



EHESP

Directeur d'Hôpital

Promotion : **2018-2019**

Date du Jury : **octobre 2019**

**Initier et mettre en œuvre une démarche
d'hospitalité et la financer dans un
contexte économique très contraint**

L'exemple du Centre Hospitalier de Rambouillet

Marine LE BRIS

Remerciements

Je tiens à remercier Elisabeth Calmon, directrice du Centre Hospitalier de Rambouillet et de l'hôpital de Houdan pour m'avoir permis de réaliser mon stage de direction au sein de son établissement, de m'avoir associée à tous les projets stratégiques qui étaient susceptibles d'enrichir ma formation, et surtout de m'avoir confié l'intérim de la Direction des Achats et de la Logistique, en partenariat avec Lionel Lacaze.

Je remercie également Pierre-Hugues Glardon, directeur des ressources humaines et des affaires médicales pour avoir été un maître de stage extrêmement bienveillant, et pour m'avoir laissé carte blanche au sujet de l'hospitalité.

Je remercie l'ensemble de l'équipe de direction pour avoir contribué au développement de l'hospitalité au sein de l'hôpital, et de m'avoir permis de travailler avec l'ensemble de vos services.

Mes remerciements vont également à Pascale Josseran, cadre supérieure de santé en charge du secteur gériatrique, avec laquelle j'ai particulièrement apprécié travailler sur le projet « Parenth'aise ».

Pour l'appel à projet sur l'anxiété péri-opératoire, je remercie l'ensemble de l'équipe avec laquelle nous avons monté le projet : Yannick Le Guillou, directeur de la DOPFI, Docteur Samet, chef de service d'anesthésie, Valérie Clouard, cadre de santé de l'UCA, Joseph Potot, cadre supérieur de santé en charge du bloc opératoire.

Toute ma gratitude va également aux membres de l'association des P'tits Doudous, que nous avons créée au sein du centre hospitalier, ainsi qu'à tous ceux qui contribuent au développement de l'association.

J'adresse enfin tous mes remerciements à l'ensemble des cadres de santé et du personnel du centre hospitalier de Rambouillet qui se sont associés au projet pour le faire vivre et s'engager pour améliorer le bien-être et la qualité de l'accueil des patients.

Sommaire

Introduction	1
I. L'hospitalité : une démarche à initier au Centre Hospitalier de Rambouillet.....	3
A. Enjeux, données.....	3
1. Un contexte financier contraint : l'hospitalité un « luxe » ?.....	3
2. Comment initier la démarche d'hospitalité ?	6
B. Les contraintes organisationnelles.....	9
1. Les difficultés liées aux ressources humaines pour porter les projets.....	9
2. Des difficultés rencontrées pour mener à bien les initiatives individuelles	10
II. Une réponse institutionnelle et pratique grâce aux appels à projets et financements externes	13
A. La réponse institutionnelle	13
B. La réponse pratique : présentation des principaux projets développés dans le cadre de la démarche du développement de l'hospitalité au CHR	15
1. Les prestations de socio-esthétisme à l'EHPAD et en gériatrie, en partenariat avec la Fondation L'Oréal.....	15
2. Financement d'une voiturette électrique par le Rotary Club de Rambouillet	19
3. L'appel à projet de l'ARS pour la réduction de l'anxiété péri-opératoire.	21
III. La mise en œuvre des projets concourant à l'hospitalité et leur valorisation	31
A. Définition des projets : co-construction	31
B. Méthodologie de présentation du dossier.....	32
1. Des phrases clefs pour se démarquer.	32
2. Montrer l'investissement par un commencement d'exécution, une priorité inscrite dans le projet médical.....	33
3. Un calendrier et un budget viables et sincères	33
C. Relations avec les partenaires : avant –pendant – après.....	36
1. Nouer des contacts forts avec les partenaires	36
2. La reconnaissance :	36
3. Suivi et évaluation (qualitatif/quantitatif) :	39
4. Pérennisation des projets : comment assurer une coopération durable ?.....	43

5. Gestion de l'émulation et difficultés de mise en œuvre :	44
Conclusion.....	47
Bibliographie.....	49
Liste des annexes.....	I

Liste des sigles utilisés

AAH : attaché d'administration hospitalière
AP-HP : Assistance Publique-Hôpitaux de Paris
ARS : Agence Régionale de Santé
CDU : commission des usagers
CHR : centre hospitalier de Rambouillet
CCAS : centre communal d'action sociale
CODES : cours d'esthétique à option humanitaire et sociale
CoRisQual : comité de la coordination et de la gestion des risques et de la qualité
CREX : comité de retour d'expérience
DIALOG : direction des achats et de la logistique
DOPFI : direction des opérations, de la performance, des finances et du système d'information
DPI : dossier patient informatisé
EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EPP : évaluation des pratiques professionnelles
FIR : fond d'intervention régionale
GHT : groupement hospitalier de territoire
HAS : Haute Autorité de Santé
HDJ : hôpital de jour
IHAB : initiative Hôpital Ami des Bébé
IPAQS : indicateurs pour l'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
PASA : pôle d'activité et de soins adaptés
PCME : Président de la Commission médicale d'établissement
QVT : qualité de vie au travail
RMM : revue de mortalité et morbidité
SFAR : société française d'anesthésie réanimation
SSPI : salle de surveillance post-interventionnelle
UCA : unité de Chirurgie Ambulatoire
UNICEF : United Nations International Childrens Fund

Introduction

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et les différentes lois qui ont suivi, le patient a vu sa place croître au cœur du système de santé, mais également au sein de l'hôpital. Les exigences de qualité et de sécurité des soins vont aujourd'hui au-delà du simple respect des bonnes pratiques professionnelles, et la satisfaction des patients prend un place prépondérante : patient traceur, patient expert, expérience patient ... D'ailleurs le périmètre du soin ne fait que croître : le soin n'est plus centré sur la maladie elle-même, mais la prise en soin se fait globale, avec la reconnaissance de l'importance des soins de support notamment. Ainsi, dans son allocution du 21 mai 2019, Brigitte Le Cossec, Docteur en Pharmacie - Directrice de projets Label Hospitalité - Expérience & Satisfaction Patients à la Direction des Patients, Usagers et Association AP-HP, explique que « *Ce qui est autour du soin – le prendre soin, est une valeur portée par l'institution, un engagement vis-à-vis des patients, au même titre que la Qualité et la Sécurité des soins L'hôpital n'est pas seulement un lieu de soins : c'est aussi un lieu de vie !* ». Pour d'autre l'hospitalité peut être considérée comme une éthique du soin, c'est-à-dire un ensemble de règles morales à adopter sur la manière de soigner, ou encore une « bienveillance ordinaire »¹.

Par ailleurs, la concurrence entre les établissements se fait également sur le champ de l'hospitalité, avec le développement des services offerts aux patients pour améliorer la qualité de leur accueil et leur bien-être lors de leur séjour : conciergerie, prestations haut de gamme en matière d'hôtellerie ou de restauration ... La qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients devient un critère de choix des patients, surtout dans les secteurs où l'offre est très étoffée, et pour des domaines dans lesquels le patient aura l'occasion de choisir, à l'instar des maternités, ou de la chirurgie programmée.

Cependant, les hôpitaux sont tous confrontés à des contextes financiers très contraints, dans lesquels les dépenses centrées sur le soin sont limitées, et il est d'autant plus difficile d'investir dans des domaines annexes comme l'hôtellerie ou la restauration.

Dans cet environnement budgétaires restreint, comment peut-on initier une démarche d'hospitalité, quand la mission principale de soigner s'avère de plus en plus difficile à atteindre ?

¹ G. Reach, La Revue du Praticien, Vol. 67 Avril 2017

Faute d'avoir des moyens internes suffisants, une des solutions est de rechercher des partenaires externes. De plus en plus, pour assurer la bonne utilisation des fonds, se développent les procédures d'appels à projet. Les financeurs peuvent être des partenaires publics, mais également des partenaires privés, associations, fondations, mécènes. L'utilisation de cette technique de l'appel projets leur permet de sélectionner le partenaire qui fera la meilleure utilisation des fonds disponibles pour servir une cause précise, à l'instar de ce qu'une administration pourrait faire avec une procédure de marché public.

Au Centre Hospitalier de Rambouillet, début 2019, la notion d'hospitalité est faiblement développée, et fait l'objet d'initiatives isolées, de même que le recours aux partenaires extérieurs pour financer des projets. L'objectif est donc de d'initier cette démarche d'hospitalité (I), développer des projets par une réponse institutionnelle et pratique grâce à la réponse aux appels à projet (II) et mettre en œuvre ces projets financés par des partenaires extérieurs (III).

I. L'hospitalité : une démarche à initier au Centre Hospitalier de Rambouillet

A. Enjeux, données

1. Un contexte financier contraint : l'hospitalité un « luxe » ?

- a. Les enjeux financiers de l'hospitalité au Centre Hospitalier de Rambouillet : assurer l'essentiel

Le Centre Hospitalier de Rambouillet (CHR) est dans une situation financière préoccupante² : en 2018, le déficit de l'établissement est de 8,2 M€, pour un budget de 80,5M€ (soit plus de 10%). La dette totale de l'établissement s'élève fin 2018 à 47,9 M€.

D'après le rapport financier de l'année de l'exercice 2018, le contexte budgétaire pèse à la fois sur le fonctionnement courant de l'établissement et sur sa capacité à investir. La situation de trésorerie est très dégradée, avec un délai de paiement qui atteint 90 jours (soit +40 jours par rapport au délai contractuel de paiement pour les marchés publics). De fait, l'établissement a recours à des lignes de crédit afin d'honorer ses engagements auprès de ses fournisseurs. Il en résulte une incapacité à affecter des ressources au financement des investissements nécessaires au maintien en condition opérationnelle des infrastructures de l'hôpital. Seuls les renouvellements essentiels de matériel ont été réalisés, accroissant le taux de vétusté de ses équipements. La capacité d'autofinancement de l'établissement est devenue négative fin 2018 (-2,6 M€). L'établissement est dépendant financièrement des subventions attribuées par l'ARS. Cette situation est insoutenable à très court terme.

En 2019, le budget affecté aux réparations courantes est de 700 000 € (sur 1,8M € affectés aux services techniques), dont 200 000 € environ alloués à la réfection urgente des toitures et la réparation des fuites. En 2017, le taux de vétusté des équipements est de 88,2%.

Le Centre Hospitalier de Rambouillet rédige actuellement son projet d'établissement, dont le projet médical est le premier volet, afin de définir par la suite un projet de restructuration immobilière. En parallèle, un Plan de retour à l'équilibre financier doit être rédigé pour la fin de l'année 2019. Dans cette optique, seuls les investissements urgents et strictement nécessaires à l'activité de l'hôpital peuvent être réalisés avec l'accord et le financement de l'ARS.

² Source : projet médical du Centre Hospitalier de Rambouillet, document de travail

Dans ce contexte financièrement contraint, et avec un projet de restructuration immobilière dans les années à venir, la priorité est donc faite aux réparations les plus urgentes. La démarche d'hospitalité, c'est-à-dire d'amélioration de la qualité de l'accueil et du bien-être des patients, doit par conséquent se faire sans générer de dépenses supplémentaires pour le Centre Hospitalier de Rambouillet.

b. Les enjeux d'attractivité : le positionnement concurrentiel du CHR sur un territoire fortement doté

La qualité de l'accueil est l'un des critères de choix des patients. L'enquête ODOXA³ sur la perception des Français sur l'hôpital et la santé à l'occasion de la Paris Healthcare Week 2018, indique :

- Globalement les français ont une meilleure image des établissements privés (85%) que publics (77%) ;
- « en outre, et c'est une contrainte depuis longtemps, on prête unanimement au privé un plus grand confort que dans le public (88% vs 10%) ... Les Français plus aisés, qui - eux – peuvent se permettre de fréquenter les établissements privés, savent très bien d'expérience que celui-ci n'est pas meilleur sur les soins, mais le choisissent, notamment pour le confort ».

Ainsi, comme en témoigne cette enquête ODOXA, le confort représente un des critères de choix entre privé et public.

Le diagnostic territorial réalisé en 2019 met en exergue l'implantation du CHR sur un territoire soumis à une forte concurrence, notamment avec des établissements privés lucratifs (Hôpital Privé de l'Ouest Parisien, Hôpital Privé d'Eure-et-Loir). Ces établissements privés, communiquent sur la qualité de leur accueil et de leurs prestations hôtelières, faisant ainsi de l'hospitalité un avantage concurrentiel.

L'hôpital privé de l'Ouest Parisien situé à Trappes, du Groupe Ramsay Générale de Santé, un des principaux concurrents du CHR, notamment pour la chirurgie et la maternité, met en valeur ses prestations hôtelières sur son site internet⁴ : conciergerie avec des services comme la garde d'animaux, repas gastronomiques labellisés et recommandés par Gault & Millau en maternité...

³ <http://www.odoxa.fr/sondage/perception-francais-lhopital-sante-a-loccasion-de-paris-healthcare-week/>

⁴ <https://hopital-privé-de-l-ouest-parisien-trappes.ramsaygds.fr/>

L'Hôpital privé d'Eure-et-Loir indique également sur son site « *Votre environnement est une composante essentielle de votre bien-être* »⁵. Ainsi, l'importance de la communication réalisée par ces établissements privés sur la prise en compte de la qualité de l'accueil et du confort témoigne donc de l'importance de ce critère dans le choix de l'établissement par les patients, notamment dans les domaines, hors urgence, pour lesquels les séjours sont programmés : maternité, chirurgie ambulatoire ...

Cependant, l'hospitalité ne se limite pas au confort hôtelier des chambres, mais est un élément essentiel de l'ensemble de la prise en charge des patients, et qui est déjà prise en considération, sous plusieurs angles, dans le cadre de plusieurs démarches.

c. Un segment préexistant de la qualité et des prises en charge

La politique d'amélioration du parcours patient est intégrée à la politique qualité et gestion des risques du Centre Hospitalier de Rambouillet, inscrit dans la politique globale de l'établissement associé au projet médical partagé du GHT.

Ces axes stratégiques du processus sont :

- Élaborés à partir des données et analyse de risque : cartographie des risques, résultats V2010, évaluations (indicateurs quantitatifs et qualitatifs dont IPAQS, EPP, enquêtes, audit, patient traceur), bilan des événements indésirables (CREX, RMM), plaintes et réclamations ;
- Déclinés en plan d'actions ;
- Risques prioritaires intégrés au Compte Qualité ;
- Présentés en comité de la coordination et de la gestion des risques et de la qualité (CoRisQual) et aux différentes instances du Centre Hospitalier de Rambouillet.

Les axes principaux du parcours patient sont les suivants :

- Améliorer les modalités de prises de rendez-vous en consultations : accès direct via Doctolib, ajustement des plages horaires des secrétariats, optimisation de l'outil DxPlanning ;
- Optimiser le circuit admission parcours patient ;
- Améliorer l'information patient : Documents support (Consentement éclairé, traçabilité, lettre de liaison de sortie etc) ;
- Améliorer la prise en charge médico-chirurgicale et la continuité des soins ;
- Améliorer la traçabilité de la prescription : informatisation.

⁵

<https://www.elsan.care/fr/hopital-prive-eure-et-loir/confort-hotelier#Chambres-particuli%C3%A8res--1675>

Ces actions ont des répercussions directes sur la qualité de l'accueil et le bien-être du patient à l'hôpital. Un groupe de travail dédié au parcours patient a été missionné pour élaborer un plan d'action spécifique au parcours patient.

Les responsables institutionnels sont le PCME et le coordonnateur des soins. L'avancée des travaux fait l'objet d'une information en CoRisqual.

Cependant, cette démarche centrée sur la qualité, et menée dans le cadre de la certification, n'est pas centrée sur l'hospitalité mais sur le parcours patient. Il convient donc d'envisager quelles actions peuvent être menées dans l'optique du développement de l'hospitalité, et non uniquement sous l'angle du parcours patient.

La qualité de l'accueil est également évaluée par une cinquantaine des questions posées dans le questionnaire de sortie de l'hôpital.

2. Comment initier la démarche d'hospitalité ?

- a. Les démarches qui existent ailleurs : labels, laboratoire d'innovation ...

De nombreuses démarches ont été développées pour valoriser et promouvoir les efforts réalisés par les hôpitaux pour améliorer la qualité de la prise en charge et le bien-être des patients.

- Diffusion et publication des avis patients

Le confort hôtelier et la qualité de la prise en charge sont des critères de choix d'un établissement hospitalier qu'on retrouve dans de nombreux sites internet institutionnels comme Scope Sante⁶, ou non institutionnel comme les sites et magazines consacrés à la santé et au bien-être (exemple : Doctissimo ...).

Le site Scope Sante permet de délivrer aux patients une information basée sur des données validées et actualisées de la HAS et du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé sur la qualité et la sécurité des soins. Ce site permet de connaître les notes de satisfaction et d'expérience patient de chaque établissement : accueil, prise en charge médicale et paramédicale, repas, chambre, organisation de la sortie.

- Labellisation de la qualité de l'accueil et des prises en charge

La labellisation représente un avantage non négligeable pour l'attractivité des hôpitaux, et est un gage de reconnaissance de la qualité.

Dans le domaine de l'hospitalité, plusieurs labels ont été développés :

⁶ <https://www.scopesante.fr/#/>

➤ **L'initiative Hôpital Ami des Bébéés (IHAB) :**

Le label HAB garantit une qualité d'accueil du nouveau-né et de ses parents dans les maternités et les services de néonatalogie. Le label HAB a été mis en place à l'initiative de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et de l'UNICEF ;

➤ **Maternité amie des papas :**

Marque déposée par les Hôpitaux de Saint-Maurice, à l'initiative du label et de la charte "Maternité amie des papas ». Ce label « *valorise un projet de service visant à favoriser la présence du conjoint auprès de sa compagne, à toutes les étapes de la maternité, en créant un environnement favorable au couple et à l'épanouissement de la famille*⁷ ».

➤ **Label hospitalité de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris :**

Le label est attribué pour quatre ans à un service hospitalier volontaire, dès lors que celui-ci réunit des critères définis sur sept champs complémentaires du soin technique tels que l'accueil ou la qualité de la relation.

Le label « Hospitalité » de l'AP-HP s'inscrit dans la démarche « *Qualité hospitalité* » initiée par l'AP-HP dès 2016. Cette démarche vise à se mettre « *à la place du patient, et de regarder les résultats (et non les moyens) à travers une grille d'observation (perception) et des questionnaires patients administrés au cours de la visite (ressenti)* »⁸.

Il s'agit d'une démarche basée sur le volontariat des services, l'établissement est alors labellisé dans son intégralité si 80% des services ont obtenu le label.

En avril 2019, plus de 200 services de l'AP-HP ont été labellisés, et la démarche s'est exportée dans d'autres établissements publics de santé, comme le CHU de Toulouse, ou encore à Valenciennes.

- La création de « laboratoires » d'hospitalité pour promouvoir les démarches innovantes et sortir d'un cadre purement administratif

Deux exemples de laboratoires dédiés à l'hospitalité : le CHU de Strasbourg et le GHT Paris Psychiatrie et Neurosciences ont su structurer une démarche qui s'appuie sur des expérimentations avec des partenaires extérieurs.

⁷ <http://www.hopitaux-saint-maurice.fr/maternite-amie-papas/2/246>

⁸ <https://www.aphp.fr/contenu/lap-hp-accelere-sa-demarche-de-labellisation-hospitalite-de-ses-services-et-atteint-les-200>

Au CHU de Strasbourg, la Fabrique de l'hospitalité a pour objet « *d'améliorer la prise en soin des patients et de leurs proches par des démarches collaboratives intégrant l'ensemble des usagers, personnels, patients et accompagnants. Ce laboratoire d'innovation utilise pour cela des outils issus des sciences humaines, de la création en général et du design en particulier. Elle est une plate-forme de partenariats entre les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et de nombreux partenaires autour des mêmes objectifs d'amélioration des espaces et du temps vécu à l'hôpital* »⁹. Cette plate-forme permet donc de mener des projets avec une vision globale de l'hôpital, et permet d'aller au-delà d'une vision centrée sur le patient, d'en faire un patient partenaire.

Le laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité du GHT Paris Psychiatrie & Neurosciences, « Lab-ah », a pour objectif « *d'améliorer à la fois l'expérience du patient et celle du personnel, dans une dynamique collaborative, en multipliant les partenariats avec les acteurs de l'environnement parisien* ». La démarche est fondée sur l'hospitalité et l'accueil, et prend en compte « *la qualité des lieux, à l'adéquation des services aux usages et à l'insertion des personnes souffrant notamment de troubles de santé mentale* »¹⁰.

Ces laboratoires d'innovation permettent de mettre en relation le monde hospitalier avec de nouveaux partenaires, dans une optique d'expérimentation et de coopération avec des opérateurs innovants. Ces laboratoires sont parfois issus d'une direction préexistante qui s'autonomise, ou par le recrutement de personnel dédié, mais permettent de s'inscrire dans une démarche qui s'inspire des start-up, sortant ainsi de l'organisation traditionnelle des services administratifs.

b. Transposition de ces démarches au CHR : faisabilité financière et maturité

Le recours à des labels a parfois un coût financier direct ou indirect non négligeable. Il convient pour chaque opération d'étudier la balance coût-avantage. La difficulté réside dans la valorisation des bénéfices : comment valoriser une meilleure attractivité ou une meilleure image, et anticiper tous les coûts cachés sur le long terme.

Le coût estimé de la labellisation IHAB est estimé à 12 000€¹¹ pour la visite des experts, qui est à renouveler tous les 4 ans, sans compter les coûts annexes comme la formation spécifique du personnel.

⁹ <http://www.lafabriquedelhospitalite.org/>

¹⁰ <http://www.ch-sainte-anne.fr/Actualites/L-hospitalite-au-caeur-des-projets-du-GHT-paris-avec-le-Lab-ah>

¹¹ <https://www.ouest-france.fr/le-label-ihab-renouvele-pour-quatre-annees-4085929>

L'obtention du label Hôpital ami des papas est gratuite, mais cela ne signifie pas pour autant une absence de coût pour l'hôpital. En effet, parmi les différentes exigences pour l'obtention du label, figurent la gratuité du lit accompagnant et du Wifi en maternité.

En 2019 au CHR, les lits accompagnants en maternité sont facturés en moyenne 10€30 par nuit, ce qui génère une recette estimée à 10 000€ par an.

Concernant l'accès gratuit au Wifi en maternité, actuellement, ce service n'est pas proposé au CHR, et la gestion par le prestataire en charge des télévisions et de la téléphonie rendrait ce service payant.

Ainsi, être labellisé hôpital ami des Papas nécessite un investissement matériel et financier pour la mise en place du wifi, et générerait une baisse des recettes liées à la facturation des lits accompagnants. A ce jour, le CHR n'est donc pas en mesure de répondre aux exigences de la labellisation.

Quant à la démarche de labellisation « Hospitalité » de l'AP-HP, cette démarche de qualité globale nécessite un engagement collectif et individuel du personnel, et prend en compte de multiples dimensions. A ce jour, le CHR ne dispose pas la maturité suffisante pour être en mesure de répondre à l'ensemble des critères exigés pour l'obtention du label. Ce projet de labellisation de l'intégrité d'un service, dans toutes les dimensions que peut prendre l'hospitalité, pourra être questionné dans un second quand le CHR quand la démarche sera plus avancée.

La transposition de ces démarches identifiées « hospitalité » nécessite donc une certaine maturité des services, ou des investissements financiers supplémentaires pour lesquels le CHR ne dispose pas des ressources suffisantes. Par ailleurs, certaines actions menées par le CHR vont déjà dans le sens du développement de l'hospitalité, cependant, la démarche doit d'abord être structurée et appropriée par l'institution.

B. Les contraintes organisationnelles

1. Les difficultés liées aux ressources humaines pour porter les projets

- Une équipe d'encadrement trop restreinte, qui peine à porter les projets institutionnels.

Le CHR est composé de 23 services, mais ne dispose plus à ce jour d'une organisation en pôles. Cette organisation a un impact sur la gestion des projets, notamment en cas de projet transversal, ou commun à plusieurs services, du fait de l'absence d'un « trio de pôle » composé d'un chef de pôle, d'un cadre administratif de pôle et d'un cadre de santé de pôle. Les cadres supérieurs de santé sont également en nombre restreint (4) et déjà

très sollicités pour les projets institutionnels et stratégiques de l'établissement comme le déploiement du Dossier Patient Informatisé, ou pour la participation aux divers comités et groupes de travail (qualité, archives, formation ...) nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

Les ressources sont également fortement mobilisées par la rédaction du projet médical de l'établissement et du volet projet de soins à venir.

Au niveau de la direction, les relations avec les usagers sont gérées par l'AAH en charge des affaires générales, juridiques et des affaires médico-sociales, et l'hôpital ne dispose pas d'un attaché de recherches cliniques.

Par ailleurs, le CHR s'inscrit dans une volonté de retour à l'équilibre financier et donc de contenir les dépenses du titre 1. Le recrutement d'un porteur de projet n'est donc pas envisageable.

Cette conjoncture et les ressources humaines disponibles ne permettent pas le déploiement de projets d'envergure qui seraient trop chronophages pour les équipes en place.

- Une participation des usagers limitée

La Commission des Usagers du Centre Hospitalier de Rambouillet a été informée des projets menés pour développer l'hospitalité lors de la commission du 03 avril 2019. Cette commission rencontre des difficultés de fonctionnement interne, notamment pour atteindre le quorum.

Une proposition leur a été faite pour les associer aux différents projets, et leur permettre de participer activement à la mise en œuvre des différentes actions, cependant aucun représentant des usagers n'a souhaité participer.

2. Des difficultés rencontrées pour mener à bien les initiatives individuelles

La démarche a également été présentée lors d'une réunion d'encadrement organisée par la Direction des Soins, et réunissant l'ensemble des cadres de l'établissement.

Ce projet a été accueilli très positivement par l'ensemble des cadres, qui ont fait part de leurs difficultés pour mener à terme leurs projets personnels en faveur du bien-être et de l'accueil des patients.

Les principaux obstacles identifiés à la mise en œuvre de ces projets sont les suivants :

- Difficultés pour identifier les bons interlocuteurs ;
Exemple du passeport ambulatoire : doit-on s'adresser au service communication ou à la logistique pour l'impression des plaquettes ...
- Absence de soutien de la direction, demandes restées sans réponse, ou absence de motivation d'un éventuel refus ;
- Manque de financements (internes ou externes) ;
- Le projet existe, mais on ne sait pas comment faire : on veut améliorer l'accueil mais on ne sait pas comment...
- Absence de temps disponible ou de compétences pour mener à terme le projet.

Les cadres ont donc été sollicités pour faire part de leurs projets à court ou long terme. Plusieurs cadres ont donc été rencontrés afin d'initier cette démarche d'hospitalité.

L'objectif est d'identifier des projets simples, et de soutenir les initiatives du personnel :

- Tablettes pour les enfants aux urgences ;
- Création d'un salon d'accueil en gériatrie ;
- Aménagement de l'entrée des urgences gynécologiques ;
- Améliorer l'accueil en chirurgie (HDJ et hospitalisation complète) avec des boîtes à livres ;
- Poursuite du projet initié à l'EHPAD avec le recrutement d'une socio-esthéticienne.

Ces différents projets ont donc fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre de la démarche de développement de l'hospitalité.

II. Une réponse institutionnelle et pratique grâce aux appels à projets et financements externes

A. La réponse institutionnelle

- Identification d'un point focal : une mission confiée à l'élève directrice d'hôpital

La rencontre avec les cadres lors de la présentation du projet en réunion d'encadrement a permis de mettre en lumière l'importance de l'identification d'un interlocuteur comme « point focal » pour l'hospitalité. Toutes les demandes sont donc centralisées auprès d'un unique référent qui permet de coordonner et soutenir les différents projets auprès des différentes directions qui interviennent dans leur mise en œuvre.

En effet, ces différents, bien que non complexes, nécessitent de coordonner direction des soins, services logistiques, finances, biomédical ...

De plus, certains projets, bien qu'initiés dans un service, peuvent intéresser d'autres services, voir l'ensemble de l'hôpital. Ce qui fut le cas pour l'installation des boîtes à livres.

Celles-ci ont été initiées par les deux cadres de chirurgie (hôpital de jour et hospitalisation complète), mais face à leur succès, de nombreux services souhaitent également en installer dans leurs salons d'attente.

L'intérêt d'un référent hospitalité est de permettre de centraliser les demandes, et de coordonner les différents projets menés sur l'ensemble de l'hôpital. Cette mission a été facilitée par ma connaissance des différents projets médicaux de services, ainsi que des contraintes logistiques liées à la mise en œuvre des projets.

Ma position en tant qu'élève directrice d'hôpital m'a permis de travailler en interface avec tous les services, aussi bien supports que médicaux. Cette mission doit donc être confiée à une direction. Au CHR, deux directions peuvent reprendre cette mission : la direction des Achats et de la Logistique (DIALOG) pour la mise en œuvre des projets, et la direction des Opérations, de la Performances, des Finances et du système d'information (DOPFI) pour la définition des projets, et la poursuite de l'animation et du pilotage des projets.

- Intégration de la démarche comme axe stratégique dans le projet médical de l'établissement.

Cela permet d'en assurer la pérennité et d'afficher la volonté de l'ensemble de la communauté médicale et paramédicale. Ainsi tout projet doit intégrer une composante « hospitalité ». Le bien-être et l'accueil des patient est pris en compte pour la définition des parcours de soins et les des prises en charges.

C'est également un axe fort de communication de la qualité de prise en charge à l'hôpital : il ne s'agit pas de projets isolés, mais chaque projet est rattaché à cette démarche d'hospitalité en tant qu'axe stratégique, comme fil conducteur.

La reconnaissance de la démarche comme volonté institutionnelle est un critère supplémentaire pour orienter les services dans leurs démarches, et permet de poursuivre ou d'approfondir les actions menées à l'hôpital.

Ex : la réfection de l'entrée des urgences gynécologiques : grâce à la démarche d'hospitalité, l'objectif recherché n'est pas seulement une remise en peinture, mais de mener une réflexion pour rendre un espace source d'anxiété et lugubre, en un lieu accueillant. La démarche d'hospitalité a un impact sur le choix des couleurs, du mobilier...

- Structuration de la démarche : présentation aux instances, axe structurant du projet médical. Organiser ou non un groupe de travail / un référent ?

La démarche a été intégrée au projet médical de l'établissement comme axe stratégique de développement.

La démarche a également été présentée en Commission des Usagers (CDU) le 03 avril 2019, ainsi qu'en réunion d'encadrement. Ces présentations ont eu pour effet de diffuser l'information à l'ensemble des équipes de l'hôpital.

La démarche n'a pas fait l'objet de la création d'un groupe de travail, dans la mesure où les cadres du CHR sont déjà fortement sollicités pour d'autres projets stratégiques comme le déploiement du DPI...

Un point focal permet de coordonner les différents projets, pour lesquels des groupes de travail ad hoc sont créés en fonction des différentes tâches à accomplir.

B. La réponse pratique : présentation des principaux projets développés dans le cadre de la démarche du développement de l'hospitalité au CHR

En pratique, de nombreuses actions ont été menées dans le cadre de l'hospitalité, et plus particulièrement trois projets :

- Prestations de socio-esthétisme à l'EHPAD « les Patios d'Angennes » et dans le service de gériatrie en partenariat avec la Fondation L'Oréal (1) ;
- Le partenariat avec le Rotary pour l'achat d'une voiturette électrique (2) ;
- L'appel à projet de l'ARS pour la prise en charge de l'anxiété péri-opératoire (3).

1. Les prestations de socio-esthétisme à l'EHPAD et en gériatrie, en partenariat avec la Fondation L'Oréal

- La genèse du projet « Parenth'Aise » : la reprise d'un projet préexistant

En 2013, Mélanie Lauvernier, animatrice à l'EHPAD « les Patios d'Angennes » rattaché au CHR développe un atelier bien-être. Ce projet remporte un vif succès et se développe grâce à l'aide de Camille, une bénévole qui vient assister l'animatrice. En 2017, Camille se forme pour devenir socio-esthéticienne et réalise un stage d'un an au sein de l'EHPAD. Un pôle de socio-esthétisme est alors créé, et une salle, la « Bulle d'Évasion » est aménagée, grâce à l'association Le Lien qui intervient à l'EHPAD, et à des dons de matériels et consommables, ainsi que sur le budget du service animation. Un créneau est alors ouvert au profit des agents de l'EHPAD pour qu'ils puissent bénéficier également des prestations de socio-esthétisme, dans le cadre de la politique d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) des agents.

Fin 2018, avec le départ de la stagiaire bénévole et les difficultés rencontrées pour recruter une socio-esthéticienne, les ateliers bien-être sont repris par Mélanie Lauvernier, animatrice, car ces prestations sont très demandées par les résidents de l'EHPAD.

- Les prestations de socio-esthétisme sont des soins de support qui contribuent à la qualité de l'accueil et au bien-être des patients et résidents

Le terme « soins de support », de l'anglais « *supportive care* », désigne « *l'ensemble des soins et soutiens nécessaires aux personnes malades, parallèlement aux traitements spécifiques, lorsqu'il y en a, tout au long des maladies graves* ». Ils ont pour objectif de « *Diminuer les effets secondaires des traitements et les effets de la maladie et assurer une meilleure qualité de vie possible aux patients et leurs proches, sur les plans*

physique, psychologique et social, en prenant en compte la diversité de leurs besoins, et ce quelque soit leurs lieux de soins»¹².

Les prestations de socio-esthétique, bien qu'initiées par l'équipe d'animation, sont des soins de support. De nombreuses études démontrent leur efficacité dans la prise en charge des personnes malades ou âgées.

Une étude¹³ démontre notamment qu'en agissant sur la confiance, ces soins permettent de réduire le risque de chute, risque très prégnant en EHPAD grâce à une amélioration de la posture de marche.

Cette étude conclue :

« Les femmes âgées bénéficiant de soins de beauté et d'un maquillage présentent une marche plus stable et moins de risque de chute.

> On obtient en 20 minutes le résultat de 10 semaines de rééducation sur tapis ! déclarent, surpris, les gériatres investigateurs de l'étude.

> De plus, les femmes ayant participé à l'étude soulignent que l'impact positif du maquillage sur le moral et l'estime de soi leur donne envie de se maquiller tous les matins : un petit coup de fouet au moral ! ».

Une autre étude¹⁴ démontre également que les principaux bénéfices des soins rapportés par les patients étaient :

« se relaxer » (pour 95% des patients) , « avoir une peau confortable » (86%), « oublier la maladie » (64%), « passer un moment agréable » (63%), « parler à quelqu'un » (55%), se sentir soutenu (44%), « passer le temps » (37%), « avoir moins mal » (29%), « avoir une meilleure image de soi » (24%), « être conseillé » (23%).

- L'occasion pour développer ce projet : la réponse à l'appel à projet de la Fondation l'Oréal

La création de l'espace dédié aux soins, ainsi que la présence à temps complet d'une socio-esthéticienne ont permis avec succès d'intégrer les soins de socio-esthétique dans la prise en soin des résidents de l'EHPAD. Avec le départ de cette dernière, et la difficulté rencontrée pour recruter une nouvelle socio-esthéticienne, le risque était de perdre tout le

¹² <http://www.afsos.org/les-soins-de-support/mieux-vivre-cancer/>

¹³ Article « la plus jolie façon de marcher...ou les cosmétiques au service de la prévention de la chute chez la femme âgée », L'Oréal Communication Recherche – 2007 Patricia Pineau, Isabelle Walter

¹⁴ Etude « Impact de la socio-esthétique proposée comme soin de support dans un grand hôpital pluridisciplinaire ». Céline couteau et al. Publié en ligne en 2017 dans journal of dermatological research.

bénéfice de travail accompli entre 2013 et 2018, malgré une volonté forte de maintenir ces prestations.

En février 2019, la Fondation l'Oréal lance un appel à projet *Beauty For a Better Life*, destiné à soutenir des structures à but non lucratif agissant dans le domaine médical ou social dans le développement de projets de beauté inclusive.

Les critères d'éligibilité sont les suivants :

- Etre une structure éligible au mécénat, exerçant une activité d'intérêt général à but non lucratif dont la gestion est désintéressée, et ne fonctionnant pas au bénéfice d'un cercle restreint de personnes
- Agir sur le territoire français (métropole et outre-mer) ;
- Justifier d'au moins 2 ans d'existence ;
- Identifier au moins 30 bénéficiaires du projet ;
- Inscrire les soins de beauté et de bien-être comme une discipline d'accompagnement vers le mieux-être ;
- Proposer de mettre en place à destination de publics fragilisés des séances gratuites de socio-esthétique animées par un(e) socio-esthéticien(ne) CODES ou pérenniser un projet de socio-esthétique, et/ou mettre en place/pérenniser des séances gratuites de socio-coiffure animées par un(e) professionnel(le) ;
- Ne pas avoir gagné un appel à projet de la Fondation l'Oréal en 2017 ou en 2018.

Pour sélectionner les lauréats, la fondation se base sur les critères suivants :

- Pertinence du projet : développer des soins de beauté et de bien-être pour des personnes fragilisées ;
- Qualité du projet / détail du budget ;
- Pérennité du projet : faisabilité et potentiel de développement ;
- Évaluation des bienfaits pour les bénéficiaires, démontrer un impact social ;
- Motivation.

Le calendrier de l'appel à projet :

- Du 1^{er} février au 4 mars : dépôt des dossiers sur la plateforme ;
- Du 5 mars au 1^{er} avril : instruction des dossiers ;
- 6 mai : annonce des structures lauréates ;
- 5 juin : remise des prix.

Les dotations vont de 5 000€ à 20 000€, ainsi qu'un qu'accompagnement personnalisé par le CODES, un institut de formation à la socio-esthétique, partenaire de la Fondation. Cet accompagnement a débuté dès le dépôt du dossier, et a permis au CHR de recruter une socio-esthéticienne, avec l'aide du CODES, dès le mois de juin 2019.

Un groupe de travail est donc organisé avec Pascale Josserand, cadre supérieure de santé en charge de la filière gériatrique. Mélanie Lauvernier, animatrice à l'EHPAD, est également associée à la rédaction du projet.

- Opportunité : augmentation du périmètre initial des publics ciblés et des modalités d'intervention (gériatrie, aidants)

La rédaction du projet Parenth'Aise permet de questionner le périmètre. En effet, les patients hospitalisés en gériatrie sont en phase aigüe, sont perturbés de ne plus être à leur domicile et ne bénéficient pas de toute la prise en charge apportée aux patients qui sont en EHPAD. L'âge moyen des patients de gériatrie est de 88 ans, il est supérieur de 2 ans à celui l'âge moyen des résidents en EHPAD. Leur durée moyenne de séjour est supérieure à 11 jours, ce qui permet, de voir tous les patients en ne passant qu'une fois par semaine. Un après-midi est donc consacré aux interventions de la socio-esthéticienne au lit des patients en gériatrie. Cette intervention est planifiée le vendredi après-midi, afin de préparer les patients aux visites du week-end, mais également de les apaiser. Un bénéfice est également attendu pour la qualité de vie au travail des agents : les patients sont apaisés avant le week-end, période pendant laquelle les effectifs peuvent être réduits, dans un service dont les locaux sont peu adaptés à des durées de séjour en constante augmentation, et dans lesquels les patients ambulants peuvent être une source de stress importante pour l'équipe.

Les heures de soin réservées au personnel de l'EHPAD sont maintenues et doublées, et élargies au personnel du service de gériatrie. Ce créneau se fait lors de la pause déjeuner des agents, afin de leur permettre de bénéficier des prestations quels que soient leurs horaires (matin ou après-midi).

Dans un second temps, des ateliers collectifs pourront être proposés aux aidants des patients en soins palliatifs. En effet, ateliers collectifs sont des temps d'échange, et permettent aux aidants de bénéficier d'un moment soin dédié.

Ces heures dédiées au personnel, et plus tard aux aidants, s'inscrivent dans l'ambition « **prendre soin de ceux qui prennent soin** ».

La prise en charge de ce projet permet donc une extension du projet initié à l'EHPAD à un, voire plusieurs services du CHR. De plus, l'organisation des prises en charges est formalisée : celles-ci peuvent être individuelles ou collectives, et intégrées aux Pôles d'activité et de soins adaptés (PASA), ce qui permet d'intégrer la socio-esthéticienne à une équipe pluridisciplinaire, et de bénéficier de la complémentarité des prises en charges.

Enfin, cet appel à projet permet également de poursuivre le développement de l'approche Snoezelen, déjà initiée à l'EHPAD par l'utilisation d'un chariot de matériel Snoezelen. Cette approche consiste à une stimulation multi sensorielle contrôlée, et à éveiller la sensorialité de la personne stimulée, dans une ambiance sécurisante par le recours à du matériel adapté qui fait appel aux 5 sens : odeurs, lumières, toucher, chaleur ...La dotation doit permettre de financer l'achat d'équipement Snoezelen supplémentaire.

En mai 2019, Mme Josserand, qui est désignée comme porteuse officielle du projet est informée que celui-ci a été sélectionné. Le 05 juin 2019, le projet Parenth'Aise est présenté au jury de la Fondation l'Oréal, afin de déterminer le montant de la dotation. Suite à cette présentation, faite en binôme avec Mme Josseran, la somme de 18 321€, qui correspond au montant du budget prévisionnel, est attribué au Centre Hospitalier de Rambouillet.

Le 05 juin 2019, une convention de partenariat est signée avec la Fondation L'Oréal. Dans cette convention, le CHR s'engage à attester de la remise d'un don fiscale, mais également à rendre compte de la destination et de l'utilisation du don par la production d'un rapport dont le modèle est fourni par la Fondation. Par ailleurs, le CHR s'engage à mentionner son partenariat dès lors qu'il communique sur les soins de socio-esthétique.

2. Financement d'une voiturette électrique par le Rotary Club de Rambouillet

- Un projet initial : les tablettes aux urgences

Ce projet est issu des rencontres avec les cadres de santé du CHR. Le Docteur Denis, chef de service des urgences, et le cadre de santé du service ont pour projet de développer l'hypno analgésie aux urgences. Ce projet s'articule autour de 2 axes : la formation du personnel à l'hypno analgésie et l'achat de deux tablettes avec bras articulé pour les urgences pédiatriques.

La formation à l'hypnoanalgésie permet d'acquérir des techniques issues de l'hypnose médicale, efficaces dans le traitement de la douleur, du stress et des manifestations psychosomatiques, et de faciliter la relation thérapeutique. Ces formations sont inscrites au plan de formation du CHR. Le coût est de 590€/agent pour 5 jours de formation. Au mois de mars 2019, plus de 30 agents de différents services (aides-soignants, infirmiers et médecins pédiatres et urgentistes) ont été formés.

Le coût estimé de l'équipement en tablettes pédiatriques est d'environ 3 500€. Cependant, le service ne dispose pas des fonds nécessaires pour les financer. Le choix a

donc été fait de rattacher l'achat de ces tablettes à la démarche globale d'hospitalité initiée au sein du CHR. Dans ce cadre, deux associations ont été sollicités : le Rotary Club de Rambouillet, et le Lions Club de Rambouillet.

Le public cible pour l'utilisation de la voiture électrique : les enfants, âgés de 3 à 8 ans environ, qui se font opérer au Centre Hospitalier de Rambouillet en ambulatoire. La file active est composée d'environ 264 enfants qui sont opérés chaque année. Un parcours est défini : la voiture électrique leur permet de se rendre de leur chambre jusqu'à l'entrée du bloc opératoire, accompagné de leurs parents, dans une ambiance détendue. Un parcours a été mis en place avec une signalisation spécifique jusqu'à l'entrée du bloc.

- Réactivation des partenariats avec le Rotary

Le Rotary Club est un partenaire historique du CHR, notamment pour l'organisation de plusieurs évènements au cours de l'année comme Octobre Rose. Le Rotary avait également financé l'aménagement par une artiste de la salle d'attente du service de pédiatrie. Cependant, les relations de partenariat se limitaient à une collaboration du CHR pour l'organisation de ces évènements. L'objectif de la première prise de contact était de renforcer les relations entre le CHR et le Rotary Club, et de mettre en place un réel partenariat.

- Un projet recentré sur la démarche de développement de l'hospitalité

Pour la rencontre avec le Rotary en mars 2019, le choix a été fait de présenter avec le cadre des urgences plusieurs projets relatifs à la démarche d'hospitalité pour lesquels le CHR a besoin de financements : les tablettes pour les urgences pédiatriques, mais également dans un second temps l'installation d'un distributeur d'histoires courtes pour la salle d'attente aux urgences, ainsi que l'achat d'une voiturette électrique pour conduire les enfants opérés au bloc opératoire, à la demande du Docteur Samet, chef du service d'anesthésie. Suite à cette présentation, le choix du Rotary Club de Rambouillet s'est porté sur l'achat de la voiturette électrique pour emmener les enfants de leur chambre dans l'unité de chirurgie ambulatoire jusqu'au bloc opératoire. Le Rotary Club a procédé à l'achat de la voiturette, qui a été inaugurée le 26 juin 2019, en présence des membres du Rotary Club de Rambouillet, de M. Barbeyre, Président du conseil de surveillance, de Mme Poulain, adjointe au Maire de Rambouillet, déléguée aux affaires sociales, au CCAS et à la jeunesse, ainsi que du Docteur Samet et de l'ensemble du personnel de l'hôpital.

3. L'appel à projet de l'ARS pour la réduction de l'anxiété péri-opératoire.

Pour soutenir le développement de la chirurgie ambulatoire et promouvoir le développement de pratiques organisationnelles innovantes, l'ARS IDF souhaite renforcer la coordination des acteurs dans une logique de parcours. Les conditions de préparations préopératoires sont des éléments fondamentaux, de même que la qualité du suivi post-opératoire à domicile, ainsi que la période immédiatement préopératoire qui est une source d'anxiété souvent majeure liée au stress.

Dans son appel à projet « Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire », l'ARS IDF identifie l'anxiété péri-opératoire comme une source de dysfonctionnement dans la prise en charge¹⁵ :

- Moins bonne intégration de l'information délivrée par les soignants ;
- Personnel plus sollicité ;
- Perfusion moins facile à poser ;
- Induction anesthésique plus longue ;
- Réveil agité ;
- Séjour prolongé en SSPI ;
- Incidence accrue de douleurs aiguës et chroniques post-opératoires ;
- Moins bonne compliance thérapeutiques ;
- Score satisfaction inférieur.

Cet appel à candidature vise à identifier et encourager des initiatives visant la prise en compte de l'anxiété préopératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire. Cet appel à candidature doit permettre d'identifier et soutenir des projets de qualité et réalisables.

Le calendrier de l'appel à projet :

- Publication de l'appel à projet : 03 avril 2019 ;
- Date limite de réception des dossiers de candidature : 03 mai 2019 ;
- Notification des résultats de la sélection des projets aux établissements : juin 2019 ;
- Réception de la réponse de l'ARS par le CHR : le 12er juillet 2019 ;
- Délai de mise en œuvre du projet : fin du 2^{ème} semestre 2019.

La décision de répondre à cet appel à projet a été prise conjointement avec le Docteur Samet, chef de service anesthésie. Ce projet s'appuie également sur plusieurs projets en

¹⁵ Appel à candidature chirurgie ambulatoire 2019, Prise en compte de l'anxiété pré opératoire / chirurgie ambulatoire – cahier des charges, ARS Ile-de-France.

cours, que nous valorisons dans cet appel à projet afin de démontrer que le Centre Hospitalier de Rambouillet est déjà engagé dans un projet de réduction de l'anxiété.

- Plusieurs projets en cours : la création de l'association des P'tits Doudous de Rambouillet, et l'installation de boîtes à livres dans les services de chirurgie.

Plusieurs projets en cours de déploiement contribuent à réduire en général l'anxiété des patients au sein du CHR et ont un impact sur la prise en charge des patients en chirurgie ambulatoire. Ce sont les projets réalisés dans la démarche de développement de l'hospitalité qui viennent en appui au projet de réduction de l'anxiété péri-opératoire et qui sont valorisés dans le cadre de ce dernier, pour témoigner de l'engagement préexistant de l'hôpital dans la démarche.

Pour faire suite à l'échec de la demande faite auprès du Rotary Club de Rambouillet et du Lions Club de financer des tablettes pour les urgences pédiatriques, ainsi qu'aux présentations faites en réunion d'encadrement, plusieurs cadres du Centre Hospitalier de Rambouillet ont décidé de créer une association des P'tits Doudous au sein de l'hôpital. Cette association a pour objet d'améliorer le vécu des enfants qui doivent subir une intervention chirurgicale, notamment grâce à des gommettes fournies aux enfants dès la consultation d'anesthésie pour customiser leur masque d'anesthésie, mais également par l'utilisation de tablettes associées à une application spécialement développée par l'association : l'enfant autoévalue son anxiété grâce à des émoticônes aux étapes identifiées comme anxiogènes¹⁶. Ces données permettent de mesurer l'apport d'une telle application, la première de ce type, sur le bien-être de l'enfant. L'intérêt du jeu est donc aussi scientifique. L'efficacité de cette démarche est reconnue, notamment par la SFAR (société française d'anesthésie réanimation, qui a soutenu financièrement le développement de l'application

Le financement de l'association repose essentiellement sur le recyclage de déchets valorisables issus du bloc opératoire, mais également d'autres services, comme les urgences, la réanimation ou le biomédical.

L'association « Les P'tits doudous de Rambouillet » a été officiellement créée le 14 mai 2019, et est domiciliée au sein du CHR.

¹⁶ <https://www.lesptitsdoudous.org>

La collecte de déchets valorisables a débuté au mois de juin 2019. Au mois de septembre 2019, les tablettes vont être utilisées par les enfants qui seront opérés en chirurgie ambulatoire.

Le second projet qui concerne l'hospitalité mis en valeur dans cet appel à projet, est l'installation de trois boîtes à livres : dans les services de chirurgie ambulatoire, de chirurgie et dans le patio à l'entrée de l'hôpital. Le choix a été fait de faire construire ces boîtes par le personnel de l'hôpital : les cadres de chirurgie et de l'UCA (unité de chirurgie ambulatoire) ont élaboré les plans, défini les contraintes techniques, et défini les lieux d'implantation, et les services techniques ont réalisé les boîtes. Ce projet a permis de faire coopérer des services dans un contexte positif et créatif, leur permettant de s'extraire des difficultés ordinaires. Les boîtes ont été réalisées à partir de chutes de bois, seule la peinture a été achetée, pour un coût final d'environ 80€ TTC. Les livres mis en place dans les boîtes à livre sont issus de dons, notamment du personnel de l'établissement. Le principe de ces boîtes est de prendre et déposer librement des livres. Ce système est déjà installé dans de nombreux lieux publics, dont à Rambouillet, et établissements de santé.

Ces boîtes ont été installées à la fois au bénéfice des patients, mais également du personnel de l'hôpital. Elles permettent aux patients de disposer de lecture pendant le temps d'attente lors de leurs consultations dans le service de chirurgie, ou leur de leur hospitalisation en chirurgie ambulatoire. La troisième boîte à livre a été installée dans le patio à l'entrée de l'hôpital afin de permettre à tous, patients et personnel de l'hôpital d'accéder à une boîte. Les cadres de santé en charge des services de chirurgie et de l'UCA se chargent de répartir les ouvrages entre les différentes boîtes.

- Ces différents projets sont valorisés dans le cadre de l'appel à projet pour l'anxiété péri-opératoire

Une équipe projet est constituée pour répondre à l'appel à candidature de l'ARS:

- M. Le Guillou, Directeur de la DOPFI, chef de projet ;
- Dr Samet Chef du service anesthésie ;
- M. Potot, Cadre supérieur du bloc opératoire ;
- Mme Clouard, Cadre de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) ;
- Mme Le Bris, EDH, porteuse interne du projet.

Les services supports sont également fortement associés à la démarche : la direction de la logistique (DIALOG) a été consultée dans un second temps pour connaître la faisabilité

technique et le chiffrage des travaux, et le service informatique pour la mise en place des solutions informatiques et logicielles.

Le projet a été adressé à l'ARS le 30 avril 2019. Le 1^{er} juillet 2019, l'ARS a notifié au Centre Hospitalier de Rambouillet que le projet fait partie des 19 projets sélectionnés parmi les 30 reçus, ainsi que le versement d'une subvention de 20 000€ (montant maximum) pour la réalisation du projet.

- Le périmètre couvert par le projet présenté à l'ARS

Populations concernées :

Les trois cibles distinctes identifiées pour ce projet :

1. Enfants de 3 à 10 ans.
2. Enfants de 10 à 18 ans.
3. Patients adultes.

Il est à noter que des patients en hospitalisation complète peuvent également bénéficier de certaines actions mises en œuvre :

	Chirurgie (2018)	
	Hospitalisation complète	Ambulatoire
De 3 ans à 9 ans	21	145
De 10 à 17 ans	52	198
Plus de 18 ans	1 485	1 602

Source : pmsi pilot

- La description du projet et ses modalités de mise en œuvre

Le CHR s'engage dans une démarche d'hospitalité qui vise à améliorer le bien-être et le confort du patient tout au long de sa prise en charge. De nombreuses actions sont développées en ce sens : prestations de socio-esthéticienne en EHPAD et en gériatrie, installation d'espace d'accueil des familles, mise à disposition de boîtes à livres...

La démarche de réduction de l'anxiété péri-opératoire s'inscrit également dans cette démarche d'amélioration du confort et du bien-être du patient pour une prise en charge optimisée, mais également dans une démarche globale de qualité de la prise en charge au bloc opératoire.

Les actions mises en œuvre peuvent concerner une ou plusieurs cibles identifiées.

Agir en amont de l'intervention : améliorer l'accueil et la prise en charge dans l'unité de chirurgie ambulatoire (UCA)

Une consultation infirmière préopératoire est en cours de déploiement. Cette consultation permet de diminuer le stress lié à l'intervention par une bonne communication et une information optimale. Lors de cette consultation, un passeport ambulatoire (annexe 1) est remis au patient, avec une identification claire du circuit ambulatoire. La consultation préalable permet d'expliquer les différents documents (médicaux ou administratifs), et de répondre aux interrogations des patients.

Des vidéos de visite du bloc opératoire vont être tournées par les équipes du CHR afin de permettre aux publics ciblés de découvrir le bloc. En effet, familiariser le patient avec le bloc opératoire permet de fortement diminuer l'anxiété face à l'inconnu que ce lieu inconnu peut représenter.

Deux vidéos seront réalisées : une vidéo pour les jeunes enfants et une vidéo à destination des publics plus âgés. Un QR code sera intégré sur le passeport ambulatoire et permettra d'avoir un accès direct aux vidéos.

L'accueil au sein du service le jour de l'opération est optimisé, pour favoriser le confort et le bien-être des patients : des délais d'attentes minimisés et ludiques :

- La transformation d'une chambre en salle de jeux pour les enfants ;
- Installation de boîtes à livres dans le service pour permettre une attente ludique ;
- Pose de bornes WIFI.

Les modalités de convocation sont également optimisées : environ 30 minutes avant l'heure de passage au bloc pour minimiser les délais d'attente. Les prises de sang sont réalisées au maximum la veille de l'intervention pour éviter d'en faire le jour de la chirurgie (une source de stress en moins pour les patients).

Pour les enfants de 3 à 10 ans, une télévision diffusant la chaîne GULLI a été installée à l'UCA.

Pour les enfants plus âgés de 10 à 18 ans, l'installation de bornes WIFI dans l'UCA leur permettra d'avoir accès à internet pendant les temps d'attente pré et post opératoires.

L'installation d'un second écran pourrait permettre la diffusion des vidéos du bloc opératoire dans la salle d'attente.

Agir sur toutes les sources de stress liées à l'organisation de la prise en charge permet de limiter, voire de supprimer la prémédication (Midozolam, Hydroxyzine et Clonidine).

Les moyens non médicamenteux¹⁷ consistent en des approches psychologiques telles que le jeu thérapeutique, les supports visuels et l'hypnose qui se basent sur des théories comportementales et cognitives. Ces préparations psychologiques peuvent intervenir quelques minutes ou quelques jours avant l'opération.

Elles doivent être adaptées à l'âge et au stade de développement de l'enfant. Ceci dans le but de l'aider à adopter des stratégies de coping lui permettant de gérer son anxiété préopératoire. Selon Demers (2008, p. 21), « un enfant bien préparé est moins stressé, plus coopérant et augmente son seuil de douleurs, ce qui facilite le travail du soignant ».

Le jeu thérapeutique, est un ensemble d'activités structurées adaptées à l'âge et au développement cognitif permettant de promouvoir le bien-être psychologique d'un enfant hospitalisé (1993, cité dans Li & Lopez, 2008, p. 64). Le plus souvent, il consiste en une démonstration des soins sur des poupées et en une visite préopératoire. Les enfants sont encouragés à toucher le matériel médical afin qu'ils se familiarisent avec ce dernier.

La visite préopératoire offre la possibilité à l'enfant d'apprivoiser l'environnement inconnu et donc de diminuer son sentiment d'insécurité (Demers, 2008, p. 21).

Les parents bénéficient également des effets du jeu thérapeutique puisqu'en regardant leurs enfants jouer et en écoutant les informations qui leur sont données, ils se sentent rassurés et mieux informés. De plus, grâce à leur participation indirecte au jeu thérapeutique, les parents peuvent consolider les connaissances de leurs enfants en attendant la chirurgie.

Selon l'American Society of Clinical Hypnosis (2015), l'hypnose est un état d'absorption intérieur, de concentration et d'attention focalisée. Par la relaxation, l'hypnose amène un sentiment de paix et de détente, permet un meilleur contrôle sur l'anxiété et est donc utile avant une intervention chirurgicale. L'hypnose peut aussi correspondre à un état de conscience modifié où l'imaginaire peut transformer une situation négative en positive.

La présence des parents serait aussi un moyen non médicamenteux permettant de diminuer l'anxiété des enfants. Dans leur étude, Kain et al. (2000, p. 943) démontrent que

¹⁷ Li, H.C.W., & Lopez, V. (2008). Effectiveness and appropriateness of therapeutic play intervention in preparing children for surgery : a randomized controlled trial study. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 13(2), 63-73

Kain, Z.N., Mayes, L.C., Wang, S.M., Caramico, L.A., Krivutza, D.M., & Hofstadter, M.B. (2000). Parental presence and a sedative premedicant for children undergoing surgery. *Anesthesiology*, 92(4), 939-946.

American Society of Clinical Hypnosis. (2015). Definition of Hypnosis. Repéré à <http://www.asch.net/Public/GeneralInfoonHypnosis/DefinitionofHypnosis.aspx>

Demers, J-C. (2008). L'enfant et l'hôpital : accompagner l'enfant face à la maladie et à l'hospitalisation, accompagner l'enfant dont un parent est malade. Le Montsur-Lausanne, Suisse : LEP.

les parents pouvant accompagner leur enfant, dans le bloc opératoire, sont moins anxieux après la séparation et présentent un sentiment de satisfaction plus important vis-à-vis de l'hôpital.

Lors de la visite en anesthésie, les patients présentant des signes d'anxiété liée à l'intervention sont identifiés. L'information est communiqué à l'UCA ce qui permet d'adapter la prise en charge.

La création de l'association « Les P'tits Doudous de Rambouillet », permettra également aux anesthésistes lors de cette visite, de distribuer aux jeunes enfants leur masque et des gommettes pour le décorer, ainsi ces derniers s'approprient l'objet et ont moins peur au moment de l'anesthésie.

Au cours de l'intervention : améliorer l'expérience au bloc

Pour les enfants en bas âge (de 3 à 10 ans) :

Le trajet jusqu'au bloc et la séparation avec les parents qui s'ensuit est une des principales sources d'anxiété, pour le patient et ses parents, mais également pour le personnel car c'est à ce moment que les enfants se montrent réticents, pleurent ...

Une voiturette électrique permet aux jeunes enfants de se rendre au bloc opératoire de manière ludique. Un parcours est aménagé, avec la présence de panneaux de signalisation à divers étapes et la matérialisation d'une place de parking au sol. Cela permet de focaliser l'attention des enfants et de canaliser leur appréhension. A l'arrivée, une photo sera prise et donné au parent accompagnateur.

Les enfants peuvent également emmener leur doudou au bloc opératoire.

L'achat de tablettes, couplées avec l'utilisation de l'application mise à disposition par l'association P'tits Doudous de Rambouillet (et développée par l'association les P'tits Doudous du CHU de Rennes) a une efficacité démontrée sur le stress préopératoire. Cette application permet de focaliser l'attention des enfants sur le trajet du bloc pour éviter l'anxiété.

Un espace d'attente sensoriel sera aménagé au bloc opératoire pour permettre l'arrivée et l'attente dans un endroit accueillant des patients qui ne sont pas sur un brancard. Dans cet espace sensoriel aménagé juste à l'entrée du bloc, des jouets facilement nettoyables seront installés, ainsi que du matériel type « Snoezelen » qui permet de réduire l'anxiété. L'objectif est d'éviter tout « temps mort » dans l'attente des enfants, et de maintenir une occupation sereine tout au long de leur parcours.

L'utilisation de l'appareil « Vein Viewer » permet de faciliter la pose de cathéter pour les enfants et adultes.

Pour les enfants de 10 à 18 ans et les adultes :

L'installation du WIFI à l'UCA et au bloc opératoire leur permettra d'utiliser leurs tablettes personnelles ou des tablettes spécialement affectées à l'UCA et au bloc opératoire. Ces tablettes seront également équipées de casques audio (compatibles avec les règles d'hygiène).

La musique peut également être diffusée avec des lecteurs mp3 conservés au bloc opératoire.

L'utilisation de ces tablettes est donc également possible pour les enfants plus âgés. Un abonnement à un service de musique en ligne ou de vidéo en ligne (type Deezer, Spotify, Netflix ...) diffusé sur les tablettes de l'UCA mises à disposition pendant leur temps d'attente jusqu'à leur entrée au bloc leur permettra également d'éviter l'anxiété liée à l'attente de l'intervention.

Un espace d'attente sera aménagé au bloc opératoire pour permettre l'arrivée et l'attente de patients « debout ». Cet espace sera aménagé de manière accueillante et sereine. Du matériel type snoezelen pourra être installé (colonne à bulle ...) pour conserver la quiétude des patients.

En pré ou post-opératoire : diminuer le stress et/ou la sensation de douleur

Pour les patients identifiés comme étant les plus anxieux ou douloureux, l'utilisation d'un casque de réalité virtuelle, en péri-opératoire permet d'agir sur le stress mais également sur la douleur.

Ce casque peut également être proposé aux patientes ayant subi une césarienne en urgence et pour lesquelles le conjoint ne peut être présent en salle de SSPI. Le casque de réalité virtuelle permet ainsi de maintenir le lien avec l'enfant grâce à la vidéo.

En post-opératoire, un doudou et un diplôme sont remis aux enfants jusqu'à 10 ans. Cette récompense encourage les enfants et valorise leur comportement.

- Les engagements du CHR :

- Participer à un comité technique régional animé par l'ARS qui aura pour rôle :
 - o De suivre l'ensemble des projets retenus ;
 - o De contribuer et alimenter la dynamique régionale sur le développement de la chirurgie ambulatoire.

- Faire un retour d'expérience formalisé (bilan, évaluation des actions menées, bonnes pratiques identifiées, etc.) qui sera transmis à l'ARS au plus tard à la fin du 2ème semestre 2019.

- Venir présenter les résultats du projet lors de la réunion plénière de l'ORCA.

Outre les engagements du Centre Hospitalier de Rambouillet, la convention de subventionnement du projet au titre du FIR prévoit également des modalités de contrôle et de suivi de la convention : le CHR doit s'engager à fournir à l'ARS toutes les pièces justifiant l'exécution de la convention et faciliter l'accès à toute pièce justificative des dépenses, et tous autres documents justifiés par ce contrôle. En cas d'inexécution partielle ou totale des engagements, l'ARS peut mettre en demeure le CHR de mettre en œuvre ses engagements.

Ces trois projets, d'origines très différentes, ont pour point commun de contribuer au développement de l'hospitalité au CHR. L'analyse de ces trois projets montre toutefois une démarche commune pour leur mise en œuvre, qui témoigne de l'importance de la coordination.

III. La mise en œuvre des projets concourant à l'hospitalité et leur valorisation

A. Définition des projets : co-construction

- Une étape fondamentale pour la réussite d'un projet est sa co-construction avec les équipes amenées à mettre en œuvre de projet.

Le projet doit faire l'objet d'une définition précise des attendus de chacune des parties, afin de répondre à la demande attendue par les partenaires potentiels : aider les enfants, réduire l'anxiété péri-opératoire, proposer des soins à des personnes en difficultés ou qui n'ont pas accès à ces soins ...

Cette étape nécessite de bien identifier les critères de sélection des projets, et rechercher point par point comment y répondre.

- La communication en interne

La communication en interne permet d'identifier tous les partenaires internes concernés par le projet, et de les intégrer dans une équipe. Un projet ne doit pas être le fruit d'un projet individuel, mais doit être intégré à une démarche portée au niveau de l'institution.

Par exemple, c'est ce qui permet de transformer l'initiative de l'équipe de l'animation de l'EHPAD qui a initié des ateliers bien-être, en une réelle démarche d'intégration des prestations de socio-esthétisme comme soins de support dans les projets de soins des résidents.

Cela amène parfois à une médiation entre les initiateurs du projets et l'équipe projet montée pour le projet.

A ce titre, le recrutement de la socio-esthéticienne pour l'EHPAD a dû être mené avec diplomatie et tact auprès de l'équipe d'animation, pour ne pas les déposséder de leur projet initial. Ainsi leur avis a été sollicité sur la candidate retenue, et une attention particulière a été portée pour veiller à sa bonne intégration dans l'équipe.

Il convient également d'organiser formellement des moments pour communiquer et permettre la participation au projet : réunions d'encadrement, staffs.

- L'activité ou l'action proposée doit être intégrée au parcours :

Le déploiement des prestations de socio-esthétisme ou le recours aux méthodes pour limiter l'anxiété péri-opératoire doivent faire l'objet d'une intégration formelle dans les procédures et dans les méthodes de travail. Ainsi la socio-esthéticienne a été intégrée à l'équipe pluridisciplinaire de l'EHPAD, pour lui faciliter ses interventions lors des ateliers collectifs notamment. Pour l'anxiété au bloc : les démarches entreprises font l'objet de présentation à l'ensemble des équipes du bloc opératoire. Une démonstration de l'utilisation des casques de réalité est organisée par les partenaires pour sensibiliser l'ensemble du personnel du bloc à leur utilisation, de même que des chirurgiens ont été conviés à participer au choix du matériel.

Ainsi dès la genèse du projet, l'ensemble des acteurs amenés à leur mettre en œuvre doit y être associés, soit par une collaboration ponctuelle, soit par une participation au groupe de travail.

B. Méthodologie de présentation du dossier

1. Des phrases clefs pour se démarquer.

Les partenaires reçoivent un grand nombre de projets, qui doivent être montés dans des délais très brefs. L'objectif est donc de :

- Répondre à tous les critères d'exigence demandés ;
- Se démarquer des autres projets.

Pour cette dernière exigence, cela peut se faire par des phrases clefs pour démarquer, et mettre en valeur les idées phares du projet : par exemple « **prendre soin de ceux qui prennent soin** », ou encore par la mise en valeur des éléments marquant : heure réservée de soins pour les agents au titre la qualité de vie au travail.

Lors de la journée de remise des prix de la Fondation l'Oréal, les membres du jury ont expliqué aux lauréats l'importance du « pitch » du projet, d'une belle histoire qui peut retenue. Le responsable du mécénat ou d'un projet ne décide pas seul, il faut accrocher les différents membres du jury, en expliquant où, quand, comment, pourquoi ... on mène ce projet. Ce n'est pas qu'une opportunité de récolter des fonds, mais il faut défendre un projet ambitieux, qui sera soutenu sur le long terme. Les mécènes et partenaires poursuivent un objectif précis.

Chaque projet doit avoir sa spécificité. Ainsi le projet présenté à la fondation l'Oréal a été retenu par les membres du jury grâce à cette phrase d'accroche « prendre soin de ceux qui prennent soin » et pour son ouverture au personnel, les membres du jury ayant été réceptif à la démarche de QVT associée.

2. Montrer l'investissement par un commencement d'exécution, une priorité inscrite dans le projet médical...

Pour les deux projets présentés, le CHR a montré son investissement et son appropriation des projets par un commencement d'exécution des prestations : il s'agit donc de poursuivre et développer des projets, plus que de les initier.

En effet, pour l'appel à projet pour l'anxiété péri-opératoire, le CHR a déjà mis en œuvre de nombreuses actions : création de l'association des P'tits Doudous, la voiturette électrique, la rédaction des passeports ambulatoires. Cela permet de démontrer l'implication dans cet objectif de réduction de l'anxiété péri-opératoire.

Pour les prestations de socio-esthétique, celles-ci étaient déjà en place avant le projet, l'objectif étant surtout de développer ces prestations sur l'ensemble de la filière gériatrique.

3. Un calendrier et un budget viables et sincères

Une des difficultés dans la réponse aux appels à projet est de présenter un budget viable et sincère dans un délai limité.

Cette difficulté s'accroît selon la proportion de travaux à réaliser, et selon le délai accordé pour la réalisation totale des prestations, et peu s'apparenter parfois à un bricolage, quand les personnes ressources ne sont pas toujours disponibles pour travailler sur ce projet dans le laps de temps très court dont disposent les équipes.

« Donc, avec le comité de pilotage, on a fait un scénario de visite, on a inventé, on a fait tous seuls... On s'est dit, dans cette pièce-là, on pourrait faire ça... sans avoir mesuré, calculé, combien ça coûtait...[...]. C'était vraiment en interne, donc... c'était un peu ... haute voltage ».

Ce témoignage, issu de l'article « Répondre à l'appel (à projets), récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale, d'Eléonor Breton¹⁸, résume parfaitement les écueils à éviter à tout prix. Car le projet est jugé également sur sa faisabilité et sa crédibilité financière. S'engager dans des travaux pour lesquels les fonds seront insuffisants est l'un des principaux risques. Pour cela, on peut recourir à des ratios

¹⁸ Répondre à l'appel (à projets), Récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale, Eléonor Breton, dans Politix 2014/1 (N°105), pages 213 à 232

dans la mesure du possible en fonction de la nature des travaux envisagés. Il faut également prévoir une variable d'ajustement : savoir identifier dès le début du projet quels éléments pourront ne pas être mis en œuvre en cas de dépassement du budget sur un ou plusieurs postes.

Pour l'appel à projet à projet de l'ARS, l'objectif était une mise en œuvre des actions avant le deuxième semestre 2019.

Action	Délai de mise en œuvre	Coût estimatif
Distribution de gommettes lors de visites d'anesthésie pour enfants		
Création de l'association « P'tits doudous de Rambouillet » en cours	Mai 2019	-
Parcours enfants 3-10 ans UCA-bloc		
Achat voiturette électrique	En cours (mai 2019)	250 € TTC
Matérialisation parcours voiture électrique	Mai 2019	150 € TTC
Imprimante photo HP SPROCKET	Juin 2019	145 € TTC
Consommables imprimante photo - 20 paquets*13€ TTC		260 € TTC
Parcours enfants +10 ans et adultes UCA-bloc		
Achat de 4 tablettes (type Samsung Galaxy tab S3)	Juillet 2019	900 € TTC
Casques audio (sur la base de 4 tablettes et 4 lecteurs mp3) 8*50 € TTC	Juillet 2019	400 € TTC
Charlottes hygiéniques pour casque audio – 25€ les 100		250 € TTC
Lecteurs mp3 4*50€ TTC		200€ TTC
Casque de réalité virtuelle OCCULUS 450 €*4		1 800 € TTC
Licence annuelle réalité virtuelle (C2CARE) 500€		500 € TTC
Abonnement type Deezer / Spotify		400€ TTC
Aménagement de l'espace d'attente bloc opératoire		
Travaux d'aménagement de l'espace (peinture, électricité)	Octobre 2019	7 000 € TTC
Tableau tactile snoezelen « panneau de pluie rotatif labyrinthe »	Novembre 2019	226,80 € TTC
Colonne à bulles interactive		600 € TTC
Panneau mural neige Nenko		1318,80 € TTC
Panneau d'activité à fixer au mur		694,80 €

		TTC
Tables et chaises en plastique pour enfant		60 € TTC
Fauteuil masseur		1 000 € TTC
Chaises adultes 50€*4		200 € TTC
Aménagement Unité de chirurgie ambulatoire		
Travaux aménagement de l'espace (peinture, électricité)	Octobre 2019	7 000 € TTC
Télévision		1 000 € TTC
Installation de 3 boîtes à livres	En cours	150 € TTC
Mobilier adultes et enfants	Octobre 2019	500 € TTC
Matériel de jeu pour enfants		400 € TTC
Hypnose et divers		
Formations hypnose (au plan de formation CHR)	En cours	590€/agent pour 5 jours de formation
Matériel hypnose enfant (bulles, marionnettes ...)	Juin 2019	200 € TTC
Vein viewer	Novembre 2019	500 € TTC
Vidéos de présentation du bloc opératoire (enfants et adultes)	Mai - Juin 2019	-
COÛT TOTAL DU PROJET (hors formation hypnose)		
		25 291,95 €
		TTC

Le coût total cible était de 20 000€, ce qui correspond à la subvention maximum allouée par l'ARS.

Pour la mise en œuvre de ce projet, des priorisations seront faites : l'aménagement de la salle d'attente au bloc sera réalisé en priorité, et celui de la salle d'attente de l'UCA ne sera réalisé qu'avec les fonds restant après réalisation des travaux et de l'ensemble des investissements matériels. Ces derniers travaux servent donc de variable d'ajustement.

Pour l'appel à projet de la Fondation l'Oréal, la variable d'ajustement correspond au matériel et consommables qui ont été chiffrés très largement, pour permettre d'avoir un peu plus de marge sur les travaux à réaliser.

C. Relations avec les partenaires : avant –pendant – après

1. Nouer des contacts forts avec les partenaires

En amont pour préparer le projet, et l'adapter aux souhaits des partenaires : quel est le besoin à satisfaire, que cherche le partenaire, comprendre ses intérêts.

Pour le Rotary, plusieurs projets ont été présentés : distributeur d'histoires courtes, tablettes aux urgences ... Or le Rotary club de Rambouillet a pour mission de promouvoir la santé des enfants. A ce titre, seuls les projets de voiture électrique ou de tablette pour les urgences pédiatriques répondaient aux critères de sélection.

Au final, le choix s'est porté sur la voiture électrique principalement pour des raisons d'image, et au motif que les parents aujourd'hui ont tous à disposition un téléphone ou une tablette pour occuper leurs enfants. Lors de la présentation, nous n'avons pas démontré suffisamment l'intérêt d'avoir des tablettes aux urgences et les modalités selon lesquelles elles seront utilisées.

Le lien avec le Rotary a également permis de renforcer les partenariats, avec la possibilité qui leur est offerte d'afficher dans l'hôpital de manière ponctuelle, et en accord avec le service communication. Enfin, l'organisation d'un nouvel événement sportif en partenariat avec le CHR, en plus de ceux auxquels le CHR participe déjà, est envisagé.

2. La reconnaissance :

a. Reconnaissance juridique et comptable du don

En application de l'article Article L6141-2-1 du code de la santé publique, les hôpitaux publics peuvent recevoir comme ressource des libéralités, dons, legs et leurs revenus. Les dons peuvent être aussi bien en nature qu'en espèce. Les articles 794 et 795 du code général des impôts disposent que les établissements publics hospitaliers sont exonérés des droits de mutation à titre gratuit sur les biens qui leur adviennent par donation ou succession affectés à des activités non lucratives.

Le don doit donc faire l'objet d'une décision institutionnelle d'acceptation, et être enregistré comptablement. Pour justifier la réception de la voiturette électrique et de sa valeur comptable, une décision d'acceptation du don a été établie à destination de la trésorerie. A contrario, pour la Fondation L'Oréal, un contrat de partenariat a été établi, et permet de justifier comptablement l'opération, il n'est donc pas nécessaire de rédiger une décision d'acceptation du don.

L'instruction M21 précise les modalités de comptabilisation des dons et legs en fonction de la destination/affectation qui en est faite :

- Un don en espèce sans affectation spéciale sera comptabilisé au compte 7713 « libéralités reçues ».
- Un don en espèce destiné à financer l'acquisition d'un bien sera comptabilisé au compte 1025 « dons et legs en capital ».
- Un don en nature sera comptabilisé au compte 1025 « dons et legs en capital ». Ce compte est destiné à enregistrer les dons et legs en immobilisations ainsi que les dons et legs en espèces affectés à des opérations d'investissement ou à employer en achats de valeurs. Le compte de contrepartie du compte 1025 est, selon le cas, un compte de tiers pour les dons et legs en espèces ou un compte de la classe 2 pour les dons et legs en nature.

L'acte de donation constitue la pièce justificative du titre de recette ; le titre de recette lui-même formalise la décision d'acceptation du don par le directeur.

Technique budgétaire et comptable :

1/ Don en nature :

- Débit compte de classe 2 intéressé (mandat de paiement) ex : 77 18
- Crédit 1025 « Dons et legs en capital » (titre de recettes)

Afin d'assurer la bonne utilisation des fonds et le suivi des dépenses, le service des finances crée un projet, qui permet de rattacher les commandes et la liquidation des factures avec la bonne budgétaire et comptable.

Deux projets sont créés : un pour les fonds alloués par la Fondation l'Oréal, et un projet pour la subvention versée par l'ARS, d'autant que cette dernière procède au remboursement a posteriori des dépenses sur facture.

b. Les contreparties du financement : principe des fondations et comptabilité

Des exigences juridiques peuvent être imposées par les donateurs, notamment les fondations. Dans ce cas, les organismes qui reçoivent les dons doivent satisfaire aux articles 200-1 et 238 bis-1 du Code Général des impôts. Il s'agit d'une condition impérative pour être percevoir les dons et pour que les donateurs puissent les défiscaliser. Ainsi l'organisme est éligible au mécénat des entreprises.

De plus, les fondations interviennent dans des champs d'action qui leur sont propres et qui peuvent être plus ou moins définis : santé, enfance, éducation, environnement ...

La difficulté est donc de trouver la fondation qui pourra financer un projet spécifique. Il en est de même pour les associations. Ainsi le Rotary Club de Rambouillet n'a imposé de critère d'éligibilité sur la nature juridique de l'organisme aidé, mais uniquement sur l'objet du don, qui doit être compatible avec les missions de l'association, en l'espèce la santé des enfants. C'est pour cette raison que le distributeur d'histoires courtes pour les urgences n'a pu être retenu comme projet, car le public ciblé était principalement constitué de patients adultes.

Enfin, selon les modalités prévues avec le partenaire, le financement peut se faire a priori, par versement unique de la subvention (ex : Fondation L'Oréal) ou a posteriori.

Le Rotary Club de Rambouillet a fait le choix de faire le don en nature, en procédant à l'achat, afin de s'assurer de l'utilisation effective des fonds.

Pour l'appel à projet pour la réduction de l'anxiété péri-opératoire, financé par le FIR, une convention est conclue avec l'ARS et prévoit des modalités de versement : un premier versement à la signature de la convention correspondant à 80% du montant total de la subvention, et un second versement correspondant à 20% de la subvention allouée sur présentation du rapport de fin de projet.

c. Remise du don : les modalités de réception du don

Pour la Fondation l'Oréal, la remise symbolique du don a été formalisée par une convention de partenariat et une cérémonie s'est tenue au siège de la Fondation, le 05 juin 2019.

La remise du prix a été médiatisée par la Fondation L'Oréal sur les réseaux sociaux, et a fait l'objet d'un article diffusé sur l'Intranet et dans le journal d'information du Centre Hospitalier de Rambouillet, le Ramb'Hosto n°5 de juillet 2019.

Un reçu fiscal « don aux œuvres » doit également être remis à la Fondation lors du versement du don. Ce modèle doit être conforme au Cerfa 11580*03 fixé par arrêté du 26 juin 2008 et publié au JO du 28 juin 2008.

Dans un second temps, une inauguration sera organisée par le CHR lorsque les travaux auront été réalisés, et la salle rééquipée grâce à la dotation.

Pour la remise de la voiturette électrique, une cérémonie d'inauguration a été organisée, conjointement avec le service communication du CHR et le Rotary Club de Rambouillet. Un communiqué de presse et une invitation ont été rédigés par le CHR et le Rotary. Le Président du Conseil de surveillance, M. Barberye, ainsi que la représentante de la

mairie, Mme Poulain, sont venus assister à l'inauguration, en présence du personnel de l'hôpital.

La présence de journalistes a permis d'assurer une bonne couverture de l'évènement, et de contribuer à diffuser une image positive de l'hôpital. Ces articles ont été rédigés sur la base du communiqué de presse qui leur a été adressé, ainsi que des interviews des personnes venues présenter le projet lors de l'inauguration. Cet évènement a été l'occasion d'informer le public de la création de l'association des P'tits doudous ainsi que des projets à venir.

Les articles sont parus dans de nombreux médias :

- Journal interne du Centre Hospitalier de Rambouillet « Ramb'Hosto » n°5 de juillet 2019 ;
- Intranet et site internet de l'hôpital ;
- Journal de la ville (à venir) ;
- Articles internet : Actu.fr¹⁹ et l'Écho Républicain²⁰.

3. Suivi et évaluation (qualitatif/quantitatif) :

La mise en œuvre de ces projets, nécessite l'organisation du suivi des projets ainsi que de leur évaluation. Ces suivis sont également des engagements à l'égard des partenaires, pour assurer la bonne utilisation des fonds, et surtout leur efficacité : ils doivent être effectivement dépensés, et de manière efficiente.

a. Suivi opérationnel du projet

Le suivi opérationnel du projet est assuré par le porteur du projet, en lien avec les différentes directions intervenant dans la réalisation des objectifs.

Pour le suivi financier, et assurer le respect des budgets, un numéro de projet est créé par le service des finances à la demande de l'économat, qui a la charge des commandes.

Une fiche projet est élaborée et précise :

- Les enjeux
- Les responsables
- L'équipe projet

¹⁹ https://actu.fr/ile-de-france/rambouillet_78517/yvelines-direction-bloc-operatoire-petite-voiture-lhopital-rambouillet_25662764.html

²⁰ https://www.lechorepublicain.fr/rambouillet-78120/actualites/les-enfants-en-voiture-pour-le-bloc-operatoire-a-rambouillet_13595890/

- Les actions avec : responsable de l'action, dates de début et de fin, et l'état de l'avancement.
- Moyens et modalités de mise en œuvre
- Facteurs clés du succès
- Points de vigilance, risques et actions de maîtrise ;
- Communication interne et externe ;
- Liens éventuels avec les autres fiches action ou autres thèmes ;
- Indicateurs opérationnels ;
- Besoins RH ;
- Détail des coûts ;
- Financements.

En l'espèce, pour les deux appels à projets, les principaux points de vigilance sont le respect des délais et des montants prévisionnels pour les travaux, et la coordination avec l'informatique pour l'utilisation des équipements multimédias.

En effet, pour les travaux, le Centre Hospitalier de Rambouillet est confronté à une difficulté ponctuelle liée à la passation des marchés de travaux d'entretien. Le CHR dépend du Centre Hospitalier de Versailles, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT), qui a adhéré à un accord-cadre du RESAH-IDF pour les travaux d'entretien. Le CHR doit donc attendre la passation des marchés subséquents par le RESAH, qui aurait dû intervenir depuis le mois d'avril 2019. La passation des commandes, et donc le chiffrage définitif des travaux, ne pourra intervenir qu'à compter de la notification desdits marchés subséquents. Or, le montant de l'enveloppe des travaux conditionne les achats d'équipement qui sont des variables d'ajustement. D'où l'importante vigilance apportée à la réalisation de ces travaux.

Par ailleurs, le second point de vigilance concerne la coordination avec les autres services, et notamment l'informatique. En effet, de nombreux équipements nécessitent l'intervention du service informatique. Par exemple, l'utilisation des casques de réalité virtuelle nécessite-elle un raccordement au réseau via Wi-fi ? De même pour l'utilisation des tablettes Ipad mises à disposition par l'association des P'tits Doudous de Rambouillet.

b. Evaluation qualitative et quantitative

Pour l'Oréal, outre le reçu fiscal, la convention de partenariat prévoit les contreparties suivantes à la donation :

- Rendre compte de la destination et de l'utilisation qui est faite du don de la Fondation par un rapport annuel quantitatif et qualitatif doit être rédigé suivant un modèle précis. Ce rapport est à rendre chaque année en janvier.

Les données quantitatives d'activités faisaient déjà l'objet d'un rapport. Le recueil de ces données est confié à la socio-esthéticienne. Le recueil permet de connaître précisément l'évolution de son activité et permettra en interne de fixer des objectifs cibles : nombre de soins individuels, en EHPAD ou en gériatrie, et file active, nombre de résidents accompagnés lors des ateliers collectifs, nombre de soins dispensés au personnel de l'EHPAD et de gériatrie. Ces données permettent de connaître l'impact de l'activité, et de différencier entre file active et nombre de soins.

L'engagement porte également sur l'identification d'une population ciblée par les accompagnements :

160 résidents à l'EHPAD ;

Une file active d'environ 750 patients en gériatrie ;

120 salariés à l'EHPAD ;

L'effectif cible d'accompagnements doit donc être calculé sur la base du planning hebdomadaire prévisionnel, qui comprend des ateliers collectifs et individuels.

- Toute référence faite par le bénéficiaire dans ses outils de communication aux soins de beauté et de bien-être, quel que soit le support ou le procédé utilisé (notamment numérique ou analogique), devra faire état du partenariat avec la Fondation l'Oréal avec la mention suivante « ... *mis en place grâce à la collaboration avec la Fondation l'Oréal* ».

Les engagements pris dans le cadre de l'appel à projet pour la réduction de l'anxiété péri-opératoire sont les suivants :

- Participer à un comité technique régional animé par l'ARS qui aura pour rôle de suivre l'ensemble des projets retenus, de contribuer et alimenter la dynamique régionale sur le développement de la chirurgie ambulatoire
- Faire un retour d'expérience formalisé (bilan, évaluation des actions menées, bonnes pratiques identifiées etc...) qui sera transmis à l'ARS au plus tard à la fin du 2^{ème} semestre 2019.
- Venir présenter les résultats du projet lors de la réunion plénière de l'ORCA.

Pour l'appel à projet, la population ciblée concerne principalement les patients opérés en ambulatoire, la file active est estimée à 1946 patients, pour 2039 RUM en 2018..

Les trois cibles distinctes identifiées pour ce projet :

1. Enfants de 3 à 10 ans.
2. Enfants de 10 à 18 ans.
3. Patients adultes.

Il est à noter que des patients en hospitalisation complète peuvent également bénéficier de certaines actions mises en œuvre :

	Chirurgie (2018)	
	Hospitalisation complète	Ambulatoire
De 3 ans à 9 ans	21	145
De 10 à 17 ans	52	198
Plus de 18 ans	1 485	1 602

Source : pmsi pilot

Pour organiser le suivi qualitatif et quantitatif du projet, le Centre Hospitalier de Rambouillet a prévu plusieurs modalités d'évaluation :

Des questions sur la qualité du temps d'attente vont être insérées dans le questionnaire de sortie. Ces questionnaires permettront d'apprécier la qualité de la prise en charge et l'impact sur l'anxiété des patients.

Un questionnaire spécifique sera prévu lors de chaque déploiement pour évaluer l'impact avant/après, par un questionnaire en ligne dédié (flash code remis avec le passeport ambulatoire ou questionnaire rempli sur tablette juste avant de sortir).

Un questionnaire spécifique aux enfants accompagné par l'association des « P'tits doudous de Rambouillet » sera également déployé, et permettra d'évaluer l'impact sur les enfants et sur les parents de la distribution des gommettes en lors de la visite d'anesthésie, du parcours en voiture et de la remise de récompense à la sortie du bloc.

Le suivi des patients repérés comme anxieux lors des consultations d'anesthésie. Cette détection se fait également par le calcul d'un score prédictif des douleurs post-opératoire (score ANI – Analgesia Nociception Index) qui est tracé dans le dossier.

Un suivi de l'impact sur la médication de ces patients anxieux sera réalisé pendant 6 mois. Un comparatif sera réalisé avec des patients non anxieux.

Le recueil de ces données est organisé au niveau de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire, mais également au niveau du service d'anesthésie (nombre de gommettes distribuées, identification des patients anxieux en consultation d'anesthésie).

- Aide de partenaires pour l'évaluation d'impact et la publication commune d'articles

Lors du sourcing réalisé pour l'achat des casques de réalité virtuelle, les fournisseurs contactés ont proposé de mettre en œuvre un partenariat, qui permet d'aider le Centre Hospitalier de Rambouillet pour le recueil des informations nécessaires à l'évaluation qualitative et quantitative, notamment par la mise à disposition d'un Attaché de Recherche Clinique (ARC). Cette coconstruction des outils de recueil de donnée permet ensuite de réaliser des publications communes.

4. Pérennisation des projets : comment assurer une coopération durable ?

La question de la pérennisation des projets est un élément clef à prendre en compte pour assurer la bonne réussite du projet sur le long terme.

- La poursuite des actions mises en place au-delà de la première année :

De nombreux investissements nécessitent un engagement financier qui va au-delà de la subvention : l'embauche d'une socio-esthéticienne par exemple, n'est pas financée par la subvention mais par un poste permanent à l'EHPAD, ou encore certains matériels qui nécessitent un abonnement ou un contrat de maintenance, à l'exemple des casques de réalité virtuelle pour lesquels la subvention finance l'acquisition initiale du matériel et l'abonnement la première année, mais pas les abonnements nécessaires pour les années suivantes.

L'objectif est donc de poursuivre le projet au-delà de l'investissement initial financé par les partenaires.

Pour les investissements qui génèrent des frais redondants (abonnements, maintenance ...), il faut donc anticiper ces frais et les modalités de financement.

Concernant l'appel à projet de l'Oréal, le don permet de couvrir principalement les travaux et l'investissement de matériel initial. Les consommables sont peu onéreux, d'autant qu'une convention avec l'Agence du Don en Nature, signée grâce au partenariat avec l'Oréal, permet d'approvisionner le CHR à moindre coût. Cette association reconnue d'intérêt général, collecte des produits neufs invendus non-alimentaires auprès d'entreprises et les redistribue aux plus démunis via le tissu associatif local²¹. Le partenariat avec l'Oréal permet de mettre à disposition aux lauréats de l'appel à projet Beauty for a Better Life un stock de produits destinés à être utilisés dans le cadre des activités de socio-esthétique financées. L'établissement financé ne paye que des frais de

²¹ <https://www.adnfrance.org/>

livraison, ainsi qu'une « contribution demandée », qui correspond essentiellement aux coûts de gestion de l'association (environ 5% du prix du produit). Pour s'assurer de la bonne utilisation des produits, qui est une des missions de l'Agence du Don en Nature, l'établissement doit indiquer le nombre d'ateliers prévus, le nombre de participants, la fréquence et le contenu des ateliers organisés, ainsi que le type de public. En effet, il s'agit de prestations de socio-esthétisme et non d'esthétisme.

- La poursuite de la démarche d'hospitalité dans son ensemble

Cette démarche initiée a été intégrée dans le projet médical de l'établissement comme axe structurant permettant de mettre le patient au cœur de la prise en charge. La culture de l'hospitalité est un concept qui doit être pris en considération lors de chaque prise en charge, qu'elle soit médicale, paramédicale, ou administrative. La qualité de la relation, l'accueil du patient, ou encore des prises en charge favorisant le bien être du patient sont des éléments concourant au développement de l'hospitalité.

Le projet médical de l'établissement prévoit ainsi que toute prise en charge de patients doit donc décliner concrètement cette ambition, à l'instar de ce qui est développé en chirurgie ambulatoire et au bloc opératoire pour la prise en compte de l'anxiété péri-opératoire.

La démarche sera donc poursuivie dans la rédaction des projets de soin de chaque service qui doivent venir compléter le projet médical d'établissement.

Par ailleurs, les actions mises en œuvre dans le cadre de chaque projet ont également été intégrées dans le projet médical de l'établissement : ainsi, les prestations de socio-esthétisme, ainsi que la démarche de réduction de l'anxiété péri-opératoire sont intégrées dans les projets des services concernés.

Cette reconnaissance institutionnelle permettra d'intégrer le suivi de ces actions dans l'évaluation de l'avancement de la réalisation du projet médical.

5. Gestion de l'émulation et difficultés de mise en œuvre :

a. Gestion de l'émulation

Les démarches mises en œuvre dans le cadre de ces appels à projets, mais également dans le cadre de la démarche d'hospitalité génèrent parfois une certaine émulation, comme ce fut le cas pour la mise en place des boîtes à livres, ou encore des casques de réalité virtuelle.

Pour les boîtes à livre, il a été défini très clairement dès le début du projet qu'une phase test se ferait avec un nombre restreint de boîtes, afin d'assurer leur approvisionnement. Une seconde phase sera donc à déployer par la suite pour identifier les services dans lesquels il sera le plus opportun d'installer une nouvelle boîte.

Pour les casques de réalité virtuelle, c'est le contexte du financement dans le cadre de l'appel à projet qui permet de restreindre leur déploiement. Toutefois, de nombreux services avaient fait part, avant même ce projet, de leur souhait de recourir à ce matériel. Dans ce cas, il convient de les accompagner pour envisager une méthode de financement ou réaliser une étude médico-économique sur l'utilisation du matériel, à l'instar de ce qui a été réalisé pour l'acquisition de lits accompagnant en maternité. Le service a pu prouver qu'en moins de 6 mois l'investissement matériel est rentabilisé car au paiement du forfait accompagnant.

Enfin, concernant les tablettes pour les urgences pédiatriques pour lesquels le Rotary n'a pas donné suite, le projet a été confié à la cadre supérieure et la cadre en charge des urgences, et des démarches auprès de diverses associations ou fondations, qui ont pour objectif de financer un tel matériel.

b. Difficultés pratiques de mise en œuvre

L'utilisation de la voiturette électrique au bénéfice des enfants hospitalisés en ambulatoire a posé des difficultés dans sa mise en œuvre. Ces difficultés n'avaient pas été identifiées en amont, dans la mesure où l'utilisation de la voiture semblait rencontrer l'unanimité au sein du service de chirurgie ambulatoire. Lors de la livraison de la voiture, l'ensemble du personnel du service est venu essayer la voiture, et l'ensemble du personnel du service avait été convié à l'inauguration.

A la plus grande surprise de la cadre du service, lors de la première utilisation, le brancardier a refusé de conduire la voiturette, soutenu par un syndicat de l'hôpital, prétextant que cela modifie ses conditions de travail et que cela n'a pas été acté en CTE. Le contexte de réorganisation du brancardage au sein du CHR n'avait donc pas été pris en considération. Une réunion de cadrage menée par la Direction des Ressources humaines, en présence d'une partie de l'équipe des brancardiers a permis de désamorcer cette situation de conflit.

Une procédure d'utilisation de la voiturette électrique doit être rédigée conjointement avec le régulateur du brancardage et la cadre de santé en charge de l'UCA.

Une présentation des différents projets en cours de déploiement est également programmée en CTE et CME pour information, bien que cela ne constitue par une modification des conditions de travail.

Enfin, pour la poursuite du déploiement du matériel mis à disposition par l'association des P'tits Doudous de Rambouillet, une réunion sera organisée principalement avec les brancardiers préalablement aux premières utilisations des tablettes pour le trajet au bloc opératoire.

D'autres difficultés de mise en œuvre peuvent être liées à l'acceptabilité du projet par les autres équipes soignantes. Ainsi, l'arrivée de la socio-esthéticienne au sein de l'EHPAD, et surtout l'annonce d'un financement pour du matériel neuf et les travaux à réaliser dans la salle « Bulle d'évasion » a généré quelques tensions au sein des équipes multidisciplinaires, notamment les kinésithérapeutes et ergothérapeutes qui s'étaient approprié la salle « Bulle d'évasion » en l'absence d'une socio-esthéticienne. Il a alors été nécessaire de rappeler qu'il s'agit d'un financement fléché uniquement sur les prestations de socio-esthétisme, tout en conciliant avec ces professionnels en mettant en œuvre un planning de répartition de l'utilisation de la salle. En effet, la socio-esthéticienne intervient également pendant leurs ateliers avec les résidents (lors du PASA), et il est important de préserver des relations de travail saines pour mettre en œuvre les ateliers collectifs.

Conclusion

Le déploiement de la démarche d'hospitalité sur le Centre hospitalier de Rambouillet, et plus particulièrement de ces différents projets, a permis de relancer une dynamique au sein des différents services. Confronté à des difficultés économiques importantes, cela a permis de démontrer qu'il est possible de mener des projets dans un contexte financier très restreint. Enfin, ces démarches ont eu un impact sur la Qualité de Vie au travail important, car cela a permis à différents services de travailler sur des projets de manière positive, et non plus uniquement dans des situations problématiques.

De plus, fortes de leur succès, certaines actions mises en œuvre dans des projets particuliers, vont être développées sur l'ensemble de l'hôpital, comme les boîtes à livre, ou les prestations de socio-esthéticienne qui seront élargies aux aidants des patients en soins palliatifs.

La démarche initiée par l'association des P'tits Doudous de Rambouillet permet également de fédérer les services de l'hôpital autour d'une cause, tout en participant à une démarche de développement durable.

L'inscription de l'hospitalité comme axe stratégique du projet d'établissement, témoigne de l'appropriation du sujet par l'ensemble de la communauté professionnelle de l'établissement.

La dernière étape consistera à apprécier l'impact final sur la qualité de l'accueil et le bien-être des patients. Les premiers retours d'expérience des patients relatifs à l'utilisation de la voiturette électrique sont très encourageants : les effets sont bénéfiques à la fois sur les enfants et leurs parents, mais également sur le personnel soignant qui retrouve la fierté de travailler dans un service qui met de tels moyens en œuvre.

Bibliographie

Articles

- Eléonor Breton, Répondre à l'appel (à projets) , récits d'un apprentissage silencieux des normes de l'action publique patrimoniale, Politix 2014/1 (N°105), pages 213 à 232
- G. Reach, *La Revue du Praticien*, Vol. 67 Avril 2017
- Enquête Odoxa « Perception des Français sur l'hôpital et la santé à l'occasion de la Paris Healthcare Week » publiée le 20/05/2018
- Patricia Pineau, Isabelle Walter, « la plus jolie façon de marcher...ou les cosmétiques au service de la prévention de la chute chez la femme âgée », L'Oréal Communication Recherche – 2007
- Céline couteau et al, étude « Impact de la socio-esthétique proposée comme soin de support dans un grand hôpital pluridisciplinaire ». Publié en ligne en 2017 dans journal of dermatological research
- Li, H.C.W., & Lopez, V. (2008). Effectiveness and appropriateness of therapeutic play intervention in preparing children for surgery : a randomized controlled trial study. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 13(2), 63-73
- Kain, Z.N., Mayes, L.C., Wang, S.M., Caramico, L.A., Krivutza, D.M., & Hofstadter, M.B. (2000). Parental presence and a sedative premedicant for children undergoing surgery. *Anesthesiology*, 92(4), 939-946.
- American Society of Clinical Hypnosis. (2015). Definition of Hypnosis. Repéré à <http://www.asch.net/Public/GeneralInfoonHypnosis/DefinitionofHypnosis.aspx>
- Demers, J-C. (2008). L'enfant et l'hôpital : accompagner l'enfant face à la maladie et à l'hospitalisation, accompagner l'enfant dont un parent est malade. Le Montsur-Lausanne, Suisse : LEP

Sites internet et ressources en ligne

- Hôpital Privé de l'Ouest Parisien : <https://hopital-privé-de-l-ouest-parisien-trappes.ramsaygds.fr/>
- Hôpital privé de l'Eure et Loir : <https://www.elsan.care/fr/hopital-privé-eure-et-loir/confort-hotelier#Chambres-particuli%C3%A8res--1675>
- Scope Santé : www.scopesante.fr
- Site internet des hôpitaux de Saint-Maurice : <http://www.hopitaux-saint-maurice.fr/maternite-amie-papas/2/246>

- La fabrique de l'hospitalité : <http://www.lafabriquedelhospitalite.org/>
- Allocution du 21 mai 2019, Brigitte Le Cossec, Docteur en Pharmacie - Directrice de projets Label Hospitalité - Expérience & Satisfaction Patients à la Direction des Patients, Usagers et Association AP-HP
- Communiqué de presse de l'AP-HP du 5 avril 2019 « L'AP-HP accélère sa démarche de labellisation « Hospitalité » de ses services et atteint les 200 labels obtenus au sein de ses 39 hôpitaux
- Communiqué de presse de GHT Paris Neurosciences du 07 décembre 2017 « Le GHT Paris Psychiatrie & Neurosciences place l'hospitalité au cœur de ses projets avec le « Lab-ah »
- Association francophone des soins oncologiques de support : <http://www.afsos.org/les-soins-de-support/mieux-vivre-cancer/>
- Association les P'tits Doudous : <https://www.lesptitsdoudous.org>

Document interne au Centre Hospitalier de Rambouillet :

- Projet médical du Centre Hospitalier de Rambouillet – document de travail

Liste des annexes

ANNEXE 1 : Articles sur l'hospitalité au Centre Hospitalier de Rambouillet :

- Ramb'Hosto, journal interne du Centre Hospitalier de Rambouillet
- - Articles parus sur https://actu.fr/ile-de-france/rambouillet_78517/yvelines-direction-bloc-operatoire-petite-voiture-lhopital-rambouillet_25662764.html
- Article paru sur https://www.lechorepublicain.fr/rambouillet-78120/actualites/les-enfants-en-voiture-pour-le-bloc-operatoire-a-rambouillet_13595890/

ANNEXE 2 : Appel à projet anxiété péri-opératoire de l'ARS IDF

ANNEXE 3 : Convention de subventionnement au titre du fonds d'intervention régional (FIR) entre l'ARS IDF et le Centre Hospitalier de Rambouillet

ANNEXE 1 : Articles sur l'hospitalité au Centre Hospitalier de Rambouillet

- Ramb'Hosto n°5, juillet 2019, journal interne du Centre Hospitalier de Rambouillet

ARRÊT SUR IMAGES

INAUGURATION DE LA VOITURETTE ÉLECTRIQUE

Désormais, à l'hôpital de Rambouillet les enfants iront au bloc opératoire en voiturette électrique. Cette nouveauté est possible grâce au généreux don du Rotary Club de Rambouillet.

L'utilisation d'une voiture électrique est l'une des mesures mises en place par le Centre Hospitalier de Rambouillet à l'initiative du Docteur SAMET, chef du service d'anesthésie, pour lutter contre l'anxiété péri-opératoire des enfants.

Cette prise en charge permet de générer moins de stress pour les enfants et les parents. L'enfant arrive apaisé au bloc, et ne redoute pas le moment de séparation avec ses parents.

Cette organisation médicale et paramédicale centrée sur l'enfant sera prochainement complétée grâce à la création de l'association «**Les P'tits Doudous**» de Rambouillet par la distribution de peluches pour les plus petits, de gommettes à coller sur le masque lors de la consultation d'anesthésie, et pour les plus grands par l'utilisation de tablettes et de l'application «**Le héros c'est toi**», développée par l'association Les P'tits Doudous du Sud (CHU de Rennes).



Inauguration de la voiturette le 22 juin 2019, conduite par le petit Adonis

PROJET BEAUTY FOR A BETTER LIFE



Pauline LAISNEY, socio-esthéticienne diplômée du CODES partenaire de L'Oréal

Le Centre Hospitalier est lauréat de l'appel projet **Beauty For a Better Life de la Fondation L'Oréal**, qui apporte son soutien au développement des prestations de socio-esthétisme par le versement d'une dotation de 18 321 €. Les fonds vont permettre de réaliser des travaux d'aménagement dans la salle dédiée de l'EHPAD, la « **Bulle d'Évasion** » : peinture, installation d'un point d'eau, isolation phonique, achat de meubles et matériels professionnel de socio-esthétisme. Du matériel mobile permettra d'intervenir en gériatrie et au lit

des résidents. Par ailleurs, un accompagnement au développement du projet sera assuré pendant un an, et a déjà permis, grâce à l'aide du **CODES, une école de socio-esthétisme partenaire de la Fondation L'Oréal, de recruter une socio-esthéticienne.**

Les ateliers bien-être dispensés aux résidents de l'EHPAD depuis 2013, à l'initiative de l'animatrice Mélanie Lauvernier ont permis d'initier ce projet intitulé « **Parenth'Aise** », qui a pour but d'offrir aux résidents de l'EHPAD et aux patients de gériatrie aigüe une parenthèse de bien-être et de recréer du lien social lors d'atelier individuels ou collectifs.

Deux créneaux d'une heure par semaine seront également réservés au personnel de l'EHPAD et de la gériatrie aigüe, pour prendre soin de ceux qui prennent soin.

A terme, l'hôpital souhaiterait étendre ces prestations aux soins palliatifs, et aux aidants dans le cadre d'ateliers collectifs mensuels, qui permettraient aux proches d'échanger dans un cadre réconfortant.

- - Articles parus sur https://actu.fr/ile-de-france/rambouillet_78517/yvelines-direction-bloc-operatoire-petite-voiture-lhopital-rambouillet_25662764.html

Yvelines. Direction le bloc opératoire, en petite voiture à l'hôpital de Rambouillet

Pour la première fois, l'hôpital de Rambouillet dispose d'une voiture électrique qui emmènera les enfants au bloc opératoire.

Publié le 5 Jul 19 à 13:02



Adonis, 5 ans, a testé la nouvelle voiture qui emmènera les enfants au bloc opératoire. (©Margaux Bourgasser)

Aller au **bloc opératoire en voiture électrique**, c'est désormais possible à l'**hôpital de Rambouillet** ! Ce mercredi 26 juin, le **Rotary club** et le personnel de l'hôpital ont présenté pour la première fois, la petite voiture qui emmènera les enfants se faire opérer.

« Ça nous fait extrêmement plaisir d'offrir cette voiture. Nous sommes toujours prêts à donner un coup de main aux autres. C'est aussi l'occasion pour moi de m'exprimer pour la première fois », confie le nouveau président du Rotary Club, Théo Ogereau.

Un outil thérapeutique

La nouvelle directrice de l'hôpital, **Elisabeth Calmon**, est également ravie de cette nouvelle technologie :

« La séparation de l'enfant avec les parents se fait plus en douceur. Ca diminue le stress. Il y aura même des panneaux de signalisation dans l'établissement. L'enfant a un regard différent de l'hôpital et devient plus autonome. »

Cette petite voiture électrique, utilisée comme **outil thérapeutique**, est une alternative au brancard, qui permet non seulement de divertir les enfants, mais aussi d'éviter la **médication préopératoire**.

Moins de stress

À l'initiative de ce projet, le **docteur Samet Mohamed, chef du service d'anesthésie** : « Plusieurs hôpitaux en possèdent, je trouvais qu'il était important pour nous d'en avoir une aussi. Le Rotary club a été très bienveillant envers nous. Grâce à cette voiture, il y a moins d'anxiété et moins de comprimés. Ça facilite la chirurgie ambulatoire. »

Pour l'inauguration de cette petite **Mercedes AMG verte**, qui fonctionne sur batterie, **Adonis, 5 ans**, s'est porté volontaire. C'est le sourire aux lèvres qu'il déambule dans les couloirs de l'hôpital.

« C'est rigolo, ça va assez vite et c'est facile à conduire. On peut même mettre de la musique. C'est comme les voitures dans le dessin animé Cars », s'enthousiasme le petit garçon.

Si l'enfant a l'impression de conduire seul, c'est en réalité un membre du personnel hospitalier qui dirige la voiture, à l'aide d'une **télécommande**. « Il y a toujours une personne auprès de l'enfant pour éviter les accidents. C'est une très bonne initiative. Ils oublient le temps d'un instant leur opération », indique **Catherine Anjubault**, agent hospitalier.

Ce n'est pas la première fois que l'**hôpital de Rambouillet** bénéficie des aides des associations pour aider au bien-être des enfants.

Des gommettes pour les masques

L'association **Les p'tits doudous** met en oeuvre plusieurs projets grâce à la récupération et à la **valorisation de métaux** provenant essentiellement du bloc opératoire.

« Nous leur donnons des gommettes à coller sur leur masque d'anesthésie pour le décorer. Nous avons aussi créé un jeu vidéo sur tablette tactile permettant à l'enfant d'être acteur de son parcours opératoire grâce au jeu *Le Héros, c'est Toi !*. Après l'opération, un doudou ou autre cadeau est offert aux enfants en salle de réveil », explique Marine Lebris, élève directrice de l'hôpital et membre des P'tits doudous.

Margaux Bourgasser

- Article paru sur https://www.lechorepublicain.fr/rambouillet-78120/actualites/les-enfants-en-voiture-pour-le-bloc-operatoire-a-rambouillet_13595890/

Santé

Les enfants en voiture pour le bloc opératoire à Rambouillet

Publié le 01/07/2019 à 09h01



L'hôpital de Rambouillet propose désormais aux enfants de se rendre au bloc opératoire en petite voiture électrique. L'objectif étant de lutter contre la peur de l'opération.

À l'hôpital de Rambouillet, pour rejoindre le bloc opératoire, les enfants pourront désormais se déplacer en voiturette électrique. Mercredi à midi, une trentaine de personnes était présente dans le hall de l'hôpital pour l'inauguration de ce nouveau service. Parmi eux, le docteur Samet, chef du service anesthésie et initiateur de ce projet. La voiturette a été financée par le Rotary Club de Rambouillet.

« Cette nouveauté s'inscrit dans le cadre de l'hospitalité, c'est-à-dire développer la qualité de l'accueil, le bien-être des patients et lutter contre l'anxiété péri-opératoire des enfants », souligne Marine Le Bris, élève directrice à l'hôpital de Rambouillet.

Changer la perception de l'hôpital

Plus question de penser à la maladie ou l'opération. À son arrivée, l'enfant ira récupérer sa voiture sur une place de parking attitrée au sein de l'unité de chirurgie ambulatoire. Il devra suivre un parcours ludique avec des panneaux de signalisation jusqu'au bloc. Cette prise en charge a pour objectif de « créer une ambiance plus sereine sans pleurs et de valoriser l'autonomie des enfants. En limitant le stress, cela permet de limiter la prémédication », confie le docteur Samet.

La voiturette électrique va capter l'attention de l'enfant et le mettre en confiance. Elle est utile pour dédramatiser l'intervention chirurgicale et va changer la perception du centre hospitalier. « Cette voiturette électrique est limitée aux plus petits et peut supporter une trentaine de kilos. Pour les enfants un peu plus âgés, nous allons chercher à développer le même type de projet et s'orienter vers des tablettes. Cela leur permettra d'avoir une occupation qui les détournera de leur anxiété », déclare Joseph Potot, cadre supérieur de santé du bloc opératoire et de la filière chirurgicale.

Les P'tits Doudous

Cette organisation médicale et paramédicale centrée sur l'enfant sera prochainement complétée, grâce à la création de l'association Les P'tits Doudous de Rambouillet, par la distribution de peluches pour les plus petits, de gommettes à coller sur le masque lors de la consultation d'anesthésie. Et pour les plus grands, par l'utilisation de tablettes et de l'application "Le héros c'est toi", développée par l'association Les P'tits Doudous du Sud (CHU de Rennes).

Recycler pour financer d'autres opérations

L'association va s'inscrire dans une double démarche : outre l'hospitalité, elle aura une source de financement, le recyclage. L'hôpital, jetant énormément de choses telles que l'aluminium et de l'acier inoxydable, ces pièces seront recyclées avec un ferrailleur. « Ce financement va rendre pérenne l'association qui pourra ensuite financer régulièrement d'autres opérations », ajoute Joseph Potot.

À l'avenir, le centre hospitalier de Rambouillet va faire une vidéo du bloc opératoire pour que les patients aient moins d'appréhensions et sachent à quoi s'attendre. L'hôpital aimerait aussi mettre en place la musicothérapie pour les adultes et les casques de réalité virtuelle.

ANNEXE 2 : Appel à projet anxiété péri-opératoire de l'ARS IDF



Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire

APPEL A PROJETS

Date limite de retour des projets par voie électronique à l'ARS : 03 mai 2019
Pour tout renseignement : ars-idf-dos-plateau-mt@ars.sante.fr

Appel à candidature chirurgie ambulatoire 2019
Prise en compte de l'anxiété pré opératoire / chirurgie ambulatoire – Cahier des charges

1. Contexte et enjeux

La chirurgie ambulatoire consiste à réaliser une intervention chirurgicale avec un séjour hospitalier réduit car inférieur à 12h en tenant compte du délai entre l'arrivée et la sortie du patient. Ceci est bénéfique à plusieurs titres (réduction des infections nosocomiales, et des maladies thrombo-emboliques, retour plus rapide dans l'atmosphère familiale).

La chirurgie ambulatoire exige une parfaite organisation des soins pour garantir la sécurité du patient pendant son bref séjour et à son retour à domicile.

Le développement du mode de prise en charge en ambulatoire, soutenu par la satisfaction des patients est une priorité pour l'ensemble des institutions concernées. La volonté tant au niveau régional que national est que 70 % de la chirurgie soit réalisable en ambulatoire à l'horizon 2022.

La réalisation de cette ambition apparaît conditionnée par la prise en charge ambulatoire d'interventions chirurgicales de plus en plus complexes ou concerner des patients ayant plus de comorbidités.

A ce titre dans l'instruction DGOS/R3/2015/296 du 28 septembre 2015 relative aux objectifs et orientations stratégiques du programme national de développement de la chirurgie ambulatoire pour la période 2015-2020, la troisième orientation est de renforcer la coordination des acteurs dans une logique de parcours.

Les conditions de préparations pré-opératoires sont tout autant fondamentales de même que la qualité du suivi post-opératoire à domicile en gardant le lien nécessaire entre l'équipe chirurgicale et le patient. Une étape semble également un facteur à prendre en considération afin d'améliorer la qualité de la prise en charge : il s'agit de la période immédiatement préopératoire qui est une source d'anxiété souvent majeure liée au stress.

L'anxiété peropératoire est source de dysfonctionnement dans la prise en charge :

- moins bonne intégration de l'information délivrée par les soignants,
- personnel plus sollicité,
- perfusion moins facile à poser,
- induction anesthésique plus longue,
- réveil agité,
- séjour prolongé en SSPI,
- incidence accrue de douleurs aiguës et chroniques post-opératoires,
- moins bonne compliance thérapeutique,
- score satisfaction inférieur
- ...

Des équipes chirurgicales ont pris conscience de la nécessité de réduire cette anxiété avec des exemples, notamment, en chirurgie infantile et dans le traitement des cancers.

2. Périmètre de l'appel à projets

Cet appel à candidature est destiné à identifier et encourager, en Ile de France, des initiatives visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire.

L'objectif est de favoriser la mise en place de solution permettant d'intégrer différentes actions ayant pour objet de réduire l'anxiété péri opératoire.

Ces solutions pourront comprendre tout ou partie des éléments permettant une réduction de l'anxiété comme :

- La détection objective des populations anxieuses par l'usage de biomarqueurs (sueurs, salives, tonus sympathique,...) de marqueurs comportementaux ou par des scores
- La mise en œuvre de solutions validées ou en cours de validation en population général ou identifiée comme anxieuse telle que : éducation, stimulation neurosensorielle (visuelle, auditive, olfactive, tactile), pharmacologique innovant (melatonine), ...

A cet effet, le présent appel à candidature permettra d'identifier le ou les projets qui, de par leur qualité et leur faisabilité, pourront bénéficier d'un soutien.

Les projets peuvent être portés par des établissements de santé franciliens publics ou privés.

Un chef de projet doit être désigné au sein des équipes candidates. Il a pour rôles :

- ✓ la coordination technique du projet ;
- ✓ être l'interlocuteur privilégié de l'ARS tout au long de la mise en œuvre du projet.

3. Cahier des charges

L'équipe porteuse du projet devra présenter à l'ARS dans les délais définis un projet comprenant :

1) Les constats et besoins ciblés à l'échelle de l'établissement, ou du territoire :

Diagnostic de situation : description de l'établissement, ou de la structure de ville portant le projet, de l'activité de chirurgie ambulatoire, du territoire concerné, des acteurs visés par le projet (patient ou professionnels)

2) La description du projet répondant à ce besoin avec :

- ✓ Le périmètre couvert par le projet
- ✓ La description du projet et ses modalités de mises en œuvre

3) Le calendrier de mise en œuvre

- ✓ Démontrant une faisabilité et une opérationnalité à court terme avec une échéance de fin de réalisation au plus tard au 2ème semestre 2019

4) Les critères d'évaluation du projet et indicateurs de suivi et d'impact (à 6 mois maximum de fonctionnement) :

Selon le choix retenu, les indicateurs de suivi peuvent être :

- Information-éducation du patient : nombre de patients concernés
- Identification par différents tests : nombre de patients concernés et répartition des résultats
- Intervention :
 - o Délai d'induction anesthésique, nature du réveil, durée du séjour en SSPI,, besoins en antalgiques en post-opératoire, score satisfaction
 - o Infection site opératoire par immunomodulation, retard de cicatrisation,
 - o Qualité de vie
- Recours non programmé dans les 30 jours suivant l'intervention (motif médical et/ ou social)

Engagements

Les candidats s'engageront à :

- ✓ Participer à un comité technique régional animé par l'ARS qui aura pour rôle :
 - o De suivre l'ensemble des projets retenus
 - o De contribuer et alimenter la dynamique régionale sur le développement de la chirurgie ambulatoire
- ✓ Faire un retour d'expérience formalisé (bilan, évaluation des actions menées, bonnes pratiques identifiées, etc.) qui sera transmis à l'ARS au plus tard à la fin du 2ème semestre 2019
- ✓ Venir présenter les résultats du projet lors de la réunion plénière de l'ORCA

4. Financement

Le montant de la subvention sera limité à 20 000€ par projet maximum. Cette aide financière apportée par l'ARS ne sera pas reconductible et n'a pas vocation à financer des ressources humaines pérennes

Le versement sera effectué à chaque établissement retenu en une seule fois une fois le projet retenu.

5. Modalités de dépôt des dossiers de candidature

Le dossier accompagné d'une lettre d'engagement signée conjointement du directeur et du président de CME de l'établissement, il sera adressé à l'adresse suivante : ars-idf-dos-plateau-mt@ars.sante.fr

Les personnes ressources au sein de l'ARS sont :

- Pr Henri Jean PHILIPPE, henri-jean.philippe@ars.sante.fr
- Olivier FERRAIN, olivier.ferrain@ars.sante.fr

6. Sélection des projets

La procédure de sélection des projets intégrera les avis émis un comité ad hoc.

Les résultats de la sélection des projets seront adressés au porteur du projet par mail en juin 2019.

7. Calendrier

- ✓ Publication : 03 avril 2019
- ✓ Date limite de remise des dossiers de candidatures : **03 mai 2019**
- ✓ Notification des résultats de la sélection des projets aux établissements : **juin 2019**

ANNEXE 3 : Convention de subventionnement au titre du fonds d'intervention régional (FIR) entre l'ARS IDF et le Centre Hospitalier de Rambouillet



**CONVENTION DE SUBVENTIONNEMENT
AU TITRE DU FONDS D'INTERVENTION REGIONAL (FIR)**

Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire

ANNEE : 2019-2020

N° unique de la convention : C2019DOSEF014

Identification des signataires

Entre

L'AGENCE REGIONALE DE SANTE D'ILE-DE-FRANCE

Immeuble « Le Millénaire 2» - 35 rue de la Gare – 75935 PARIS cedex 19
Représentée par son Directeur Général, **Aurélien ROUSSEAU**,
Ci-après dénommée l'ARS,

Et

LE CENTRE HOSPITALIER GENERAL DE RAMBOUILLET

5 rue Pierre et Marie Curie – 78514 RAMBOUILLET CEDEX
Représenté par sa Directrice, **Elisabeth CALMON**,
FINESS : 780110052
Ci-après dénommé CH de Rambouillet (le bénéficiaire),

Vu les articles L. 1435-8 à 1435-11, R. 1435-16 à R. 1435-36 du code de la santé publique ;

Vu l'arrêté du 22 juin 2018 modifiant l'arrêté du 2 mai 2018 fixant pour l'année 2018 le montant des crédits attribués aux agences régionales de santé au titre du fonds d'intervention régional et le montant des transferts prévus à l'article L.174-1-2 du code de la sécurité sociale ;

Vu la circulaire N°SG/2019/117 du 15 mai 2019 relative aux modalités de mise en œuvre du fonds d'intervention régional en 2019 ;

Vu l'appel à projets « Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire » en date du 3 avril 2019,

Préambule

Le développement de la chirurgie ambulatoire reste une priorité pour l'ensemble des institutions concernées. La volonté tant au niveau régional que national est que 70 % de la chirurgie soit ambulatoire à l'horizon 2020. La réalisation de cette ambition apparaît conditionnée par la prise en charge ambulatoire de chirurgies de plus en plus complexes ou encore l'inclusion de patients plus lourds. Ceci nécessite une coordination renforcée avec les acteurs de la ville ainsi qu'une organisation réfléchie et maîtrisée du parcours patient.

Les conditions de préparations pré-opératoires sont tout autant fondamentales de même que la qualité du suivi post-opératoire à domicile en gardant le lien nécessaire entre l'équipe chirurgicale et le patient. Une étape semble également un facteur à prendre en considération afin d'améliorer la qualité de la prise en charge : il s'agit de la période immédiatement préopératoire qui est une source d'anxiété souvent majeure liée au stress.

Afin de répondre à cet enjeu, l'ARS IdF a lancé l'appel à projets « Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire »

La présente convention est par conséquent établie car, dans ce contexte, le Centre Hospitalier Général de Rambouillet a informé l'ARSIF de son projet d'accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire (réalité virtuelle, musicothérapie, hypnose) et l'a sollicité à cette fin pour obtenir une subvention.

Les objectifs et les conditions de mise en œuvre sont précisés dans le document de projet (en annexe) tel qu'il a été présenté lors de la réponse à l'appel à projets.

Il est convenu ce qui suit :

Article 1- Objet de la convention

Faisant suite à l'appel à projets « Accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire », l'ARS a sélectionné le Centre Hospitalier Général de Rambouillet pour son projet d'accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire (réalité virtuelle, musicothérapie, hypnose).

Ainsi, la présente convention fixe les engagements du bénéficiaire, les conditions de prise en charge financière et les modalités de versement de la subvention accordée par l'ARS Ile-de-France.

Article 2- Engagements du bénéficiaire

Par la signature de la présente convention, le CH de Rambouillet s'engage à respecter les obligations suivantes :

- mettre en œuvre et évaluer les projets soumis dans le délai d'accompagnement de 12 mois;
- produire un rapport final présentant le bilan complet de la mise en œuvre du projet à l'issue de l'accompagnement ;
- participer aux réunions de cadrage et de suivi organisées par l'ARS ;
- présenter les résultats dans le cadre des réunions régionales.

Article 3- Détermination de la contribution financière de l'ARS

Une subvention d'un montant total de 20 000 euros est allouée au bénéficiaire au titre du projet d'accompagner les démarches visant la prise en compte de l'anxiété pré opératoire lors de la prise en charge en chirurgie ambulatoire sous réserve des crédits disponibles au titre du fonds régional d'intervention.

Ce montant est destiné à financer les missions mentionnées à l'article 2 de la convention.

Article 4 – Modalités de versement

La contribution financière accordée par l'agence pour l'année 2019 mentionnée à l'article 3 fera l'objet :

- d'un premier versement à la signature de la présente convention correspondant à 80% du montant total de la subvention
- puis d'un second versement correspondant à 20 % de la subvention allouée sur présentation du rapport de fin de projet.

Une décision attributive de financement fixera avant chaque versement le montant de la subvention octroyée.

La contribution financière sera créditée au compte du bénéficiaire selon les procédures comptables en vigueur.

Les versements seront effectués sur le compte du bénéficiaire dont les références bancaires seront fournies à l'Agence Comptable de l'ARS Ile-de-France avec chaque ordre de paiement.

L'ordonnateur de la dépense est le Directeur général de l'agence. Le comptable assignataire est l'Agent comptable de l'agence.

Article 5- Contrôle et suivi de la convention

Le bénéficiaire facilite tout éventuel contrôle diligenté par l'ARS ou tout autre organisme mandaté par elle.

Le bénéficiaire s'engage à transmettre à l'ARS les pièces justifiant l'exécution de la présente convention et à faciliter l'accès à toute pièce justificative des dépenses et tous autres documents dont la production serait jugée utile dans le cadre de ce contrôle.

Conformément aux dispositions de l'article R. 1435-33 du code de la santé publique, en cas d'inexécution partielle ou totale des engagements prévus dans le présent contrat, l'ARS adresse au titulaire du contrat une mise en demeure motivée de prendre, dans un délai d'un mois, les mesures nécessaires au respect de ses engagements. Le titulaire du contrat peut présenter des observations écrites ou orales dans ce délai. Compte tenu de ces éléments de réponse, ce délai peut être renouvelé une fois pour la même durée.

Si, au terme du délai accordé par l'agence régionale de santé, les mesures nécessaires au respect des engagements n'ont pas été prises sans justification valable, l'ARS peut modifier ou résilier le contrat. L'agence peut respectivement exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre de la présente convention, diminuer ou suspendre le montant de la subvention.

L'agence en informe le bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le bénéficiaire s'engage à restituer sans délai les sommes dont le reversement lui serait demandé.

Article 6- Révision de la convention

A la demande de la clinique du Sport ou de l'ARS, les dispositions de la convention sont modifiées par voie d'avenant :

- pour prendre en compte les modifications substantielles de l'environnement de la structure et des missions qui lui sont confiées ;
- pour revoir l'accompagnement financier consenti par l'ARS destiné à la réalisation des orientations de la convention.

La demande de modification fait l'objet d'une discussion et d'un accord formalisé par voie d'avenant portant sur l'objet de la modification, sa cause et toutes les conséquences qu'elle emporte.

Article 7- Résiliation de la convention

En dehors du cas d'inexécution partielle ou totale des engagements prévus dans le présent contrat, chacune des parties se réserve le droit de mettre fin à la présente convention sous

réserve de l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'issue d'un préavis de deux mois.

Article 8 - Confidentialité

L'ARS et le bénéficiaire s'engagent à observer la plus stricte discrétion quant aux données nominatives communiquées dans le cadre de cette convention. Ces données ne peuvent faire l'objet de quelque diffusion sans le consentement exprès des agents et des établissements concernés.

Article 9- Durée de la convention et entrée en vigueur

La présente convention prend effet à compter de sa date de signature et pour une durée de 12 mois.

Article 10 – règlement des litiges

En cas de difficulté sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

Tout litige résultant de l'exécution de la présente convention est du ressort du tribunal administratif de Paris.

Fait à PARIS en trois exemplaires originaux (dont un exemplaire destiné à l'Agence Comptable de l'ARS Ile-de-France), le

**Le Directeur général de l'Agence
régionale de santé Ile-de-France**

Par délégation

**Le Directeur de l'Offre de Soins
de l'Agence Régionale de santé
Ile-de-France,**

Didier JAFFRE

**La Directrice du
Centre Hospitalier Général de
Rambouillet**

Elisabeth CALMON

LE BRIS	Marine	Octobre 2019
Directeur d'hôpital Promotion 2018-2019		
Initier et mettre en œuvre une démarche d'hospitalité et la financer dans un contexte économique très contraint L'exemple du Centre Hospitalier de Rambouillet		
PARTENARIAT UNIVERSITAIRE : -		
<p>Résumé :</p> <p>Confrontés à de fortes difficultés financières, les hôpitaux sont fortement tentés de recentrer leurs dépenses et leurs investissements uniquement sur le soin. Tel est le cas du Centre Hospitalier de Rambouillet qui rencontre depuis plusieurs années une situation économique qui se dégrade, et doit faire face à des dépenses millimétrées.</p> <p>C'est dans ce contexte qu'une démarche visant à promouvoir l'hospitalité a été initiée. La démarche d'hospitalité consiste à promouvoir la qualité de l'accueil et le bien-être des patients à l'hôpital. C'est une part non négligeable de la qualité de prise en soin, et l'hospitalité peut d'ailleurs être considérée comme de la bientraitance ordinaire.</p> <p>Les démarches les plus courantes, comme le recours à divers labels ou certifications comme le label Hospitalité de l'AP-HP, l'incitation hôpital ami des bébés (IHAB), ou encore la certification hôpital ami des papas développée par les hôpitaux Saint-Maurice, ne sont pas adaptées en l'espèce, pour des motifs tant financiers qu'organisationnels.</p> <p>Ainsi, les projets retenus ont été co-construits avec les cadres de santé, qui ont fortement adhéré à cette nouvelle démarche. Les deux principaux projets mis en œuvre ont pour vocation de développer les prestations de socio-esthétisme sur la filière gériatrique, et de réduire l'anxiété péri-opératoire pour les patients opérés en chirurgie ambulatoire. Ces projets ont été financés notamment par la réponse à des appels à projets, auprès de la Fondation l'Oréal, et auprès de l'ARS Ile-de-France.</p> <p>Ce mémoire propose de décrire le processus mis en œuvre au sein du Centre Hospitalier de Rambouillet pour initier cette démarche, allant jusqu'à l'inscrire comme axe stratégique du projet médical de l'établissement, ainsi que la démarche entreprise pour financer ces projets dans un contexte financier très contraint.</p>		
<p>Mots clés :</p> Hospitalité – démarche – qualité de l'accueil – bien-être des patients – éthique du soin - appels à projet – recherche de subvention – partenaire – dons – associations – financement – soins de support – socio-esthétisme – anxiété péri-opératoire		
<i>L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.</i>		