domicile, accompagnements pour la réalisation de soins somatiques, accompagnements au tribunal, etc.), ainsi que l'accompagnement soignant au quotidien vers une meilleure inclusion sociale avec la prise en charge en appartements associatifs.

L'équipe pluridisciplinaire continue de s'investir pleinement dans la démarche qualité en continuant de proposer des améliorations et en s'investissant dans la mise en place de mesures correctives. Chaque évènement indésirable grave donne lieu à un CREX et à des mesures correctives. De plus, des indicateurs qualité de suivi vont être identifiés afin d'évaluer les pratiques.

Au niveau de l'hospitalisation complète, la mise en place du projet de réorganisation des soins en équipe pluridisciplinaire a permis d'améliorer la prise en charge des patients en assurant une meilleure continuité des soins. Ainsi, le projet de sectorisation qui a vu le jour en 2022, et dont le bilan s'avère positif tant pour les patients que pour les soignants, a permis d'améliorer les conditions de travail. En effet, les soignants se sentent moins dispersés au quotidien et peuvent avoir une réelle continuité dans les prises en charge avec un meilleur suivi des projets de soins.

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail, et à la demande de l'équipe, un travail a été mené sur les roulements et rythmes de travail : les professionnels disposent désormais d'une trame de travail de 4 semaines avec des repos fixes, ce qui leur permet de mieux organiser l'articulation entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

Le travail institutionnel engagé sur les activités thérapeutiques se poursuit. Ce soin, élément primordial dans la thérapie institutionnelle, fait partie du quotidien du service et continue d'animer les réflexions soignantes.

Le recrutement d'un médecin généraliste à 20% a permis de créer une réelle amélioration de la qualité des soins proposés et de répondre à un réel besoin des patients qui pour la plupart n'ont pas de suivi somatique régulier. Les demandes de suivi et de prise en charge par des psychologues sont en constante augmentation, les délais d'attente restent très longs. L'arrivée d'un nouveau psychiatre a permis de diminuer considérablement la liste d'attente des consultations médicales.

A noter, la participation active au réseau Psy37 Médecine générale à raison d'une réunion de coordination par mois ainsi qu'une réunion de présentation à la CPTS Castel Renaudais. De même, le travail de réseau avec les foyers de vie, les foyers d'accueil médicalisé et toutes les structures médico-sociales du secteur s'est poursuivi tout au long de l'année et a permis de prévenir la gestion de situations complexes en urgence et d'éviter des hospitalisations non adaptées.

Au niveau des EHPAD, une organisation permettant de créer des liens et fluidifier le travail de secteur en proposant « 1 EHPAD / 1 REFERENT / 1 REUNION PERIODIQUE » a été mise en place.

## **Psychiatrie infanto-juvénile**

L'intersecteur 1 de pédopsychiatrie n'accueille plus de nouvelles demandes (sauf urgences et / ou gravité) depuis octobre 2023 du fait des mouvements médicaux intervenus en 2023. D'autre part, le projet de création d'une équipe mobile à destination des adolescents, déposé dans le cadre de l'appel à projet PEA 2023, a été retenu par l'Agence Régionale de Santé et partiellement financé. En outre, le processus de préparation au passage à l'utilisation du dossier patient « HM » est en cours. Enfin, la réflexion et l'engagement sur la protection de l'enfance se sont poursuivis.

## **Psychiatrie périnatale – Hôpital Parents-Enfants « HOPE »**

Suite au départ des deux médecins du service et faute de candidature médicale pour organiser le remplacement sur ces postes vacants, l'unité de psychiatrie périnatale HOPE qui a d'abord continué à fonctionner durant quelques mois grâce aux efforts de l'équipe de pédopsychiatres ambulatoires, a été transférée définitivement au CHRU de Tours le 6 novembre 2023.

## **PERSPECTIVES 2024**

### **Psychiatrie adulte**

Au niveau institutionnel :

- Poursuite du déploiement de la généralisation du dossier patient informatisé, y compris pour les prises en charge ambulatoires ;
- Le suivi des actions qualité, avec une implication affirmée des professionnels soutenus par le service Qualité et de nombreuses créations et corrections d'organisation en ce sens avec le suivi d'indicateurs spécifiques.

Au niveau du service :

- Maintien de la cohésion institutionnelle entre les équipes permettant de garantir la continuité des soins dans les différents sites ;
- Poursuite de sessions d'analyse des pratiques ;
- Sécurisation et réfection des terrasses du service d'hospitalisation complète ;
- Restructuration de l'hôpital de jour de Château Renault ;
- Evaluation de la restructuration des organisations en hospitalisation complète, du rythme de travail de 4 semaines, de la qualité des soins et la satisfaction au travail en proposant un questionnaire mensuel aux équipes avec analyse des résultats et retour lors des réunions équipes ;
- Mise en place de réunions d'équipes jour/nuit mensuelles afin de faciliter les liens et le travailler ensemble ;
- Poursuite de la campagne de recrutement afin de pourvoir les postes vacants et ainsi améliorer les prises en charge ;
- Poursuite de la diminution du recours à l'isolement ;
- Mise en place d'un groupe de travail pluridisciplinaire sur l'utilisation de la salle d'apaisement afin de proposer une alternative à l'isolement ;
- Finalisation du livret d'accueil pour les patients et professionnels du service ;
- Poursuite du travail de réseau avec les différents partenaires médico-sociaux, le conseil local de santé mentale et les professionnels de la psychiatrie du département ;
- Poursuite de la réflexion pluridisciplinaire sur les perspectives de soins afin de candidater aux futurs appels à projets ;
- Poursuite des réunions de travail pluridisciplinaire mensuelles pour répertorier, préparer et construire les projets ;
- Poursuite de la mise en œuvre de la démarche du patient expert et d'éducation thérapeutique ;

- Favoriser l'accès aux soins en proposant des interventions territoriales au sein d'antennes de consultations CMP dans les principales communes du secteur Monnaie, Vouvray, Notre Dame d'Oé, Bléré, Saint Christophe sur le Nais.

### **Psychiatrie Infanto-Juvenile**

- Réflexion à mener sur le déploiement des moyens obtenus dans le cadre de l'appel à projet PEA pour la prise en charge des adolescents (projet retenu mais financement partiel) ;
- Réalisation de travaux dans le bâtiment hébergeant le CMP de Loches ;
- Poursuite des travaux d'optimisation du codage de l'activité dans le cadre de la réforme du financement de la psychiatrie.



# ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD) ET SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)

## Médecin Coordonnateur de l'EHPAD

Dr Aissata SABO

## Cadre Supérieur de Santé

Anne DOUCET

## Responsables des structures internes

EHPAD SAINT DENIS : Lovia MOUKASSA (FFI)

Encadrement : Sandrine PURET

EHPAD GRAND MAIL : Dr Lovia MOUKASSA

Encadrement : Corinne LALLIER

EHPAD AMBROISE PARE : Dr Pierre FALAISE + Dr Aissata SABO

Encadrement : Marion GIRAUDEAU

EHPAD VAL DE BRENNE : Dr Mokhtar LEMMOUCHI

Encadrement : Katy DESIRE et Romain ROUFFY (FFCS)

SSIAD Amboise : Denis BETHYS, Infirmier coordinateur

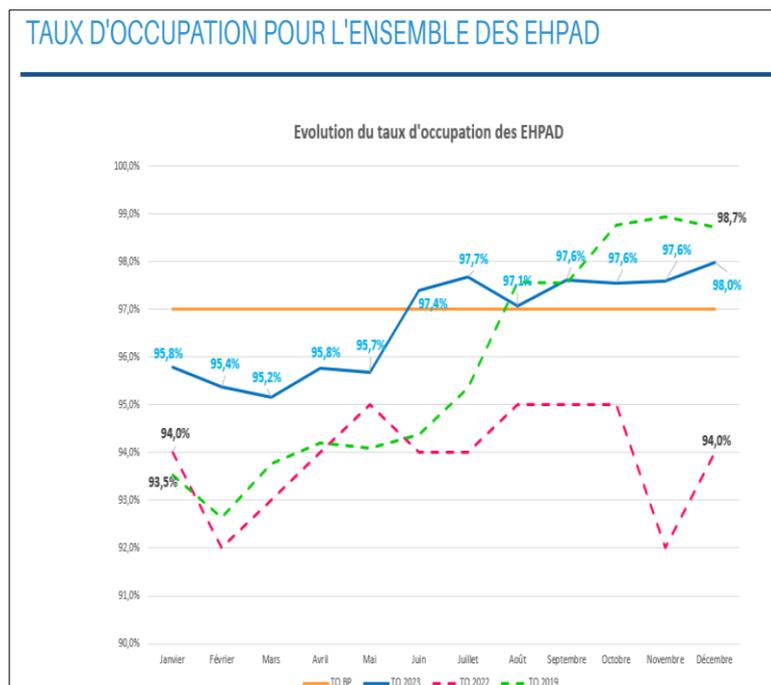
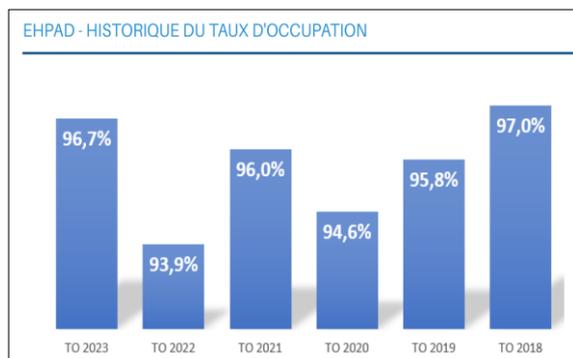
SIAD Château-Renault : Frédéric MAROLLEAU, infirmier coordinateur



## ACTIVITE 2023

### EHPAD

	Capacité d'accueil
EHPAD Ambroise Paré	122
EHPAD Bois Joli / Grand Mail	66 / 63
EHPAD Saint Denis	90 (dont 30 en unité protégée)
EHPAD Val de Brenne	168 (dont 30 en unité protégée)
La Pause Aloïse	10 (Accueil de jour)



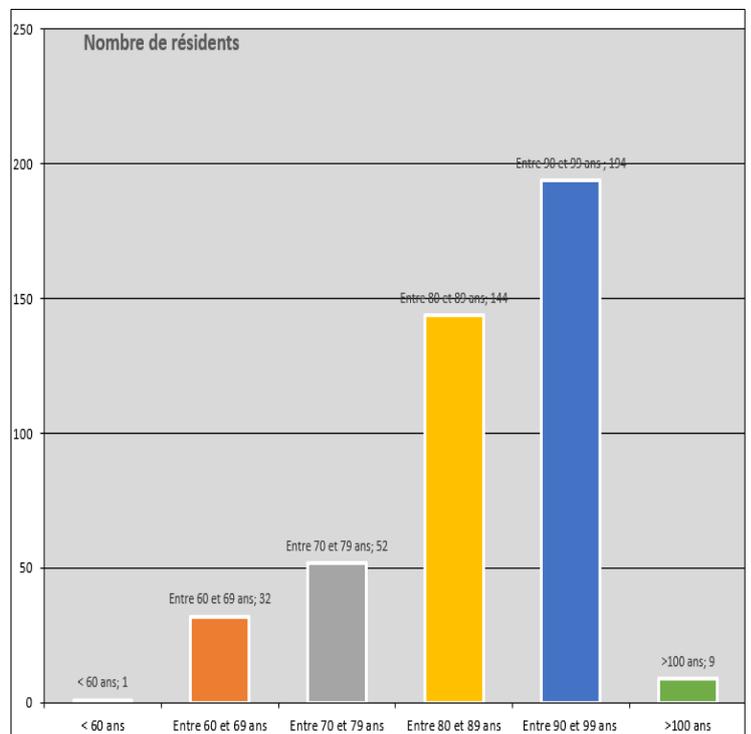
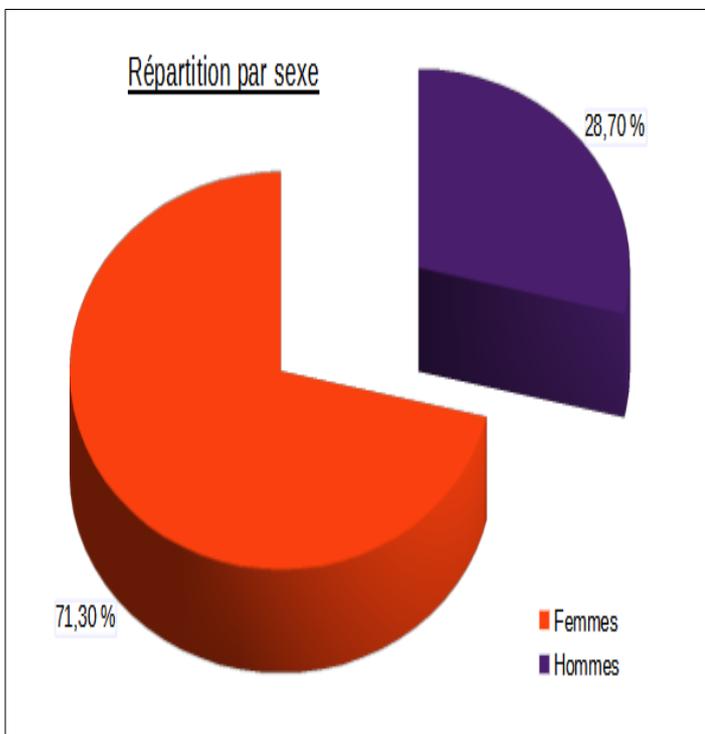
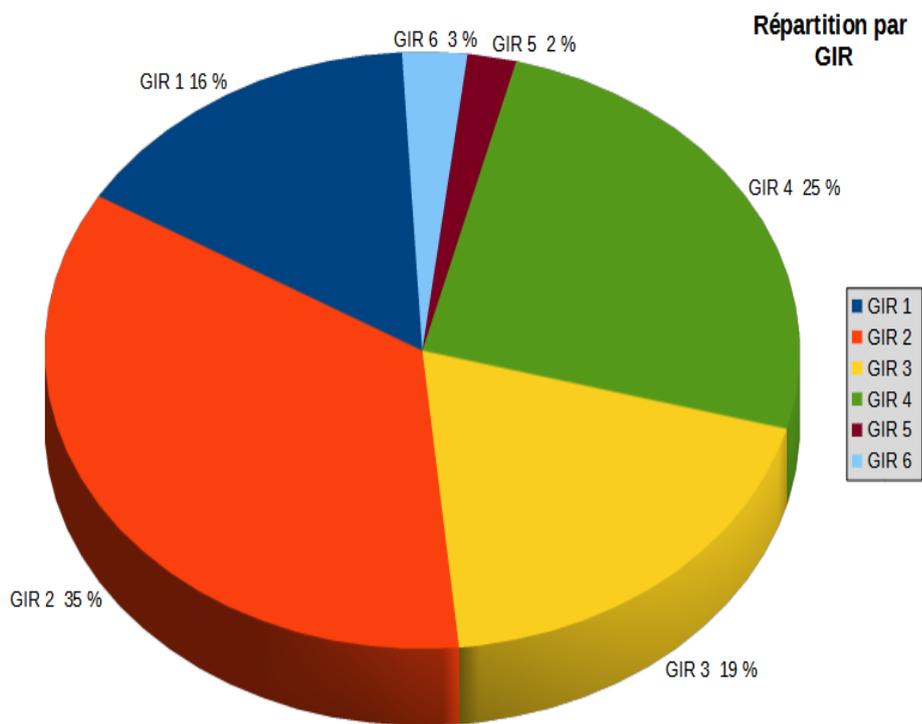
EHPAD	A. Paré	Grand Mail	Saint Denis	Val de Brenne	TOTAL
Taux d'occupation	95,95%	94,70%	95,88%	97,59%	<b>96,7%</b>

### Entrées/Sorties

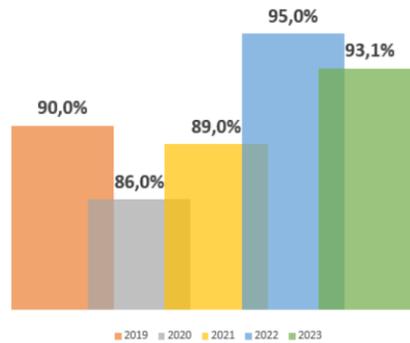
EHPAD	A. Paré	Grand Mail	Saint Denis	Val de Brenne	TOTAL
Entrées	39	20	33	72	164
Sorties	37	20	29	75	161

### Dépendance de la population accueillie au sein des EHPAD

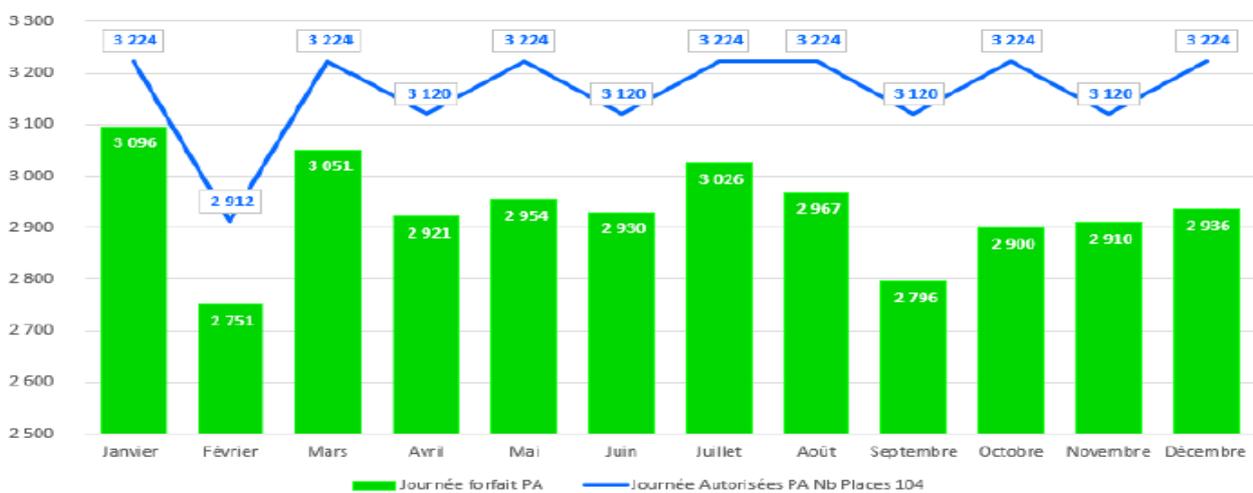
EHPAD	A. Paré	Grand Mail	Saint Denis	Val de Brenne
GMP	701	681	720	719



SSIAD ACTIVITE ENTRE 2019 ET 2023



Suivi du nombre de journées 2023 Personnes Agées



La moyenne d'âge des personnes Agées est de 82 ans pour 2023  
 Le taux d'activité moyen pour 2023, section personnes âgées, est de 92,8%

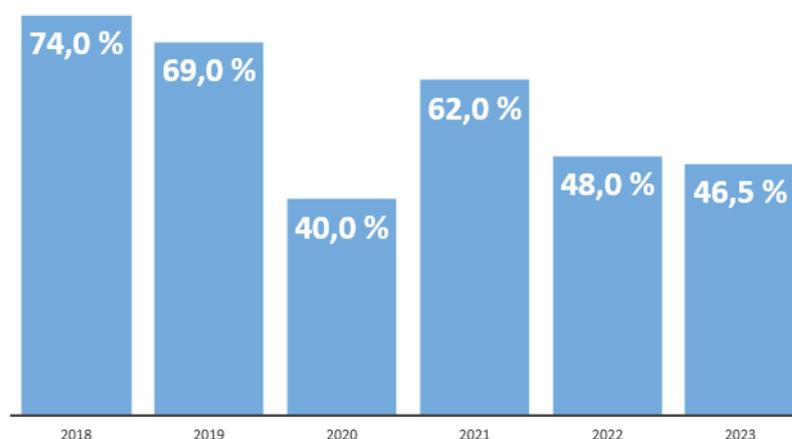
Suivi du nombre de journées 2023 Personnes Handicapées



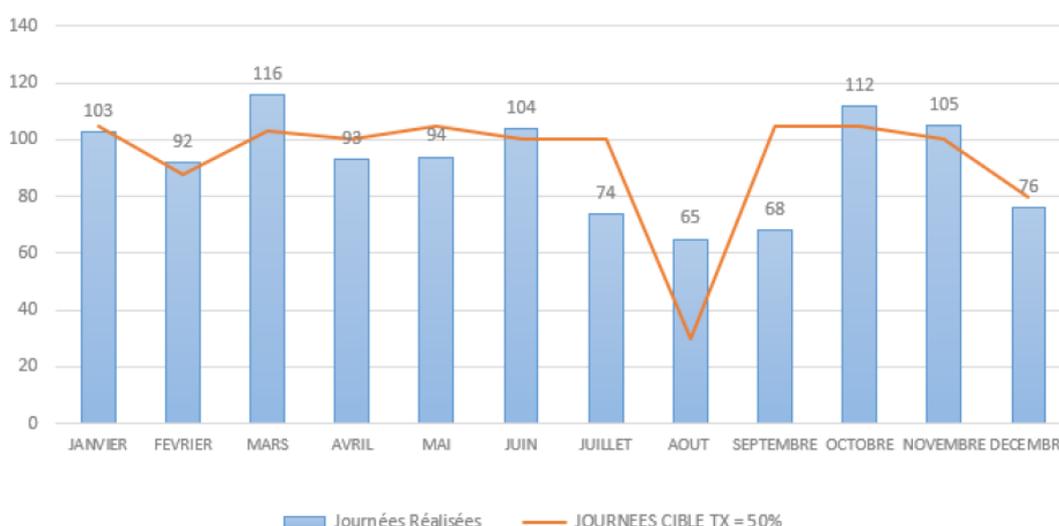
La moyenne d'âge des personnes handicapées est de 52 ans pour 2023  
 Le taux d'activité moyen pour 2023, section personnes handicapées, est de 96,7%

## ACCUEIL DE JOUR

### ACCUEIL DE JOUR ACTIVITE



Nombre de journées 2023



## TRAVAUX ET INVESTISSEMENTS 2023

### LES INVESTISSEMENTS DU QUOTIDIEN

La consultation des équipes médicales et paramédicales, l'écoute des demandes des familles et des résidents ont permis d'identifier les besoins en matériel médical, en matériel divers et en aménagement. Le CVS a été sollicité pour valider les demandes, informé de l'avancée du dossier et de sa mise en œuvre.

Les investissements en lien avec la protection contre la chaleur ont été poursuivis en 2023. Un store toute hauteur a été installé devant le puit de lumière de Saint Denis. Le rideau de protection a permis de limiter l'impact de la chaleur au sein des locaux au cours de l'été 2023.

Au sein du 4<sup>ème</sup> étage de l'EHPAD Ambroise Paré, particulièrement exposé à la chaleur, un système de climatisation de l'office et de la salle à manger a été installé. Ce matériel rend l'espace bien plus confortable en été et par temps de canicule. Cet équipement permet par ailleurs de disposer d'un 2<sup>ème</sup> espace rafraîchi au sein de la structure.

Pour l'EHPAD Val de Brenne, les investissements 2023 ont permis l'installation de stores dans les couloirs de l'unité « Loire » qui réduisent l'impact de la chaleur dans les locaux, au bénéfice des résidents, des familles et des professionnels. Des tonnelles ont également été installées dans les espaces extérieurs, permettant de profiter des jardins et d'organiser des animations extérieures (comme la guinguette) dans de bonnes conditions.

Le matériel de manutention acheté (verticalisateurs, guidon de transfert, moteurs de rails, chaises plus légères et équipées de roues facilitant leur déplacement) a permis de compléter les équipements des étages et d'améliorer le quotidien des soignants (prévention des troubles musculo squelettiques, gain de temps, amélioration des conditions de travail).

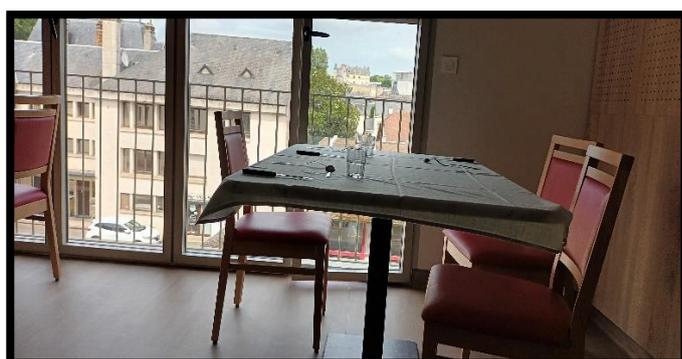
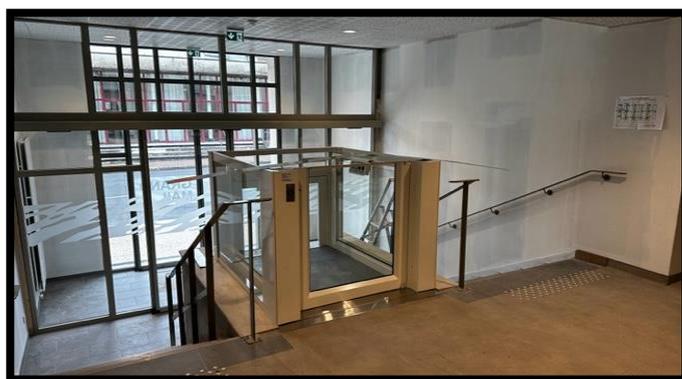
Le « bain au lit » acheté pour l'EHPAD Val de Brenne et l'équipement de douche au lit pour l'EHPAD Ambroise Paré emportent la satisfaction des résidents, y compris de ceux dont la mobilité est plus réduite, et des professionnels qui peuvent proposer un soin adapté aux résidents.

L'acquisition d'un tracteur pour le déplacement des containers poubelles permet de limiter la pénibilité du travail de l'agent d'entretien.

L'ensemble de ces investissements a ainsi permis d'améliorer la qualité de vie des résidents et des professionnels, représentant une aide précieuse pour les EHPAD et permettant d'améliorer les prises en charge.

## **LES TRAVAUX DE L'EHPAD DU GRAND MAIL**

Les travaux de rénovation de l'EHPAD du Grand Mail se sont achevés le 31 mars 2023. Les résidents et les équipes, hébergés à l'EHPAD de la Bourdaisière à Montlouis-sur-Loire le temps des travaux, ont réintégré les locaux au printemps 2023.



## FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023

### EHPAD

- Déploiement du Dossier Patient Informatisé HOPITAL MANAGER « HM »

Le déploiement d'HM s'est déroulé selon le calendrier prévu de février à novembre 2023. La présence de référents métiers a largement contribué au déploiement du DPI dans de bonnes conditions.

- Réouverture de l'EHPAD du Grand Mail

Après 18 mois de travaux, les résidents et les équipes ont réintégré les nouveaux locaux de l'EHPAD du Grand Mail au grand bonheur de tous. Cette nouvelle structure offre un confort de vie très apprécié des résidents. Le retour des équipes est globalement positif en lien avec la présence de rails dans les chambres et le dimensionnement des services. La réouverture du bâtiment, qui compte désormais un 4<sup>ème</sup> niveau, s'est accompagnée de la création de 8 postes AS/ASH.

- Animations

En 2023, les EHPAD d'Ambroise Paré et Val de Brenne ont développé des projets autour de la médiation animale : des lapins, des poules et des chats ont intégré les EHPAD au plus grand bonheur des résidents. La commune d'AUZOUER et l'association « Fleur de l'âge » ont contribué financièrement aux soins dispensés à certains animaux de Val de Brenne. Les poules de l'EHPAD Ambroise Paré ainsi que le poulailler proviennent de dons de familles et personnels. Les accessoires et les soins prodigués au lapin de l'EHPAD du Grand Mail sont financés par les professionnels.

Par ailleurs, une association dont la présidence est assurée par un animateur a été créée pour les 3 EHPAD d'Amboise.

- Démarche Qualité

L'auto-évaluation des EHPAD a été réalisée d'octobre à février. L'acquisition du logiciel AGEVAL a permis d'aider à la réalisation de ce travail. Les audits système ont été menés dans chaque EHPAD et les équipes se sont montrées très impliquées et pertinentes lors des échanges. Quatre accompagnés traceurs ont également été réalisés et la gouvernance ainsi que le Conseil de vie Sociale (CVS) ont répondu à leurs audits spécifiques. La pharmacie a collaboré pour l'auto-évaluation du circuit du médicament. De cette auto-évaluation découle un plan d'actions qui constituera la feuille de route des actions à mener. La démarche de bientraitance, bien qu'existante dans la structure, nécessite notamment d'être formalisée (charte, procédure de déclaration, cartographie des risques).

- Ressources Humaines

L'année 2023 a été compliquée, avec jusqu'à 7 postes vacants infirmiers couverts par le recours à l'intérim. L'absentéisme important dans les EHPAD Val de Brenne et Saint-Denis pendant l'été a également entraîné un recours à l'intérim AS/ASH, aggravant ainsi la situation financière de l'établissement.

L'arrivée d'une IDE par voie de mutation, de deux IDE suite à la fermeture de HOPE, d'une candidature spontanée et la reprise dans les soins d'une des IDEC ont permis de retrouver un effectif complet au sein de l'EHPAD Ambroise Paré.

La situation est également en voie d'amélioration à l'EHPAD Val de Brenne grâce au recrutement de trois IDE. Deux postes restent à pourvoir.

- Le Conseil de vie Sociale (CVS)

Les membres du CVS ont été renouvelés suite à des élections organisées en février 2023. Des réunions se tiennent 3 fois par an.

- Projet santé bucco dentaire à l'EHPAD Saint-Denis

En lien avec la CPTS et le CHRU, les infirmières de l'EHPAD Saint-Denis ont été formées aux soins bucco dentaires et à l'utilisation de caméra pour des examens bucco dentaires.

- Bientraitance formation pluri annuelle

Une formation sur le thème de la bientraitance a été développée au sein du secteur médico-social. Trois groupes se sont tenus en 2023.

- Inspections

Deux inspections sur pièces sont intervenues, concernant respectivement les EHPAD Saint-Denis en mars et Ambroise Paré en avril. Une troisième inspection sur place a eu lieu à l'EHPAD Val de Brenne en novembre. Aucune problématique majeure n'a été soulevée. Les procédures contradictoires sont en cours pour les inspections sur pièces et le retour de l'inspection sur place est en attente.

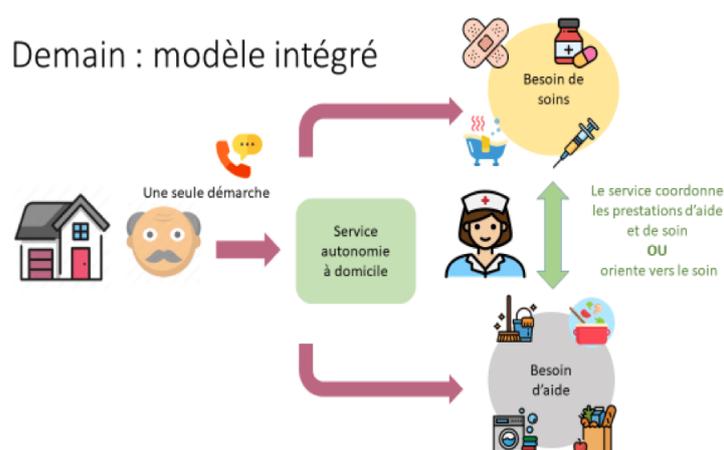
## SSIAD

- Démarche Qualité

L'auto évaluation du SSIAD a été menée d'octobre à février, à l'aide d'un nouveau logiciel QualiSSIAD. Les deux équipes du SSIAD ont réalisé ensemble les audits système. Les équipes se sont montrées très impliquées et concernées. Quatre accompagnés traceurs ont été réalisés au domicile des bénéficiaires. La gouvernance a également répondu à un audit spécifique.

- Réforme du SSIAD

Depuis le 30 juin 2023, la réforme des Services Autonomie à Domicile (SAD) est entrée en vigueur et modifie les missions, les principes d'organisation et de fonctionnement des SAAD, SSIAD, et SPASAD.



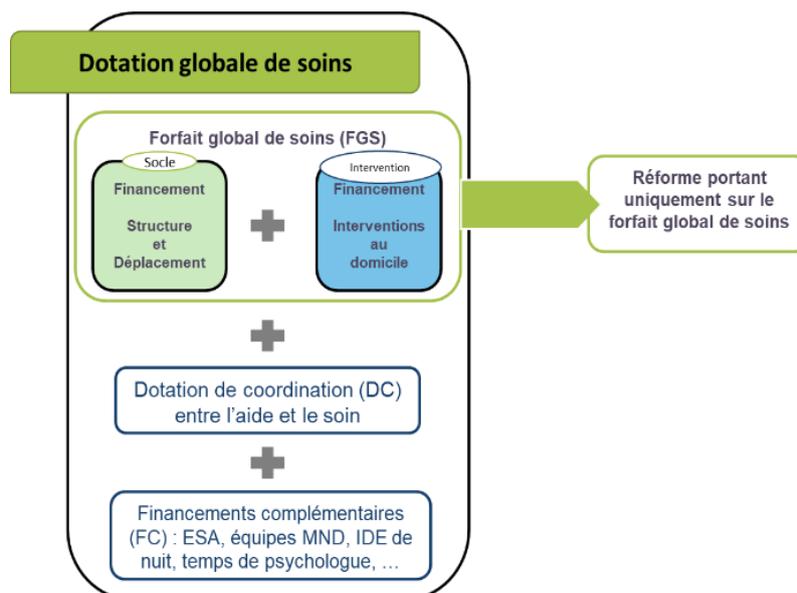
Les SSIAD ont désormais l'obligation de s'associer avec un SAAD sur un modèle de guichet unique. Au CHIC, des réflexions sont en cours sur les modalités concrètes de mise en œuvre.

- Réforme de la tarification

Les SSIAD interviennent à domicile, sur prescription médicale, pour dispenser des soins aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap et aux personnes présentant des maladies chroniques. Ils jouent un rôle primordial dans le maintien à domicile des personnes âgées en prévenant leur hospitalisation, en retardant leur entrée dans une structure d'hébergement, et en réduisant la durée de certains séjours hospitaliers.

Jusqu'en 2023, les frais afférents aux soins à domicile dispensés par les SSIAD étaient pris en charge par la branche autonomie dans le cadre d'une dotation globale de soins par place, non modulée en fonction des caractéristiques des usagers. Ce mode de financement forfaitaire n'incitait pas à prendre en charge des personnes âgées ou en situation de handicap avec des besoins en soins importants et un niveau de dépendance élevé.

Pour accompagner le virage domiciliaire et limiter ces disparités de coûts, une réforme du financement de ces services est engagée depuis le 1er janvier 2023. Le nouveau modèle tarifaire poursuit plusieurs objectifs. Il vise à renforcer les moyens financiers des SSIAD, afin qu'ils offrent un accompagnement plus adapté aux personnes en perte d'autonomie. Il vise également à tenir compte des besoins en soins et du niveau de perte d'autonomie des usagers pour garantir une meilleure équité des financements entre les services. Enfin, il vise à contribuer à assurer une continuité temporelle des interventions, notamment durant les week-ends.



## PERSPECTIVES 2024

### EHPAD

- Poursuite du travail de refonte du projet d'établissement en vue de la négociation du CPOM ;
- Validation de la nouvelle coupe Pathos ;
- Poursuite de la formation bientraitance ;
- Formation Qualité Evaluation ESMS pour les cadres et le médecin coordonnateur en mars 2024 ;
- Mise en place de la commission gériatrique (première réunion programmée le 18 Juin 2024) ;
- Réduction du recours à l'intérim paramédical.

### SSIAD

- Rédiger le projet d'établissement en vue de la négociation du CPOM ;
- Renseigner l'activité et les profils de bénéficiaires dans le cadre de la réforme du financement.

### ACCUEIL DE JOUR

- Développer la communication pour faire connaître la structure ;
- Développer les activités extérieures.



# DIRECTION DES FINANCES, DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DE LA COMMUNICATION

**Directrice**  
Tiphaine PINON

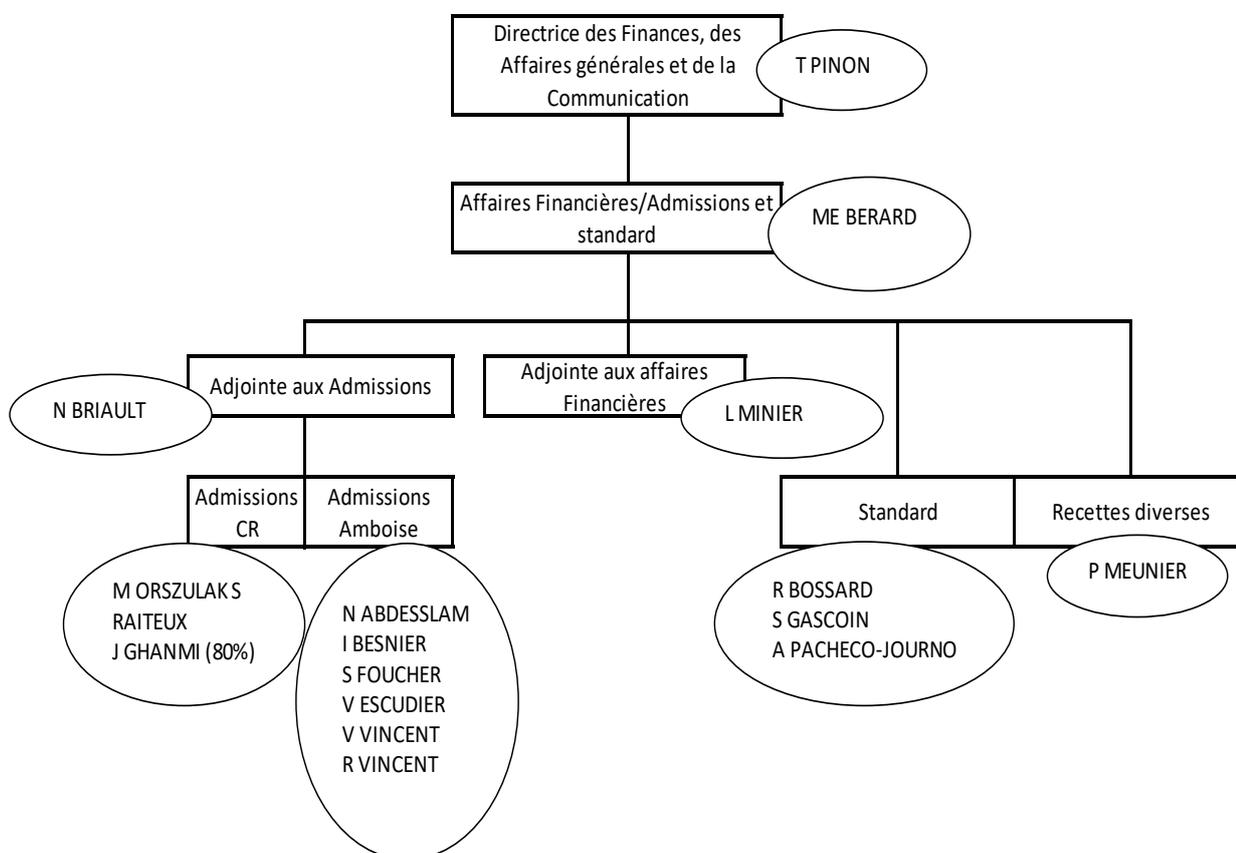
**Responsables des structures internes**  
Marie-Eve BERARD, responsable des services financiers



## MISSIONS ET ORGANISATION DE LA DIRECTION

La Direction des « Affaires Financières et des Admissions » du Centre Hospitalier Intercommunal Amboise – Château-Renault a en charge l'élaboration et le suivi de l'EPRD et des investissements, la gestion de la dette et de la trésorerie. Le service des Admissions organise la gestion administrative des patients hospitalisés et consultants externes.

### ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DES FINANCES, DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DE LA COMMUNICATION



Le secteur « Affaires Générales » et « Communication » recouvre un ensemble de missions variées se rapportant aux projets transversaux et stratégiques de l'établissement et aux relations avec les institutions extérieures.

## CHIFFRES CLES 2023

- Nombre de séjours MCO : 6 776
- Nombre de journées d'hospitalisation MCO : 24 284
- Nombre de séjours SSR : 687
- Nombre de journées de présence SSR : 16 828
- Nombre de séjours Psychiatrie : 513
- Nombre de patients Psychiatrie : 2 363
- Nombre de passages aux urgences : 17 341
- Nombre de consultations : 45 571
- Nombre de journées d'hébergement EHPAD : 156 841
- Nombre de journées Accueil de Jour EHPAD : 1 102
- Nombre de journées SSIAD : 37 708

### Nombre de lits et places du CHIC

		Nombre de lits et places	Total des lits et places par champ
<b>Champ MCO</b> Site Amboise : 91 lits et places Site Château-Renault : 25 lits	Médecine Amboise et Château-Renault	80	116
	UHCD	4	
	Chirurgie (HC, HS et ambulatoire)	30	
	Hôpital de jour gériatrique	2	
<b>Champ SSR</b> Site Amboise : 29 lits Site Château-Renault : 35 lits et places	Adultes – MPR (HC et HDJ)	30	64
	Adultes - SSR Personnes âgées polypathologiques	34	
<b>Champ PSYCHIATRIE GENERALE</b> Site Château-Renault : 50 lits Sur chaque site : 15 places HDJ	Hospitalisation complète	50	80
	Hospitalisation de jour	30	
<b>Champ PSYCHIATRIE INFANTO-JUVENIL</b> L'hôpital Parent Enfant HOPE - Amboise	Hospitalisation complète (HOPE)	7	13
	Hospitalisation de jour (HOPE)	6	
<b>Champ EHPAD</b> 3 EHPAD à Amboise 1 EHPAD à Château-Renault	Unités hors "Alzheimer"	383	453
	Unité "Alzheimer"	70	
<b>Champ SSIAD</b>	SSIAD	111	111
<b>Total des lits et places</b>			<b>837</b>

### Résultat financier 2023

Hôpital - Budget H	- 723 249€
EHPAD - Budget E	- 1 059 294€
Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) - Budget C	163 221€
Service de Soins Infirmiers à Domicile - Budget N	88 529€
Accueil de Jour - Budget P	- 17 889€
<b>TOTAL</b>	<b>- 1 548 682€</b>

## FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023

Malgré le maintien en 2023 de la Sécurisation Modulée à l'Activité (SMA), initiée dès 2020 sous forme de Garantie de Financement pour palier la baisse des recettes d'activité et préserver la trésorerie de l'établissement durant la période COVID, et les dotations complémentaires versées par l'Etat pour compenser notamment l'inflation, l'augmentation de la valeur du point d'indice de + 3,5% à compter du 01/07/2022 puis + 1,5% en 2023 et le versement de la prime pouvoir d'achat, le résultat financier 2023 du budget principal du CHIC est déficitaire, l'établissement n'ayant aucune marge de manœuvre sur l'augmentation importante des charges.

Le budget de l'EHPAD, toutes sections confondues, atteint également un niveau inédit de déficit en 2023 du fait d'un niveau de charges en augmentation constante (recours massif à l'intérim pour compenser l'absentéisme et les nombreux postes vacants, mesures salariales, inflation) que le niveau de financement attribué ne permet pas de couvrir malgré le niveau très élevé d'activité (taux d'occupation de 97%) et l'augmentation du prix de journée.

L'année 2023 a par ailleurs été marquée par la poursuite de la mise en œuvre de la réforme du financement de la psychiatrie et par la mise en place de la réforme du financement du secteur SMR à compter du 1<sup>er</sup> juillet. Aux anciens modes de financement basés sur une Dotation Annuelle de Financement (DAF) se substitue désormais un modèle de financement mixte reposant sur plusieurs compartiments : dotations calibrées selon les caractéristiques des territoires et de la population couverte, dotations allouées sur la base de critères d'amélioration de la qualité et de l'organisation des prises en charge et une part financée à l'activité qui tient compte de l'intensité de la prise en charge. La réforme du financement du SSIAD est également en cours. Enfin, la réforme des Tarifs Nationaux Journaliers de Prestations se poursuit.

Sur le plan des investissements, l'établissement a obtenu pour la troisième année consécutive des crédits européens dans le cadre du plan France Relance, ayant permis de financer un certain nombre d'équipements visant à améliorer le quotidien des soignants, des patients et des résidents des EHPAD.



D'autre part, parmi les opérations majeures, le projet d'investissement relatif à la rénovation de l'EHPAD du Grand Mail s'est achevé au printemps 2023.

La mise en œuvre du projet des 1000 premiers jours en Pays Loire Touraine a suivi son cours à travers l'obtention de crédits permettant de soutenir le développement d'une culture commune des professionnels de la périnatalité, le CHIC ayant une nouvelle fois été lauréat de l'appel à projet DREETS-ARS 2023. L'expérimentation « article 51 » sur le référent parcours en périnatalité (RéPAP) a pris fin au 31/12/2023. L'objectif en nombre d'inclusions est atteint à 59% pour le Pays Loire Touraine (136/229) et à 55% sur l'ensemble des territoires expérimentateurs. L'évaluation est en cours.

S'agissant du secteur des admissions, un travail conséquent a été mené dans le cadre du déploiement du dispositif ROC (« Recouvrement des Organismes Complémentaires »), qui est un dispositif technique intégré au logiciel de gestion administrative du malades (GAM) visant à simplifier le tiers-payant avec les organismes complémentaires en dématérialisant et standardisant les échanges entre les établissements de santé, les mutuelles et la Direction générale des finances publiques. Les travaux relatifs à l'identitovigilance se sont poursuivis, aussi bien en interne qu'en lien avec la cellule d'identitovigilance du GHT à laquelle l'établissement participe.

#### Autres faits marquants 2023 :

- Suivi du fonctionnement de la coopération de biologie avec le CHRU de Tours ;
- Suivi des impacts des différentes réformes des financements en étroite collaboration avec le Département de l'Information Médicale ;
- Suivi de la mise en œuvre de la réforme des autorisations d'activité ;
- Renouvellement de l'autorisation de la pharmacie ;
- Préparation du dossier de renouvellement du dépôt de sang ;
- Formalisation du partenariat entre le CHRU de Tours et le Centre Périnatal de Proximité du CHIC ;
- Coordination et/ou participation aux réponses aux appels à projet 2023 : appel à projet « Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent » (PEA) 2023, appel à projet DREETS-ARS 1000 premiers jours 2023, Appel à projet QVT Urgences ;
- Travaux sur l'actualisation du plan blanc ;
- Poursuite de l'organisation et de l'animation des 5 réunions de pôle semestrielles ;
- Coordination des réponses aux diverses sollicitations extérieures et enquêtes ;
- Mise à jour de supports de communication (livret d'accueil, site internet, alimentation du contenu des écrans multimédia installés sur site).

### **PERSPECTIVES 2024**

Aux missions habituelles dévolues aux trois secteurs s'ajoutent les perspectives 2024 suivantes :

- Renouvellement des autorisations des activités suivantes : SMR, médecine, chirurgie, Dépôt de sang, Imagerie ;
- Finalisation de la convention de partenariat liant le Centre Périnatal de Proximité du CHIC à la maternité du CHRU de Tours ;
- Poursuite du déploiement du projet ROC ;
- Accompagnement de la réorganisation du service de la PASS ;
- Accompagnement des actions relatives à la prévention des violences faites aux femmes et des violences intra-familiales ;
- Travail sur la maîtrise des ARE et des dépenses d'intérim ;
- Formalisation et négociation du CPOM avec les autorités de tutelle dans le secteur médico-social ;
- Poursuite des travaux relatifs à l'actualisation du plan blanc ;
- Renouvellement du label accueil ;
- Accompagnement du développement de la télé expertise.

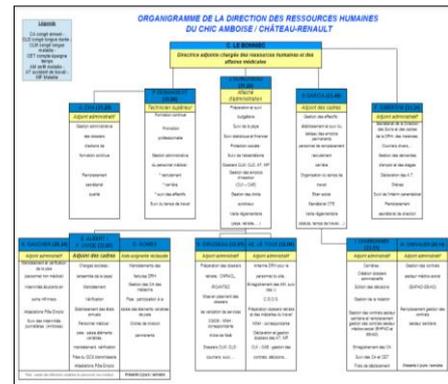
# DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET AFFAIRES MEDICALES

**Directeur**  
Laurent COURET

## Responsables des structures internes

Ressources Humaines  
Jérémie GUINOISEAU

Affaires Médicales et Formation  
Patricia DEMANGEOT



## ACTIVITE 2023

En 2023, la DRH du CHC a travaillé sur les sujets suivants :

- La mise en place de l'interface entre le logiciel de planning (Planiciel) et le logiciel de paie (CPAGE) pour certains éléments variables de paie tels que les dimanches, fériés, nuit. Cette interface a été testée sur un service en septembre 2023 puis déployée sur l'ensemble du CHC en décembre 2023, grâce au travail du service informatique, du bureau de la paie et des responsables d'équipe ;
- La poursuite des contrats d'allocations d'étude pour les élèves infirmiers et les élèves aides-soignants. Ce dispositif permet un complément de ressources aux élèves pour étudier et aussi permet au CHIC de pouvoir les recruter dès leur diplôme. En 2023, 5 contrats d'allocation d'étude ont été signés ;
- La DRH a accompagné la fermeture du service HOPE en lien avec l'encadrement supérieur et les cadres de santé, notamment afin d'assurer une continuité d'emploi aux professionnels concernés. Cet accompagnement se poursuivra en partie sur l'année 2024 ;
- La mise à jour des effectifs minimum en cas de grève a été faite en 2023 ;
- Les conventions de mise à disposition de certaines sages-femmes vers le CHRU ont été signées en 2023. Ces conventions permettent de régulariser la situation des sages-femmes et de mettre en application la coopération entre le centre de périnatalité et la maternité du CHRU ;
- Les concours suivants ont été organisés en 2023 : concours réservé des IDE souhaitant passer en catégorie A, agent de service hospitalier, orthophoniste, psychomotricien, diététicien, préparateur en pharmacie, cadre supérieur de santé, adjoint administratif, psychologue ;
- Le CHIC a participé au baromètre social RH porté par l'ANFH pour la région Centre Val de Loire ;
- Instauration d'un temps dédié infirmière de santé au travail 50% suite à un financement ARS ;
- Mise à jour du règlement intérieur des instances : CSE et F3SCT ;
- La création d'un pool de remplacement sur l'EHPAD Val de Brenne en vue de supprimer l'intérim AS et ASH sur cet EHPAD ;
- Rénovation des tableaux des effectifs partagés entre la DRH, la direction des soins et la direction des finances pour tous les services du CHIC ;

- Mise en paiement de la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat en fin d'année 2023 ;
- Mise en place du « net social » sur les bulletins de paie ;
- Mise en place de l'application « KLAXIT » à compter de février 2023 pour favoriser les covoiturages entre les professionnels ;
- Poursuite des activités QVT sur les deux sites du CHIC ;
- Participation aux visites de locaux F3SCT : visite de l'EHPAD Saint Denis.

## **FAITS MARQUANTS ET EVENEMENTS 2023**

La campagne des entretiens professionnels et entretiens de formation s'est déroulée en 2023 et a permis de dresser le plan de formation 2024 ainsi que les études promotionnelles.

L'établissement a poursuivi l'accompagnement des professionnels en études promotionnelles conformément aux chiffres ci-dessous :

	2021	2022	2023
Etudes promo AS	4	7	3
Etudes promo IDE	0	2	*
Etudes promo cadre de santé	2	2	2
Etudes promo IBODE	1	1	0
Apprentissage AS	4	5	3
Allocation étude IDE		1	4
Allocation études AS			1
Apprentissage informatique	0	1	1
BPJEPS	1	1	0
CAP	1	0	0
PPH	1	0	0

*\*Report en février 2024 suite au décalage de rentrée de l'IFSI*

## **PERSPECTIVES 2024**

Le CHIC poursuit la politique de qualité de vie au travail avec des activités spécifiques proposées sur différents créneaux et différents lieux.

Les projets 2024 s'orienteront vers :

- Mise à jour du guide du temps de travail ;
- Mise à jour périodique des effectifs minimum ;
- Mise à jour périodique des lignes directrices de gestion ;
- Régulation des contrats de remplacement en lien avec le versement des allocations de retour à l'emploi ;
- Objectif de réduire les dépenses d'intérim médical et paramédical sur l'ensemble des secteurs ;
- Dématérialisation de certains circuits de signature interne des formulaires RH, via le logiciel ENNOV ;
- Dématérialisation des tours de recrutement des PH via le logiciel « LogimedH » instauré par le CNG ;
- Réflexion sur la mise en place des entretiens annuels professionnels pour le personnel médical.

# DIRECTION DES SOINS ET DIRECTION DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES

## Directrice

Véronique THOMAS, Directrice des soins,  
Coordonnatrice générale des activités de soins  
(jusqu'au 01/05/2023)

## Structures internes

Direction des Soins :  
David PROUTEAU, Cadre supérieur de santé  
Frédérique GIBERTINI, Adjoint administratif

Service de la Qualité et de la Gestion des risques :  
Hervé NANA, Ingénieur, Responsable Qualité  
Nathalie PERRIER, Adjoint administratif

CHIC		EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS			
<i>Vous venez d'être hospitalisé(e) au CHIC Amboise / Château-Renaud. Nous nous sommes efforcés de rendre votre séjour aussi agréable que possible. Afin d'améliorer les prestations qui vous sont proposées, merci de bien vouloir remplir ce questionnaire en nous faisant part de vos suggestions et commentaires.</i>		<i>Vous répondrez à chacune des questions en cochant la case correspondant à votre choix. Ce questionnaire peut être remis avant votre départ à un membre de l'équipe soignante ou au bureau des admissions qui transmettra à la Direction de l'établissement.</i>			
Mois d'hospitalisation :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SIGNALISATION</b>					
✓ Signalisation à l'extérieur de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Signalisation à l'intérieur de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CONTACT TELEPHONIQUE, ACCUEIL, STANDARD</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FORMALITES D'ADMISSION ET DE SORTIE</b>					
✓ Qualité des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Délais d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Informations du livret d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CHAMBRE</b>					
✓ Respect de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Propreté, hygiène	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Service télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## MISSIONS / ORGANISATION DU SERVICE

Le Directeur des soins, membre de l'équipe de direction, est garant de la coordination générale des activités de soins. Président de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT), il a pour mission de concevoir et de mettre en œuvre la politique des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques en cohérence avec le projet médical et le projet d'établissement.

La Directrice des soins a quitté physiquement l'établissement le 21 février 2023. A son départ, les missions inhérentes à la Direction de la qualité et de la gestion des risques ont été reprises par le directeur de l'établissement. L'intérim de la présidence de la CSIRMT a, quant à elle, été reprise par la cadre supérieure de santé du secteur médico-social.

## FAITS MARQUANTS 2023

L'année 2023 s'inscrit dans la continuité des années 2020 – 2022 dans la gestion de la crise COVID 19. Depuis bientôt 4 ans, les professionnel(le)s maîtrisent les organisations à décliner. Cependant, en lien avec les nouvelles vagues successives, les périodes d'absentéisme ont nécessité des aménagements d'horaires et l'appel à l'intérim IDE, AS et parfois ASH sur le secteur médico-social.

Il est noté un investissement toujours aussi conséquent des professionnels de **l'Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH)**. L'IDE hygiéniste en poste a réussi sa 1<sup>ère</sup> année du DIU en hygiène hospitalière et poursuit les missions inhérentes à cette fonction pour le CHIC. Au-delà des activités quotidiennes, l'IDE hygiéniste a rédigé un projet écologique de bionettoyage des sols sans chimie. Ce projet devrait voir le jour en 2024.

2023 a été une année de transition au niveau de la Direction des Soins. En l'absence de Directeur des soins, le cadre supérieur a maintenu l'encadrement des activités des soins en collaboration avec les directions fonctionnelles et a assuré le management de l'équipe d'encadrement des activités de soins par le maintien des rencontres hebdomadaires avec les cadres par pôle d'activité.

L'année 2023 a été marquée par la gestion de **l'arrêt de l'activité de psychiatrie périnatale « HOPE » avec son transfert sur le CHRU** suite à une pénurie médicale. Cela a nécessité un fort accompagnement de proximité des équipes de la part de la Direction des Soins.

Préparation des arrivées du médecin **ORL** et du **dermatologue** pour un début d'activité en janvier 2024 : travail conséquent mené conjointement avec les cadres des secteurs concernés (Chirurgie, Bloc et Médecine), le service biomédical, la pharmacie et l'EOH. Rencontre avec les praticiens (jours de consultations, organisations et matériel). Validation en CODIR des aménagement et répartition des bureaux de Consultations Externes et du matériel à acquérir pour toutes les activités.

Poursuite des **actions de QVT** déjà mises en place par le service du développement personnel : une plateforme de covoiturage « Klaxit », avec un accompagnement financier du CHIC, et maintien des activités Bien-être en partenariat avec un prestataire externe (yoga du rire notamment).

## **AUTRES FAITS MARQUANTS 2023**

En dehors de la situation de crise sanitaire, la Direction des soins a mené des actions dans ses différents domaines de compétences :

- La CSIRMT qui compte 20 membres s'est réunie 3 fois (mars, juillet et novembre 2023). Le taux de participation a en moyenne été de 38 %, en diminution par rapport à 2022 avec un taux de 62% ;
- La DSIRMT a réuni les cadres de santé et FF de cadres 4 fois conformément au calendrier prévu avec un taux de participation moyen de 83,33 % (borne haute 85 %- borne basse 52 %) en 2023 avec retour au taux de participation de 2021 (81 %).

Que ce soit dans le cadre de la CSIRMT ou des réunions de cadres, il faut souligner la présence et l'implication des représentants des élèves des IFSI/IFAS Robert Debré d'Amboise et du cadre formateur. La collaboration Direction des soins / Instituts de formation est indispensable dans l'évolution des pratiques paramédicales, dans le développement des compétences, ainsi que pour le recrutement des futurs professionnels. Pour aller dans ce sens, une réunion mensuelle DRH / DS / IFSI a été aussi instaurée.

- Le management et la gestion des ressources humaines : l'année 2023 a compté de nombreux changements au sein de l'équipe d'encadrement, ce qui a augmenté la charge de travail des cadres « binômes » et de l'encadrement supérieur afin de maintenir une continuité des activités d'encadrement dans une période de fortes sollicitations.

Mouvements des cadres de santé :

- 6 Entrées : 2 affectations (1 interne et 1 externe) en FF de cadre de santé, 2 retours IFCS, 1 mutation ;
- 5 Sorties : 1 mutation par voie de détachement vers la FPT, 2 départs IFCS, 1 non-renouvellement de contrat et 1 accédant au poste vacant de faisant fonction de cadre supérieur de santé.

La tendance s'est inversée puisque 2023 montre plus d'entrées que de sorties avec pour conséquence un cadre par secteur contrairement à 2022 où il n'y avait qu'un cadre en Med A / SMR A. Tous les postes sont donc pourvus fin 2023.

- Projets professionnels ASH vers AS : dans le cadre de la politique institutionnelle de promotion professionnelle, la Direction des soins a lancé un appel à candidature. Un nombre important de professionnels a candidaté. 20 agents seront reçus par un jury composé de la future directrice des soins, du cadre supérieur du secteur médico-social et d'un cadre de santé début 2024.
- Projets professionnels cadres de santé : dans le cadre de la politique institutionnelle de promotion professionnelle et de gestion prévisionnelle des métiers et des compétences, la Direction des soins a lancé un appel à candidature. 4 personnes se sont positionnées. 1 a été ajournée, 1 a vu son projet mis en attente, et 2 ont validées. Parmi ces 2 personnes, une s'est vu offrir la possibilité de prendre un poste de faisant fonction cadre santé.

- Gestion des effectifs/Recrutement et attractivité :

Ce pan d'activité est réalisé en étroite collaboration avec la Direction des Ressources Humaines. Suite au déploiement du logiciel MSTAFF, en 2022, le nombre de candidatures via cette application a fortement augmenté, passant de 58 à 91 demandes.

En 2023, 274 candidatures paramédicales (91 via MSTAFF et 183 via courrier) ont été reçues.

Au total, et 600 candidatures ont été réceptionnées, 292 traitées, soit près de 50 % du total.

Ne sont pas prises en compte les candidatures traitées directement par mail, certaines candidatures parvenant directement dans le secteur médico-social ainsi que celles via Pôle Emploi (réponses faites par mail dès réception lorsque le profil du/de la candidat(e) ne convient pas.

36 candidatures paramédicales internes ont été traitées dans le cadre de 11 mouvements sur postes vacants, concernant principalement des aides-soignants(es). Les secteurs où les postes vacants sont les plus nombreux sont la psychiatrie adulte et le secteur médico-social, cela ne faisant que confirmer la situation déjà constatée les années précédentes.

La DSIMT, par l'intermédiaire des cadres de santé et cadres supérieurs de santé, a participé à 3 jobs datings (Tours et Blois), et est allée à la rencontre des étudiants 3<sup>ème</sup> année de l'IFSI d'Amboise.

Par ailleurs, il est à noter une baisse importante de l'absentéisme sur 2023 (-17,33% par rapport à 2022) mais qui représente tout de même plus de 76 ETP à l'année absents sur le CHIC.

Pour pallier certaines absences, et par défaut de candidatures, l'établissement est contraint de faire appel massivement à l'intérim avec toutes les difficultés que cela engendre : insécurité dans les services, difficultés d'encadrement, gestion des compétences, instabilité des équipes et surcoût financier.

En parallèle, le tableau de suivi des effectifs de la direction des soins a été remplacé par un tableau commun DS / DRH / Finances de manière à avoir un seul et même outil pour le suivi du personnel non médical.

- Formation, pédagogie, santé publique :

La Direction des soins a traité 555 demandes de stages (contre 558 en 2022).

L'établissement a honoré 60 % des demandes.

Au total, plus de la moitié (330) de ces stagiaires et étudiants ont été accueillis dans les services de soins ; 50 % sont originaires des Instituts de formation (IFSI, IFAS, et spécialités) du département.

Deux étudiants cadre de santé ont été accueillis (Imagerie Médicale/ Med A SSR Amboise).

Contrairement à 2022, les professionnels des services de soins ont accompagné des étudiants en médecine dans le cadre de leur stage infirmier obligatoire.

Dans le cadre de la politique d'attractivité et de fidélisation, 1 IDE, diplômé en juillet 2023, a bénéficié d'une bourse d'allocation d'études (financement de la 3<sup>ème</sup> année). Par ailleurs, ce dispositif a été présenté à 2 reprises aux étudiants de l'IFSI / IFAS d'Amboise. Ainsi, 4 futures IDE diplômées en juillet 2024 ont souhaité bénéficier du dispositif d'allocations d'études.

Comme en 2022, la DSIRMT a organisé dans le cadre d'OCTOBRE ROSE une journée de Sensibilisation à Amboise avec le soutien de la Ligue contre le cancer et la collaboration du service d'imagerie médicale.

- Le renforcement et le développement des actions visant à **l'amélioration continue de qualité, de la sécurité des soins et des activités.**

Le déploiement du logiciel ENNOV : depuis octobre 2021 le service qualité décline le logiciel dans ses 2 composantes : d'une part la gestion documentaire avec la mise à jour des procédures protocoles et d'autre part, la gestion des risques et des événements indésirables. Les vitrines sont alimentées par des professionnels référents par secteur. L'objectif étant de dématérialiser un maximum et limiter l'usage du papier. Le travail de

paramétrage permet une automatisation des actions afin de faciliter l'utilisation de l'outil et inciter les professionnels à la déclaration des événements indésirables.

- **Le déploiement du logiciel HOPITAL MANAGER** pour le Dossier Patient Informatisé (DPI) a mobilisé les services de soins, les services informatiques, les pharmaciens et les médecins référents des services cliniques et médico-techniques. Le déploiement s'est déroulé en phases successives entre avril 2022 pour le site d'Amboise et en juin pour le site de Château-Renault. Le déploiement du secteur médico-social a été finalisé durant le 1er semestre 2023.
- Le recueil des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS) a été réalisé. De nouveaux indicateurs concernant la psychiatrie et la pédopsychiatrie ont intégré la démarche. Celle-ci est obligatoire et permet de bénéficier de crédits d'Incitation Financière à la Qualité. Suite aux difficultés rencontrées en 2022, il a été décidé en réunion préparatoire à la campagne 2023 que ce travail serait réalisé en binôme (cadres de santé et technicien de l'information médicale).

## PERSPECTIVES 2024

Le début de l'année 2024 est marqué par un contexte très tendu en matière d'effectifs et de ressources humaines pour quelques secteurs (Psychiatrie et EHPAD). La DSIRMT maintient malgré cela son engagement et sa dynamique de projets au service des patients et de leur entourage.

Ci-après les enjeux majeurs :

- Stabiliser les effectifs pour limiter au maximum le recours à l'intérim. En collaboration avec la DRH et les Instituts de formation, accompagner les recrutements : allocations d'études, promotions professionnelles et mise en stage rapide si les évaluations sont satisfaisantes (à 6 mois pour les IDE, à 12mois pour les AS) ;
- Gérer les mobilités des cadres de santé prévues en évitant les vacances de postes trop longues ;
- Fidéliser les professionnels en proposant des organisations de travail en lien avec les attentes des professionnels (trame de planning, horaires...) ;
- Poursuivre les actions conjointes avec les CPTS afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité des soins des Usagers sur les territoires d'Amboise et de Château-Renault ;
- Structurer et valoriser les activités d'éducation thérapeutique (ETP) avec le soutien de la coordination territoriale ;
- Proposer à chaque service clinique et médico-technique un programme de formation qui pourra être réalisé directement dans chaque service avec les casques de réalité virtuelle Simango (modules de simulation virtuelle qualité gestion des risques) ;
- Décliner un Programme d'Amélioration Qualité Sécurité des Soins (PAQSS) 2024, voire pluriannuel, intégrant les attendus découlant de la visite de certification (développer l'expérience patient) mais également des actions spécifiques par service ;
- Maintenir la dynamique, au niveau des pôles, en lien avec le recueil des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS) et l'Incitation Financière à la Qualité ;
- Développer le partenariat avec les élèves de l'IFSI et IFAS Robert Debré pour la participation à des actions d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques liés aux soins (Hygiène et circuit du médicaments) dans les services du CHIC ;
- Réécrire le projet de soins du CHIC, et reprendre la dynamique de collaboration GHT : Groupes de travail dans le cadre du Projet de soins partagé ;

# DIRECTION DE LA LOGISTIQUE ET DES TRAVAUX

## Directrice

Christine VENHARD

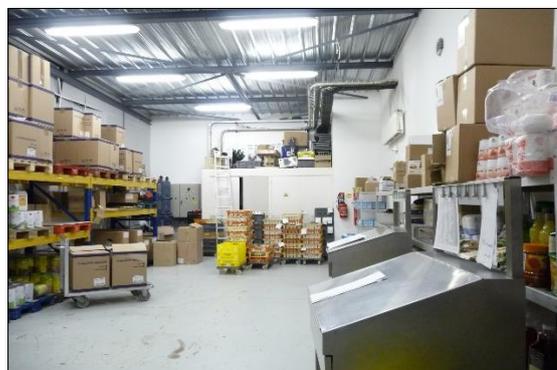
## Responsables des structures internes

Economat : Brigitte DUFRESNE

Unité de Production Culinaire (UPC) : Patrick KERVENNIC

Biomédical : Eric GENTIL

Services techniques : Antoine MONCUIT



## LES SERVICES LOGISTIQUES

### Missions et organisation du service

Les services logistiques sont chargés de déterminer les besoins, assurer le suivi des commandes, la livraison et la facturation de tous les achats du CHIC. Ils assurent également la gestion des marchés en lien avec le GHT et le GCS de Blois. Ils assurent la gestion des magasins, des coursiers, du vagemestre, des navettes et de la lingerie.

### Activités spécifiques 2023

- Achats importants en investissement notamment avec les enveloppes IFAQ et SEGUR ;
- Equipement de l'EHPAD du Grand Mail ;
- Achats des tenues professionnelles en Lyocell pour les services de Soins du CHIC.

En 2023, une nouvelle organisation du poste vagemestre a été mise en place sur le site d'Amboise afin de pouvoir assurer les transports des piluliers matin et soir entre la pharmacie de l'hôpital et l'EHPAD Ambroise Paré : nouveaux horaires de travail pour le vagemestre et signature d'une convention avec la poste pour la collecte, l'affranchissement et la remise du courrier du site d'Amboise.

Parmi les difficultés rencontrées :

- Très fortes augmentations des prix de l'énergie ;
- Forte augmentation des prix des denrées alimentaires.

### Perspectives 2024

- Achat des tenues professionnelles en Lyocell pour les EHPAD du CHIC et les élèves de l'IFSI ;
- Mise en place d'un logiciel de commande de tickets « self » avec un système de paiement en ligne.

## **L'UNITE DE PRODUCTION CULINAIRE (UPC)**

### **Missions et organisation du service**

La cuisine a produit et livré 568 791 repas, soit 26 908 repas de plus qu'en 2022.

Le coût denrée a augmenté de 9,67 %. Toutes les familles de matières premières sont concernées avec des hausses très significatives sur le pain et les produits laitiers.

Le travail en collaboration avec l'HAD a permis une augmentation de 7 % d'activité avec des ventes additionnelles de collations afin de proposer une offre plus complète aux bénéficiaires du portage de repas.

### **Faits marquants 2023**

- Modification de l'organisation de l'UPC pour la production des entrées en passant à une Date Limite de Consommation à J+2, permettant ainsi à l'HAD de développer le secteur d'Amboise ;
- L'allotissement qui se fait sur la cuisine satellite du self d'Amboise ;
- Travail en profondeur des recettes et des menus avec le chef de cuisine pour limiter l'impact de l'inflation des matières premières.

### **Perspectives 2024**

Pour le self, projet de suppression des tickets papier et mise en place d'un logiciel de caisse avec solution de paiement en ligne sur les deux sites.

## **LE SERVICE BIOMEDICAL**

### **Statistique au 31 décembre 2023**

- 6 289 Dispositifs Médicaux (DM), soit +6% par rapport à 2022 et environ +11% par rapport à 2021 ;
- 367 DM réformés ;
- Mise en service de 698 DM (soit +44% par rapport à 2022) dont :
  - o 1 centrale de surveillance et monitoring d'anesthésie,
  - o 2 moteurs chirurgicaux,
  - o 222 instruments de chirurgie spécialisée,
  - o 1 échographe,
  - o 1 salle de radio en imagerie C,
  - o 62 lits de soins bas EHPAD Grand Mail,
  - o 9 moteurs soulève malade au rail avec système de pesée EHPAD Grand Mail,
- Gestion de 10 magasins sur la GMAO (devis, commandes, réceptions, identification et stockage) ;
- Aménagement partiel des magasins et création d'une zone de réception des DM neufs.
- 105 opérations de maintenance planifiées, celles-ci comprenant la gestion de 719 DM (planification, suivi et gestion des rapports), soit +4,8% par rapport à 2022.

### **Les interventions**

Il y a eu 3 061 interventions en 2023, soit 10,5% de plus par rapport à 2022.

La gestion administrative prend de plus en plus de temps dans la charge de travail avec les procédures des fournisseurs qui sont de plus en plus complexes. La traçabilité des DM et des interventions évolue également avec la nouvelle réglementation (Marquage CE, EURAMED, ROSH).

Le service traite plus de 600 courriels par mois ainsi que la dématérialisation des manuels utilisateurs et techniques. La dématérialisation du service est réalisée à environ 98%.

Les actions relevant du préventif interne progressent de +7,8% par rapport à 2022, l'augmentation de l'activité opératoire et du parc des DM n'induit pas une diminution des interventions correctives.

L'augmentation de la part de prise en charge de la maintenance interne permet une diminution des interventions externes par rapport à 2022 ainsi qu'une disponibilité des équipements et une réactivité par rapport aux demandes des services.

AssetPlus | Compte-rendu sur les Interventions

Accueil ?

Graphes: Graphe, Excel

Actions

Général | Détail

Critère de recherche: Corps de métier = 'BIOMEDICAL', Enfant, Dates Fin RI >= '2023-01-01'

Réalisé

	Nb Interv.	H. MO	H. Dépl.	MO TTC	Depl. TTC	Pièces	Divers	Commande TTC	Coût TTC
Interne	3 060	2 197,80	408,19	108 557,19	19 777,00	89 031,13			217 365,32
Externe	751	1 016,32		45 586,09	1 202,09		5,82		49 331,54
<b>Totaux (*)</b>	<b>3 811</b>	<b>3 214,12</b>	<b>408,19</b>	<b>154 143,28</b>	<b>20 979,09</b>	<b>91 568,67</b>	<b>5,82</b>		<b>266 696,86</b>

(\*) Mixte: 750

AssetPlus | Compte-rendu sur les Interventions

Accueil ?

Graphes: Graphe, Excel

Actions

Général | **Détail**

	Nb Interv.			Heures MO		Heure Dépl.		Coût MO (TTC)	
	Interne	Externe	Mixte	Interne	Externe	Interne	Externe	Interne	Externe
Préventif	698	447	446	452,33	497,47	69,30		22 616,50	11 936,29
Correctif	1 254	208	208	1 023,50	333,66	212,31		49 931,86	26 922,90
Ass. Tech.	759	33	33	593,09	59,82	101,95		29 564,83	777,60
Travaux	5	1	1	6,20		0,60		310,00	
Contrôles	111	62	62	41,49	125,37	1,70		2 074,50	5 949,30
Taches	233			81,19		22,33		4 059,50	
<b>Totaux</b>	<b>3 060</b>	<b>751</b>		<b>2 197,80</b>	<b>1 016,32</b>	<b>408,19</b>		<b>108 557,19</b>	<b>45 586,09</b>

	Coût Dépl. (TTC)		Coût pièce (TTC)		Divers (TTC)		Montant de la commande	Coût total (TTC)	
	Interne	Externe	Interne	Externe	Interne	Externe		Interne	Externe
Préventif	3 465,30	88,80	8 276,80	24,00				34 358,60	12 049,09
Correctif	9 992,40	115,73	44 563,42	459,10		5,82		104 487,68	27 503,54
Ass. Tech.	5 087,80	997,56	34 872,63	2 054,45				69 525,26	3 829,61
Travaux	30,00							340,00	
Contrôles	85,00		139,56					2 299,06	5 949,30
Taches	1 116,50		1 178,72					6 354,72	
<b>Totaux</b>	<b>19 777,00</b>	<b>1 202,09</b>	<b>89 031,13</b>	<b>2 537,54</b>		<b>5,82</b>		<b>217 365,32</b>	<b>49 331,54</b>

## **Faits marquants**

Suite au recrutement d'un deuxième technicien de maintenance dans le service en novembre, il y a deux binômes composés d'un technicien biomédical et d'un technicien de maintenance. Ce recrutement a permis de mettre en place une maintenance interne plus fluide pour les services.

## **LES SERVICES TECHNIQUES**

### **Missions / Organisation du service**

Les services techniques assurent l'ensemble de l'entretien, la maintenance et les travaux des bâtiments existants (70 000 m<sup>2</sup>) ainsi que des espaces extérieurs.

La maintenance comprend la sécurité incendie (détecteurs et extincteurs), la lutte contre la légionnelle, le chauffage et la climatisation, les ascenseurs / portes / portails automatiques, les groupes électrogènes, les appels malades et les équipements hors périmètre des techniciens biomédicaux.

### **Activités 2023**

Maintenance habituelle des bâtiments et rénovation des services suivants :

- Création de vestiaires et douches à l'EHPAD Ambroise Paré ;
- Changement des appels malades de l'EHPAD Ambroise Paré ;
- Changement de plusieurs ensembles de menuiseries PVC dans les bâtiments sur les sites d'Amboise et de Château-Renault ;
- Isolation phonique de bureaux au CMP de psychiatrie adultes de Tours ;
- Passage en Led des éclairages extérieurs sur les 2 sites ;
- Changement des câbles des centrales de désenfumages du bâtiment des urgences ;
- Travaux suite à l'installation d'une nouvelle salle de radiologie à Amboise ;
- Travaux suite au changement de l'autoclave et de deux laveurs en stérilisation ;
- Création de vestiaires pour l'EHPAD Saint Denis ;
- Poursuite du suivi de la restructuration de l'EHPAD du Grand Mail : déménagement de l'EHPAD de la Bourdaisière de Montlouis vers l'EHPAD Grand Mail et remise en propreté de l'EHPAD de la Bourdaisière.

### **Perspectives 2024**

- Création de salles de soins, bureaux médecins et infirmiers en médecine B ;
- Modification de l'office de chirurgie ambulatoire ;
- Création d'une salle d'archives au sous-sol des médecines - site d'Amboise ;
- Isolation phonique des bureaux des cardiologues - site d'Amboise ;
- Création d'une chaîne de décontamination NRBC ;
- Création et aménagement des salles de repos des Urgences et de la Médecine C ;
- Gros travaux d'entretien sur la balnéothérapie du MPR ;
- Changement de la centrale incendie - site d'Amboise ;
- Travaux suite à l'installation d'une salle de radiologie urgences ;
- Etude sur la restructuration de la pharmacie avec projet d'aménagement pour l'installation d'un robot ;
- Etude sur les aménagements des services des Urgences.

# SERVICE ARCHIVES

**Directeur**  
Frédéric MAZURIER

**Responsable de structure interne**  
Dr Solène CASTEL

**Responsable de service**  
Ludivine PICHOT



## MISSIONS / ORGANISATION DU SERVICE

Le service des archives du CHIC prend en charge les archives médicales et administratives des sites d'Amboise et de Château-Renault (administration, services d'hospitalisation et de consultation, secteur médico-social). Il est chargé de définir les modalités d'archivage et d'organiser les destructions de documents.

Pour la partie médicale, en plus des activités inhérentes à un service d'archives classique, il est également chargé de constituer des Dossiers Patients Uniques (rassemblement des éléments pour un patient dans un même contenant).

Effectifs : 4 professionnels à 100% dont la responsable (et dont un agent à temps partiel thérapeutique sur 10 mois), 1 professionnel à 90%, 1 professionnel à 80% (en arrêt 9 mois) et 1 professionnel à 20%, soit l'équivalent de 5,9 ETP. Les arrêts de travail non remplacés ont représenté 285 jours en 2023, soit plus d'1 ETP.

## ACTIVITES

### Archives Médicales

- Dossier Patient Unique (dossiers papier)

Cette activité est présente sur les deux sites et consiste à créer et alimenter les DPU.

Activité chiffrée :

Nombre de DPU créés et de dossiers archivés en 2023			
AMBOISE		CHATEAU-RENAULT	
DPU créés	Total archivé	DPU créés	Total archivé
8550	15320	790	4830

Sur 2023, la quantité de DPU créée a énormément augmenté sur Amboise du fait de l'archivage à M+1 des dossiers d'urgences.

Demandes de dossiers par les services : 365 dossiers demandés par les secrétariats médicaux d'Amboise aux archives de Château-Renault et 250 dossiers demandés par les secrétariats médicaux de Château-Renault aux archives d'Amboise.

Le service est également sollicité pour les différents audits sur les dossiers patients (185 dossiers en 2023).

- Missions de tri

Les agents en charge du DPU ont aussi des missions de tri d'anciens dossiers qui permettent de libérer des mètres linéaires en détruisant ce qui ne sert plus ou en classant les pochettes dans les DPU.

Les dossiers d'hospitalisation produits avant 1995 (2006 pour les consultations) ne sont pas tracés dans DXCare. De ce fait, ne pouvant pas les détruire sans un tri préalable, le service des archives a pour mission de repérer les dossiers dont les patients sont revenus en hospitalisation ou en consultation et ainsi intégrer les éléments dans les DPU. Les dossiers de patients décédés depuis plus de 10 ans sont détruits.

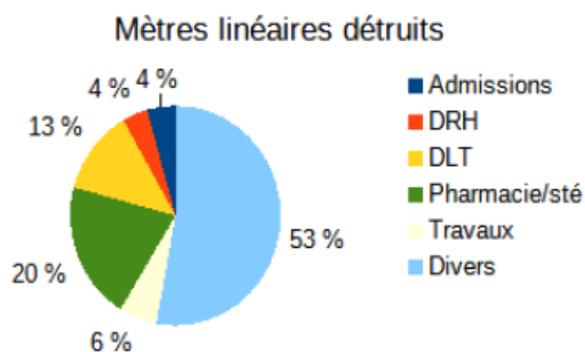
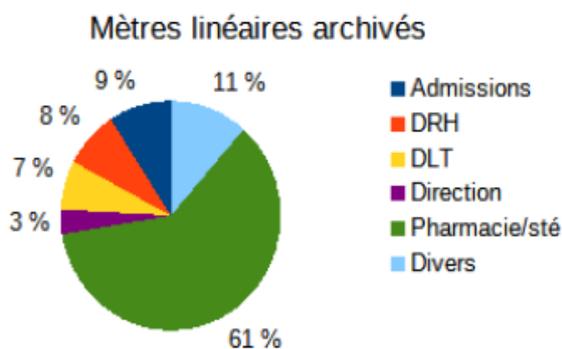
Le tri des dossiers d'urgences 1977-2001 s'est poursuivi en 2023 : 43 cartons ont été traités et plus de 6 500 dossiers ont été détruits (les chiffres sont en baisse par rapport à 2022, car priorité a été donnée aux dossiers d'hospitalisations d'Amboise de 1960 à 1993 devant partir à l'externalisation au CHRU de Tours).

**Archives administratives**

Les documents sont, pour la plupart, rangés dans des boîtes archives que le service des archives dépose dans les rayonnages une fois que la durée d'utilité administrative a été atteinte. Le service des archives se charge de leur destruction une fois la durée de conservation expirée au moyen d'un destructeur de documents.

Activité chiffrée :

ARCHIVAGES		DESTRUCTIONS	
2022	2023	2022	2023
39,5ml	87ml	102ml	206ml



Le gain de temps passé à la destruction grâce au nouveau broyeur acquis en 2022 se confirme. Le service a pu commencer à consacrer du temps à détruire ce qui attendait depuis 10 ans sur palettes dans les sous-sols des anciennes cuisines de Château-Renault, aujourd'hui devenus lieux de stockage.

L'augmentation des volumes archivés et détruits pour la pharmacie sont dus au fait que le service ne pouvait plus consacrer une de ses pièces à l'archivage. Il a donc été décidé que les éléments à conserver seraient déposés aux archives centrales ; les éléments à détruire ont été broyés par le service des archives.

Enfin, les quelques mètres de documents constitués pour des essais cliniques ont été détruits, les 15 ans de conservation ayant été atteints.

## **FAITS MARQUANTS 2023**

Les faits marquants 2023 sont les suivants :

- Mise à jour de la procédure de gestion des documents de la pharmacie et de la qualité ;
- Evaluation du métrage manipulé par l'agent en charge de la manutention des éléments archivables et destructibles : il s'élève en 2023 à plus de 500 ml ;
- Externalisation de 6 palettes au CHRU de Tours (hébergement de dossiers d'hospitalisations d'Amboise de 1960 à 1993 jusqu'à leur destruction) ;
- Installation de 165ml de rayonnages à Château-Renault ;
- Premier archivage des dossiers du service de santé au travail (2000 dossiers) ;
- Archivage de tous les sites de pédopsychiatrie (700 dossiers) ;
- Destruction de 7m3 de dossiers patients et 1m3 de radios.

## **PERSPECTIVES 2024**

### **Archives Médicales**

- Fin du traitement des dossiers de patients venus aux urgences en 2022 ;
- Fin de l'externalisation de dossiers au CHRU de Tours ;
- Destruction des dossiers patients décédés en 2008-2012 ;
- Classement de 10 000 fiches de suivi d'intervention n'ayant pas intégré leur dossier en 2013 ;
- Traitement des dossiers transfusionnels de patients décédés entre 2007 et 2013 ;
- Poursuite de la destruction de dossiers en attente sur palettes à Château-Renault.

### **Archives administratives**

- Versement de documents du site d'Amboise aux archives départementales.



# SYSTEME D'INFORMATION (SIH)

**Directeur**  
Frédéric MAZURIER

**Responsable Service Informatique**  
Bruno REBOUILLEAU



## **MISSIONS / ORGANISATION DU SERVICE**

### **Missions**

Le service informatique a pour principales missions de maintenir en conditions opérationnelles le système d'information hospitalier, tout en intégrant les nouveaux projets du schéma directeur et réglementaires.

Cela se traduit au quotidien par :

- L'accompagnement et l'assistance à plus de 1 000 utilisateurs du SIH ;
- La surveillance des performances et du comportement des équipements connectés ;
- Le remplacement des PC, ordinateurs portables et imprimantes ne répondant plus aux exigences de sécurité et de performance du marché ;
- Le déploiement de nouveaux équipements demandés par les services ;
- Le contrôle des prestataires du CHIC pour la bonne application des contrats de maintenance et de la réglementation (RGPD) ;
- La mise à jour des logiciels métiers et des systèmes d'exploitation (Windows© Unix© Oracle©...) ;
- La vérification, le contrôle de cohérence et la protection des sauvegardes ;
- La mise à jour de l'inventaire du parc informatique afin de planifier les cycles de renouvellement mais aussi pour répondre aux exigences nationales de traçabilité ;
- La fourniture de codes et droits d'accès aux logiciels et plus généralement au SIH.

### **Organisation**

Le service informatique est composé de huit agents : cinq informaticiens, un infirmier référent DPI HOPITAL MANAGER©, un alternant et un responsable de service.

Pour accomplir les missions, les compétences des agents sont largement partagées dans le service informatique par la production de documentations et de procédures.

Les agents sont ainsi très polyvalents et sont en capacité de trouver des solutions aux problèmes posés dans le corpus documentaire ou en faisant appel à des prestataires.

Le service est ouvert de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi en jours ouvrés. Une astreinte est assurée de 8h00 à 18h00 le week-end et les jours fériés.

## **ACTIVITES 2023**

Le service a pris en charge 3 505 demandes informatiques, enregistrées dans l'outil GLPI en 2023. Des audits sécurités informatiques réglementaires sont réalisés tous les mois avec mise en œuvre de plan d'actions. De ce fait, les agents du service informatique consacrent de plus en plus de temps aux actions de sécurisation au détriment d'autres tâches.

Parmi les projets mis en œuvre en 2023 :

- Le Dossier Patient Informatisé HOPITAL-MANAGER est désormais déployé sur tous les services du CHIC. Tous les professionnels ont pu suivre une formation pour s'appropriier le logiciel. Des formations complémentaires sont proposées régulièrement pour les nouveaux arrivants ou pour des remises à niveau ;

- La messagerie O365 est installée sur le CHIC. Elle permet de fluidifier l'organisation des réunions, de partager les agendas et les documents avec les établissements du GHT. Cette nouvelle messagerie renforce le contrôle de toutes les pièces jointes et les liens INTERNET des @mails ;
- Des écrans de communication sont installés dans plusieurs salles d'attente pour transmettre des informations à destination des patients et du public.

## INVESTISSEMENTS 2023

Le CHIC a investi 395 000€ dans le système d'information en 2023.

Ainsi, au sein de l'établissement, les ordinateurs sont renouvelés tous les 7 ans en moyenne. Sur la période, 140 PC et portables ont été installés (remplacements et nouveaux équipements). Au 31 décembre 2023, le parc compte 643 postes utilisateurs. Ces opérations sont complétées par le remplacement et l'installation des doubles ou simples écrans.

Le système (FIREWALL) qui surveille les entrées et sorties sur le réseau INTERNET et permet l'accès au DPI HOPITAL MANAGER a été remplacé. Les accès ont été multipliés pour répondre aux nouveaux besoins.

Les espaces disques des serveurs ont été largement augmentés pour absorber les flux de données croissants.

## PERSPECTIVES 2024

L'informatisation des services se poursuit en 2024 avec l'installation des logiciels :

- **HM BLOC** pour le Bloc Opératoire, la chirurgie et l'Hospitalisation de Jour. Ainsi la progression du programme opératoire sera affichée en temps réel dans ces 3 services sur des grands écrans ;
- **DIANE CONSULT** pour les consultations d'anesthésie en liaison avec HOPITAL MANAGER ;
- **SOFTALMO** pour les consultations d'ophtalmologie, connectés aux appareils et au SIH ;
- **CURSUS WEB** pour la récupération des résultats d'IMMUNO HEMATO de l'EFS dans HM ;
- **Module DATAMEAL** pour le paiement dématérialisé des repas du self et pour supprimer les tickets ;
- **MDA et DIMReport** pour les services financiers et le DIM ;
- **MGDOC** pour l'enregistrement des documents administratifs dans le respect du RGPD ;
- **UCOPIA** pour gérer les accès WIFI des patients réglementairement.

Concernant le matériel, en complément du renouvellement programmé des équipements obsolètes, une action particulière est menée pour consolider et sécuriser les infrastructures réseaux (WIFI et filaire).

Les accès au Système d'Information du CHIC du domicile, et plus généralement de l'extérieur, vont être renforcés par une double identification pour répondre aux exigences réglementaires.

Avec l'annonce de la suppression des liaisons cuivre par les opérateurs historiques, le CHIC va basculer toutes ces liaisons externes voix et DATA sur la fibre optique.

En 2024, les investissements dans le système d'information s'élèveront à 344 000€.

# INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS (IFSI) ET INSTITUT DE FORMATION DES AIDES-SOIGNANTS (IFAS) ROBERT DEBRE

## Directeur

Olivier COULEE (jusqu'au 03/09/2023) puis  
Isabelle AUGER (à compter du 04/09/2023)



## MISSIONS / ORGANISATION DU SERVICE

Les missions de l'IFSI/IFAS sont les suivantes :

- La formation initiale des professionnels pour laquelle l'institut est autorisé :
  - o Formation initiale infirmière : quota de 65 apprenants par année de formation. Formation déclinée sur 3 ans. Augmentation du capacitaire de 10 places à partir de 2023 soit 15 places depuis 2020 ;
  - o Formation initiale aide-soignante : capacité d'accueil de 40 apprenants par rentrée et 10 apprentis par rentrée. 2 rentrées annuelles (janvier et septembre). Formation sur 11 mois. Double rentrée depuis 2021.  
Soit au total, l'accueil de 280 apprenants pour l'IFSI/IFAS.
- La formation par la voie de l'apprentissage : 10 apprentis par rentrée aide-soignante en partenariat avec le CFA SMS de Blois et le CFA Clariane.
- La formation continue des professionnels.

Pour rappel, l'IFSI est chargé d'assurer une formation paramédicale inscrite dans le schéma Licence Master Doctorat (LMD). Une convention est conclue entre les Instituts, l'Université et le Conseil Régional.

Enfin, le projet de l'institut dont le projet pédagogique prend en compte :

- Les différentes voies d'accès aux diplômes d'Etat d'infirmier et d'Aides-Soignants ;
- La conception de la formation théorique et clinique ;
- L'organisation de l'alternance ;
- La place de la formation numérique, de la simulation en santé et des pratiques innovantes ;
- Le contexte de l'offre de soins ;
- Le contexte de l'offre de formation territoriale.

## ACTIVITE 2023

### **Formation conduisant au diplôme d'Etat d'infirmier**

La rentrée pour la sélection de 2023 a été effectuée en février 2024. Ce projet de rentrée décalée répond à une organisation territoriale de l'offre de formation en cohérence avec le contexte de l'offre de soins. Une augmentation capacitaire de 10 places avait été prévue soit 65 places.

La rentrée de février comprend 56 apprenants dont 47 par parcoursup et 18 de la formation professionnelle continue. Ils sont issus principalement de la Région Centre Val de Loire. Ils ont en grande majorité mis à profit la période entre le baccalauréat et la rentrée décalée par une immersion professionnelle notamment dans le secteur sanitaire social.

Quelques chiffres clés :

- Taux de remplissage en 1<sup>ère</sup> année : 86,15 %
- Taux d'admission en 2<sup>ème</sup> année : 94,11 %
- Taux d'admission en 3<sup>ème</sup> année : 93,3 %
- Taux de diplomation juillet 2023 : 100 % /nombre de présentés

### **Formation aide-soignante**

La rentrée de septembre 2022 comprenait 48 élèves dont 9 apprentis. La rentrée de janvier 2023 comprenait 24 élèves dont 4 apprentis.

L'année 2023 a permis la diplomation de 57 aides-soignantes avec une employabilité en majorité sur le territoire et 31 infirmiers.

Quelques chiffres clés :

- Taux de diplomation juillet 2023 : 93,33 %/nombre de présentés
- Taux de diplomation promotion de janvier 2023 : 88,23 %/nombre de présentés

### **Investissements**

L'institut a bénéficié d'un plan d'équipement de 21 772€ portant principalement sur des équipements numériques et des matériels pour les ateliers de simulation en santé.

## **FAITS MARQUANTS 2023**

L'année 2023 a été marquée par :

- Le projet de rentrée décalée pour la formation infirmière avec une reconstruction de l'ingénierie de formation afin de répondre aux besoins de l'offre de soins sur le territoire ;
- L'évolution capacitaire pour la formation infirmière afin de permettre de répondre aux besoins de professionnels sur le territoire ;
- Le maintien de l'apprentissage pour la formation aide-soignante dans la perspective de favoriser les différentes voies d'accès des formations ;
- La démarche de certification avec un audit de surveillance en 2023 obtenu sans aucune réserve ;
- Une politique d'attractivité avec une implication dans les forums, les journées portes ouvertes, les lycées sur le territoire ;
- Une politique d'attractivité et de fidélisation avec la mise en place des allocations d'études par le CHIC ainsi que la mise en œuvre de l'apprentissage.

## **PERSPECTIVES 2024**

Les projets 2024 portent sur :

- La mise en place du parcours spécifique d'accès en 2<sup>ème</sup> année de formation infirmière pour les aides-soignants expérimentés avec une mutualisation sur le département afin d'assurer le déploiement du dispositif ;
- La réingénierie liée aux rentrées décalées avec une construction des alternances de formation ;
- Le renouvellement de la certification Qualiopi prévu en mars 2024 ;
- Le déploiement du socle numérique des formations ;
- L'ouverture de l'apprentissage pour la formation infirmière et le maintien de l'apprentissage dans le cadre de la formation aide-soignante ;
- Le déploiement de la politique d'attractivité des formations avec une communication sur le territoire.

# INSTANCES DU CHIC



## **CONSEIL DE SURVEILLANCE (15 sièges)**

### **Composition**

#### ➤ **Avec voix délibérative**

**Représentants des collectivités territoriales (5 sièges)** (*modifications par arrêtés ARS des 6 juin, 17 août et 21 septembre 2023*)

- Commune d'Amboise :
  - M. Thierry BOUTARD, Maire, Président du Conseil de Surveillance puis M. Brice RAVIER, Maire, Président du Conseil de Surveillance
  
- Commune de Château-Renault :
  - Mme Brigitte DUPUIS, Maire, Vice-Présidente
  - Mme Isabelle SENECHAL, Maire de Saint-Laurent-en-Gâtines, représentante de la Communauté de communes du Catelrenaudais
  
- Communauté de Communes du Val d'Amboise :
  - M. Thierry PRIEUR puis Mme Gismonde GAUTHIER-BERDON puis Yves AGUITON
  
- Conseil Départemental d'Indre et Loire :
  - M. Alain ANCEAU, Conseiller Départemental du canton de Château-Renault

**Représentants de la Commission Médicale d'Etablissement (2 sièges)** : (*modification par arrêté ARS du 16 octobre 2023*)

- Mme le Docteur Estelle GUEDON puis M. le Docteur Belkacem BENCHAIBA
- M. le Docteur LEMMENS

**Représentant de la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (1 siège) :**

- Mme Karine FLAGELLE

**Représentants désignés par les organisations syndicales (2 sièges)** : (*modification par arrêté ARS du 28 février 2023*)

- M. Corentin KERLOGOT (SUD)
- Mme Nathalie RAGOT (FO)

**Représentants des personnalités qualifiées désignés par l'ARS Centre Val de Loire (2 sièges) :**

- Mme le Docteur Françoise MERCAT
- Mme le Docteur Alice PERRAIN, Présidente de la CPTS ASCLEPIOS

### **Représentants des usagers (2 sièges) : (modification par arrêté ARS du 6 juin 2023)**

- M. Jean DEL FIOL, UFC Que Choisir
- Mme Amélie FRAPSAUCE, UDAF

### **Personnalité qualifiée désignée par le Préfet d'Indre et Loire (1 siège) :**

- Mme le Docteur Catherine GAILLARD-SIZARET

#### ➤ **Avec voix consultative**

### **Représentant de l'Espace de Réflexion Ethique**

- M. le Docteur Jacques SINGH-SANGWAN

### **Représentant des familles des personnes hébergées dans les unités de soins de longue durée**

- M. Pierre HOURY

### **Séances**

- Vendredi 17 mars
- Vendredi 16 juin
- Vendredi 29 septembre
- Vendredi 5 octobre
- Jeudi 14 décembre

### **Points saillants**

- Election du (de la) président(e)
- Exercice 2022 : décision modificative, rapport infra-annuel, compte financier et affectation des résultats
- Exercice 2023 : décisions modificatives, rapport infra-annuel
- Exercice 2024 : présentation EPRD
- Point intérim et secteurs en tension
- HOPE : transfert de l'activité sur le CHRU
- Rapport activité et Bilans : social, commission des usagers, contentions et isolements
- EHPAD du Grand Mail : suivi des travaux
- EHPAD Saint Denis : évolution du régime de domanialité sur une autorisation de résiliation anticipée

---

## **DIRECTOIRE**

### **Composition**

#### **Membres de droit :**

Directeur de l'établissement, Président du Directoire :	Frédéric MAZURIER
Présidente de la C.M.E., Vice-Présidente du Directoire :	Docteur Fanny PUEL
Présidente de la C.S.I.R.M.T. :	Véronique THOMAS, puis Anne DOUCET

#### **Membres nommés :**

- *Sur proposition de Mme le Docteur Fanny PUEL, Présidente de la C.M.E : personnel médical*
- Docteur Belkacem BENCHAIABA, Chef de pôle Médecine C – MPR – SSR, site de Château-Renault
- Docteur Bruno LEMMENS, Chef de service de Médecine B, Vice-président de la C.M.E.
- Docteur Vincent NOEL, Chef de pôle Chirurgie – Anesthésie - Bloc opératoire - Maison Périnatale - Urgences-Imagerie
- Docteur Catherine VIANO-FLEUROT, Cheffe de Pôle Médecine A - Médecine B - SSR - DIM - Pharmacie -

Stérilisation - Laboratoire - Explorations Fonctionnelles

- Docteur Pascal BOURLIER, Chef de service de Chirurgie, puis Docteur Olivier PINÇON, Chef de service des urgences
- *Sur proposition de Mme Véronique THOMAS, Coordinatrice Générale des Activités de Soins : personnel paramédical*
- M. David PROUTEAU, Cadre de Santé des Pôles, faisant fonction de Cadre Supérieur de Santé

### **Séances**

- Lundi 16 janvier
- Lundi 6 mars
- Lundi 15 mai
- Lundi 12 juin
- Lundi 16 octobre
- Lundi 12 décembre

### **Points réguliers**

- Urgences : situation des effectifs et permanence des soins
- Mouvements médicaux et postes d'interne
- Médecine : projet médical / dysfonctionnement en capacitaire réduit
- Psychiatrie : appel à projets, HOPE
- Médecine Château-Renault : projet LISP
- Couverture cardiologique du CHIC
- Réforme de l'intérim médical
- GHT : Projet Médical Partagé (PMP)
- Points financiers et activité
- EHPAD Saint Denis : évolution du régime de domanialité sur une autorisation de résiliation anticipée
- Patrimoine : vente d'un logement de fonction.

---

## **COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)**

### **Composition**

Présidente : Mme le Docteur Fanny PUEL

Vice-Président : M. le Docteur Bruno LEMMENS

### **COLLEGE N° 1 – CHEFS DE PÔLE (Membres de droit)**

M. le Docteur Belkacem BENCHAIBA, Médecine C – MPR - SSR Château-Renault

M. le Docteur Vincent NOEL, Chirurgie – Anesthésie - Bloc Opératoire – Périnatalité - Urgences - Imagerie médicale

Mme le Docteur Fanny PUEL, Psychiatrie adultes et infanto-juvénile

Mme le Docteur Catherine VIANO-FLEUROT, Médecine A - Médecine B - SSR- DIM - Pharmacie - Laboratoire - Stérilisation, Explorations Fonctionnelles.

### **COLLEGE N° 2 – RESPONSABLES DE STRUCTURE**

#### Titulaires :

Mme le Docteur Magdalena EDOM, Psychiatrie infanto-juvénile  
M. le Docteur Olivier FENDLER, SSR  
M. le Docteur Cosmin ION, Imagerie Médicale  
Mme le Docteur Julie KITSANTAS, Anesthésie - Réanimation  
M. le Docteur Bruno LEMMENS, Médecine B et explorations fonctionnelles  
Mme le Docteur Aïssata SABO SAIDOU, Médecin coordonnateur des EHPAD

#### **COLLEGE N° 3 – PRATICIENS HOSPITALIERS TITULAIRES ET PRATICIENS HOSPITALIERS A TITRE PROBATOIRE**

M. le Docteur Pascal BOURLIER, Chirurgie  
M. le Docteur Philippe GREBERT, Psychiatrie infanto-juvénile  
Mme le Docteur Estelle GUEDON, Pharmacie  
M. le Docteur Olivier PINÇON, Urgences, SMUR  
M. le Docteur Jacques SINGH-SANGWAN, Périnatalité

#### **COLLEGE N° 4 – PERSONNELS TEMPORAIRES OU NON TITULAIRES ET PERSONNELS CONTRACTUELS**

M. le Docteur Hugues AUDOLI, Urgences – SMUR  
M. le Docteur Thomas DE SOUSA, Urgences – SMUR  
M. le Docteur Julien THIERY, Chirurgie

#### **COLLEGE N° 5 – SAGES-FEMMES**

Mme Marie-Charlotte NISHIMWE

#### Séances

- Mardi 14 mars
- Mardi 13 juin
- Mardi 3 octobre
- Mardi 12 décembre

---

## **COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT (CSE)**

### **Composition**

- **Président** : M. Frédéric MAZURIER, Directeur du CHIC *ou son suppléant*,
- **Représentants élus du personnel non médical** :
  - Représentants du personnel Syndicat SUD :

Titulaire : M. Fabrice FERRAND, aide-soignant  
Titulaire : Mme Ludivine PICHOT, technicienne supérieure hospitalier  
Titulaire : Mme Karine HURAUULT, agent d'entretien qualifié  
Titulaire : M. Ewen LE FLAO, infirmier DE  
Titulaire : Mme Laura IDOUX, adjointe administrative

*Suppléante : Mme Lydie BOTCAZOU, aide-soignante,*  
*Suppléante : Mme Jessica MARQUENET, infirmière DE*  
*Suppléant : M. Corentin KERLOGOT, Psychologue*  
*Suppléante : Mme Amélie DOUCET, infirmière D,E*

*Suppléante : Mme Marie-Christine LEROUX, agent des services hospitaliers qualifiés*

- Représentants du personnel Syndicat FO :

Titulaire : Mme Laurence LE STANG, aide-soignante

Titulaire : Mme Sylvie DUPUIS, agent des services hospitaliers qualifié

Titulaire : Mme Nathalie RAGOT, aide-soignante

Titulaire : M. Sylvain GAUDIN, ouvrier principal

Titulaire : Mme Valérie FOLTRAN, aide-soignante

*Suppléante : Mme Delphine COUDRAY, aide-soignante*

*Suppléante : Mme Sophie DEMARCONNAY, infirmière DE*

*Suppléante : Mme Souad SAADI, aide-soignante*

*Suppléante : Mme Nora RAMI, agent des services hospitaliers qualifié*

- **Représentant de la Commission Médicale d’Etablissement** : M. Le Docteur Olivier PINÇON
- **Le médecin du travail** (lorsque l’ordre du jour comporte des questions intéressant l’hygiène, la sécurité et les conditions de travail) : M. le Docteur MARCHAND
- **Collaborateurs du président** :

M. Laurent COURET, directeur des Ressources Humaines et des Affaires Médicales

Mme Christine VENHARD, directrice de la Logistique et des Travaux

Mme Anne DOUCET, Cadre supérieur de Santé

Mme Morgane GIQUEL, chargée de missions

Mme Sylvie GARCIA, adjoint des cadres hospitaliers à la direction des Ressources Humaines

M. Jérémie GUINOISEAU, attaché d’administration hospitalière à la direction des Ressources Humaines, en l’absence de Mme GARCIA ou pour des dossiers spécifiques

### **Séances en 2023**

- Mardi 14 mars
- Mardi 13 juin
- Vendredi 23 juin (séance extraordinaire)
- Mardi 3 octobre
- Vendredi 6 octobre (séance extraordinaire)
- Mardi 12 décembre

### **Points abordés**

- Exercice 2022 : décision modificative, rapport infra-annuel, compte financier et affectation des résultats
- Exercice 2023 : décisions modificatives, rapport infra-annuel
- Exercice 2024 : présentation EPRD
- Rapport activité
- Bilan social
- Point secteurs en tension : médecine, urgences, HOPE, EHPAD
- HOPE : transfert de l’activité vers le CHRU
- Pôle médecine - SSR Amboise : effectifs – recrutements médicaux – capacitaire
- Protocole Ségur : suivi

- Recrutements – postes vacants
- Modalités et revalorisations salariales
- Révision des LDG
- Titularisations – avancements – concours
- Travail en 12 heures : IDE nuit en SSR, demande de bilan
- Effectifs de grève : présentation et validation
- QVT – Enquête baromètre social
- EHPAD Val de Brenne : pool de remplacement
- EHPAD : règlement de fonctionnement – contrat de séjour
- Suivi des projets informatiques, notamment DPI
- IFAQ – Crédits Ségur : bilan
- Règlement intérieur de l’instance

---

## **FORMATION SPECIALISEE EN MATIERE DE SANTE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (F3SCT)**

### **Composition**

#### ➤ **Membres délibératifs**

**Président :** M. Frédéric MAZURIER, Directeur du CHICACR

#### **Représentants du personnel non médical - Syndicat SUD Santé :**

Titulaire : M. Fabrice FERRAND, aide-soignant

Titulaire : Mme Ludivine PICHOT, technicienne supérieure

Titulaire : Mme Aurélie SAINTON, cadre de santé puis Mme Karine HURAUULT, agent d’entretien qualifié

Titulaire : Mme Hayate EL MOUJOUDI, infirmière D.E . puis M. Ewen LE FLAO, Infirmier D.E.

Titulaire : M. Ewen LE FLAO, Infirmier D.E., puis Mme Jessica MARQUENET, infirmière D.E.

*Suppléant : M. Guillaume SAINTON, Infirmier D.E. puis Mme Laure IDOUX, adjointe administrative*

*Suppléant : M. François GALLIOT, ouvrier principal*

*Suppléant : M. Yvan MERY, ouvrier principal*

*Suppléant : M. Tanguy CARMOIN, technicien supérieur puis Mme Marie-Christine LEROUX, agent des services hospitaliers qualifié*

*Suppléant : M. Christophe GABILLEAU, chef d’exploitation puis Mme Manuella HEDOUIN, Infirmière D.E.*

#### **Représentants du personnel non médical - Syndicat FO :**

Titulaire : Mme Laurence LE STANG, aide-soignante

Titulaire : Mme Sylvie DUPUIS, agent des services hospitaliers qualifié

Titulaire : Mme Nathalie RAGOT, aide-soignante

Titulaire : Mme Souad SAADI, aide-soignante

Titulaire : M. Sylvain GAUDIN, ouvrier principal

*Suppléante : Mme Valérie FOLTRAN, aide-soignante*

*Suppléante : Mme Delphine COUDRAY, aide-soignante*

*Suppléante : Mme Sophie DEMARCONNAY, Infirmière D.E.*

Suppléant : Mme Nora RAMI, agent des services hospitaliers qualifié

Suppléant : M. Michael BAUDOIN, technicien supérieur hospitalier jusqu'au 4 septembre 2023

**Représentant du personnel médical :** Docteur Magdalena EDOM

➤ **Membres consultatifs**

M. Laurent COURET, directeur des Ressources Humaines et des Affaires Médicales

Mme Christine VENHARD, directrice de la Logistique et des Travaux

Mme Véronique THOMAS, directrice des Soins, coordinatrice Générale des Activités de Soins

Mme Morgane GIQUEL, chargée de missions

Mme Cécilia MASSON, FF infirmière hygiéniste, en alternance avec le Docteur AUDURIER

Docteur Jean-Philippe MARCHAND, médecin du travail

M/Mme l'inspecteur du Travail et de l'Emploi (en attente de nomination)

M/Mme le chef du service prévention de la CRAM

**Séances en 2023**

- 20 février : F3SCT extraordinaire concernant la situation à l'IFSI/IFAS
- 9 mars
- 12 juin
- 28 septembre
- 12 décembre

**Planning annuel de visites de service** : visite des locaux de l'EHPAD Saint Denis le 24/11/23.

**Points réguliers abordés en CHSCT**

- Approbation du dernier procès-verbal
- Suivi trimestriel des accidents du travail
- Point sur les travaux en cours
- Point informatique.

**Points divers**

- Points sur la situation en médecine A - SSR
- EHPAD du Grand Mail : réouverture
- Qualité de Vie au Travail – baromètre social
- EHPAD Val de Brenne : QVT – absentéisme – audit ARACT
- Circuit déchets Château-Renault : suivi de la visite du 13/12/22
- Passage en 12h pour les IDE : information – bilan – échanges
- Canicule : tenues d'été – équipements de lutte contre la chaleur
- Règlement intérieur de l'instance

**Le CHSCT a pris acte et éventuellement débattu des bilans et communications qui lui ont été présentés**

- Bilan radioprotection 2022 (Séance du 12 juin 2023)

## **COMMISSION DE L'ACTIVITE LIBERALE (CAL)**

### **Composition**

- **Représentant du Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins :**
  - Monsieur le Docteur Jacques LEVEAU
  
- **Représentants (2) désignés par le Conseil de Surveillance parmi ses membres non médecins :**
  - Madame Brigitte DUPUIS
  - Madame Isabelle SENECHAL
  
- **Représentant du CHIC Amboise – Château-Renault :**
  - Madame Tiphaine PINON
  
- **Représentante de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du département d'Indre-et-Loire désignée par son Directeur :**
  - Madame Nathalie GRABHERR
  
- **Praticiens (2) exerçant une activité libérale désignés par la commission médicale d'établissement :**
  - Madame le Docteur Marion BESNARD
  - Monsieur le Docteur Vincent NOEL
  
- **Praticien statutaire temps plein n'exerçant pas d'activité libérale désigné par la CME :**
  - Madame le Docteur Fanny PUEL
  
- **Représentant des usagers du système de santé choisi parmi les membres des associations mentionnées à l'article L.1114-1 du code de la santé publique :**
  - Monsieur Jean DEL FIOL

**Séance en 2023** : 14 décembre 2023

**Points abordés** : Actualisation du règlement intérieur de la CAL suite à la modification de la composition de la commission, élection du (de la) Président(e), bilan de l'activité libérale 2022 et 2023 (janvier à août), retour sur le contrôle de la régie.

---

## **COMMISSION DES USAGERS**

### **Composition**

#### **Présidence :**

- Mme Nelly FRAPSAUCE, Présidente, représentante des usagers, UDAF 37, titulaire

#### **Médecins médiateurs :**

- M. le Docteur Belkacem BENCHAIBA, Vice-Président, Médecin médiateur titulaire
- Mme le Docteur Estelle GUEDON, suppléante

**Médiateurs non médicaux :**

- Mme Anaïs ROUX, titulaire
- Vacant, suppléante

**Autres représentants des usagers :**

- M. Pascal GIROLET, INDECOSA CGT, titulaire
- M. Jean DEL FIOL, UFC QUE CHOISIR 37, suppléant
- M. Ludivine BRUERE, INDECOSA CGT, suppléante

**Présidente de la Commission Médicale d'Établissement :**

- Mme le Docteur Fanny PUEL

**Représentants de la direction :**

- M. Frédéric MAZURIER, directeur d'établissement
- Mme Morgane GIQUEL, directrice chargée de missions

**Représentant du personnel (CTE) :**

- Mme Laurence LE STANG, titulaire
- M. Fabrice FERRAND, suppléant

**Représentant des collectivités locales ou des personnes qualifiées désignées par le conseil de surveillance :**

- Mme MERCAT, titulaire
- Mme GAILLARD-SIZARET, suppléante

**Représentant de la CSIRMT :**

- Mme Anne DOUCET, Présidente de la CSIRMT, titulaire
- Mme Martine RAVIER, suppléante

**Autres :**

- M. Hervé NANA, responsable qualité et gestion des risques
- M. le Docteur Timothée VANHILLE, coordonnateur des risques associés aux soins

**Séances en 2023**

- vendredi 3 mars
- mercredi 7 juin
- mercredi 27 septembre
- mercredi 20 décembre

**Points réguliers en séance**

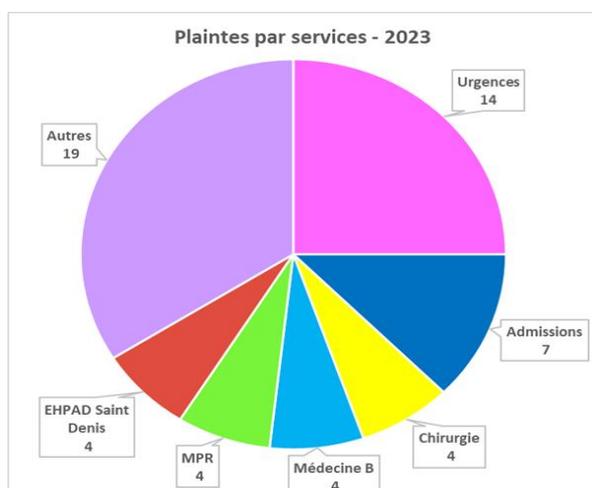
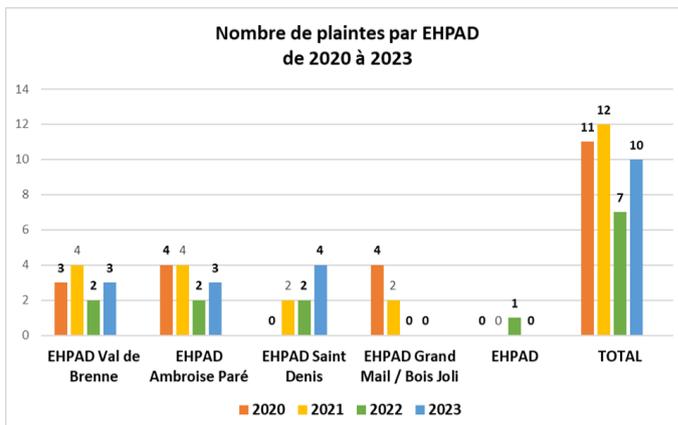
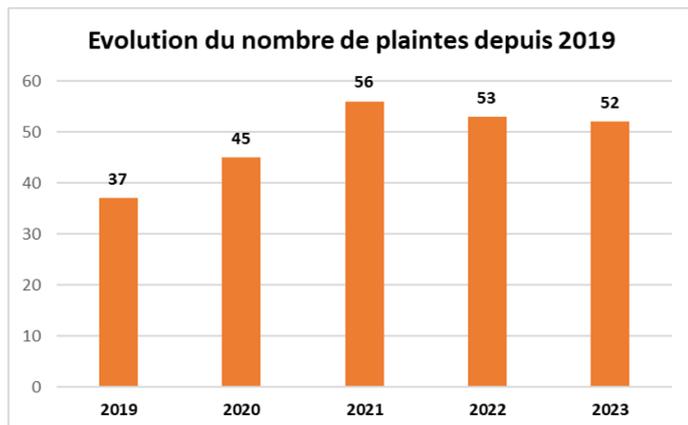
- Plaintes adressées au CHIC, plaintes déposées par le CHIC, contentieux en cours
- Médiations
- Demandes de dossiers médicaux
- Remerciements
- COVID

**Points spécifiques**

- Contentions et isolement
- Visite des services de psychiatrie (le 27 septembre) et des urgences (le 20 décembre)
- Evènements indésirables graves

## Le bilan d'activité

### Les plaintes



Les plaintes sont répertoriées par service, mais une plainte peut être adressée à plusieurs services. En 2023, le CHIC a reçu 52 plaintes contre 53 en 2022. Elles concernaient principalement :

- La facturation des soins
- La qualité des soins
- Les relations avec le médecin
- L'information du patient ou de la famille
- La liberté de circulation
- Les pertes et vols d'objets



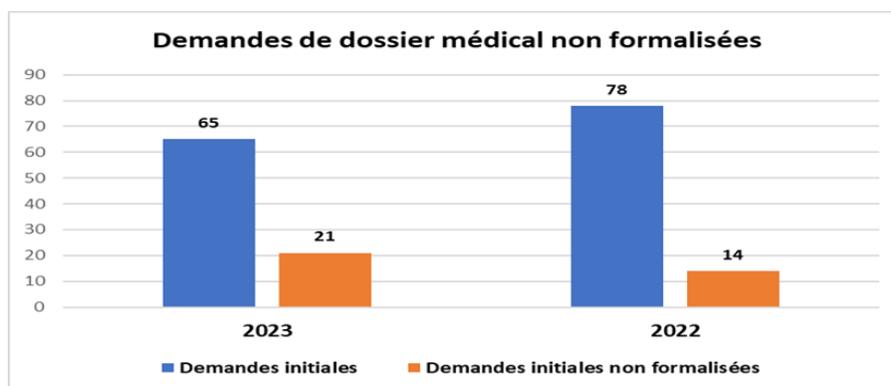
Le CHIC reçoit des plaintes, mais en dépose aussi auprès des compagnies de gendarmerie d'Amboise et de Château-Renault, liées à des vols, des menaces et propos racistes et au non-respect des consignes données. Sur les 7 plaintes, une seule a donné lieu à la condamnation en correctionnel du patient des urgences ayant menacé de mort un médecin.

Le Directeur a proposé 3 médiations, dont 2 ont été réalisées.

En parallèle, l'établissement traite plusieurs dossiers en contentieux relatifs à des demandes d'indemnisation auprès du tribunal administratif et de la Commission de conciliation et d'indemnisation des actes médicaux, en lien avec Relyens, assureur du CHIC, et qui sont en cours d'instruction.

Par ailleurs, au-delà des réclamations, de nombreux remerciements sont transmis à la direction ou bien directement aux services concernés et sont aussi présentés à la CDU.

### Les Dossiers médicaux



Sur ces 65 demandes :

- 31 ont été formulées par le patient lui-même ;
- 23 ont été formulées par un tiers, dont 3 n'ont pas abouti car les demandeurs n'étaient pas ayants droit, 2 car les dossiers ont été détruits (personnes décédées depuis plus de 10 ans) et 1 pour un dossier antérieur à 1960 ;
- 11 formulées par le patient lui-même (5 demandes) ou par un tiers (6 demandes) n'ont pas été envoyées dans les délais règlementaires (8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans et 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans).

### Perspectives 2024 :

Les objectifs pour l'année 2024 sont fixés sur la base du projet des usagers de la CDU présenté lors de la CDU du 27 septembre 2023 et selon les 4 axes de ce dernier.

#### **L'Axe n°1 : Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers**

- Poursuite des actions de formation des professionnels de l'établissement sur les modalités d'accueil des usagers : accueil téléphonique, accueil physique, adaptation à son interlocuteur et la gestion des situations difficiles (situation de crise, comportements agressifs ..)
- Identifier les opportunités pour créer des relations entre les représentants des usagers et les professionnels de santé : organiser des visites au sein des services du CHIC
- Associer les représentants des usagers au Label Accueil

#### **L'Axe n°2 : Garantir, renforcer et promouvoir l'exercice des droits du patient**

- Veiller au respect des bonnes pratiques des restrictions des libertés et en particulier en ce qui concerne l'isolement et la contention (Avis sur le bilan des isollements et des contentions)
- Renforcer les droits des usagers dans les futurs projets de l'établissement par des propositions d'actions des représentants des usagers

#### **L'Axe n°3 : Promouvoir les devoirs des patients**

Les usagers ont des droits mais ils ont aussi des devoirs dont le premier est de respecter les professionnels de santé. Cette promotion passera par la communication sur les devoirs des patients et de leur entourage suivant différentes modalités : écrans d'accueil, livret d'accueil, affichage...

#### **L'Axe n°4 : Veiller à une bonne coordination et à la continuité des prise en charge des patients transférés entre le CHIC Château-Renault et les établissements de santé du GHT Touraine Val de Loire.**

- Communiquer le nombre de transferts annuels de patients effectués entre établissements
- Mise en évidence du nombre d'évènements indésirables survenus lors des transferts

## SITES D'AMBOISE



**Hôpital Robert DEBRE**  
Rue des Ursulines, BP 329  
37403 AMBOISE Cedex



**EHPAD Ambroise Paré**  
15 rue Ambroise Paré  
37400 AMBOISE



**EHPAD Grand Mail**  
1 avenue des Martyrs de la Résistance  
37400 AMBOISE



**EHPAD Saint-Denis**  
22 quai du Général De Gaulle  
37400 AMBOISE



**IFSI – IFAS**  
13 avenue Emile Gounin  
37400 AMBOISE

## SITES DE CHATEAU-RENAULT



**Hôpital Jean DELANEAU**  
66 boulevard Jules JORAN  
37110 CHATEAU-RENAULT



**EHPAD Val de Brenne**  
6 rue Jules HERVE  
37110 AUZOUER EN TOURAINE