

# PROJET D'ETABLISSEMENT

2024-2029

*Centre Hospitalier d'Argenteuil*  
*Valorisation*  
*Excellence*  
*ModerNisation*  
*AttRactivité*





# ÉDITORIAL

Le Centre Hospitalier d'Argenteuil a fait le choix de se doter d'une **feuille de route ambitieuse et pragmatique** pour les cinq années à venir.

Son projet d'établissement 2024-2029 est le **fruit d'une démarche collective et participative** de près de 10 mois qui a permis d'associer plus de 100 professionnels à la réflexion et de recueillir plus de 300 suggestions.

Soucieux de sa responsabilité sociétale et environnementale, le CHA s'est donné pour objectif de **répondre aux enjeux de demain** en se fixant un cadre d'action opérationnel.

Le projet 2024-2029 se décline ainsi en 4 axes stratégiques que sont **l'attractivité, l'innovation, l'excellence** et la **modernisation**, tous illustrés par des actions concrètes à entreprendre pour **offrir les meilleurs soins aux patients** dans un **établissement modernisé et attractif** pour les professionnels.

La validation de ce projet d'établissement témoigne aujourd'hui de **l'engagement fort** pris par l'ensemble des professionnels au profit des usagers et des partenaires de l'établissement.

Nous tenons à saluer toutes celles et ceux qui ont participé et rendu possible cette **démarche collective inédite** et remercions par avance toutes les équipes qui vont à présent se mobiliser pour faire vivre ce projet au quotidien.



**Sylvain GROSEIL**

Directeur Général



**Jean-Luc PONS**

Président de la Commission Médicale d'Etablissement



**Pascale GERARD**

Coordinatrice Générale des Soins



---

# SOMMAIRE

<b>QUELQUES CHIFFRES CLES</b>	<b>....</b>	<b>06</b>
<b>LES 4 AXES STRATEGIQUES DU PROJET</b>	<b>....</b>	<b>08</b>
<b>ELABORATION, SUIVI ET EVALUATION DU PROJET</b>	<b>....</b>	<b>12</b>
<b>LES DIFFERENTS VOLETS DU PROJET</b>	<b>....</b>	<b>18</b>
<b>LES FICHES ACTIONS</b>	<b>....</b>	<b>36</b>
<b>LES PROJETS MÉDICO- SOIGNANTS</b>	<b>....</b>	<b>200</b>



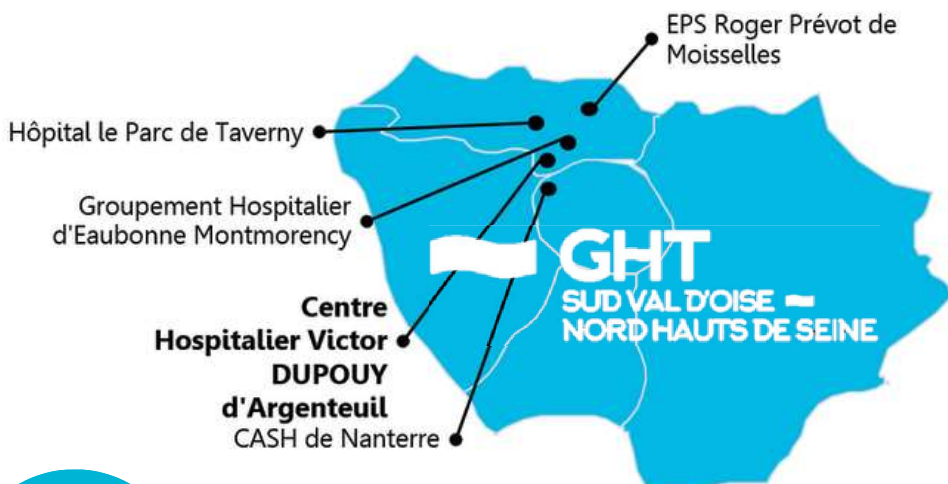
# QUELQUES CHIFFRES CLÉS



**796**

Lits et places

503 en MCO  
128 en Psychiatrie  
94 en USLD  
71 en SMR



**2690**

professionnels

460 professionnels médicaux

2230 professionnels paramédicaux,  
administratifs, techniques et  
logistiques



**104 031**

passages aux  
urgences



**61 451**

séjours MCO

632 séjours SMR  
4424 patients suivis  
en psychiatrie



**8**

pôles d'activité  
cliniques et  
médico-techniques



**3075**

accouchements



**3039**

Score SIGAPS 2020-2024

Tous engagés dans une dynamique  
d'amélioration continue de la  
qualité et de la sécurité des soins  
au travers de contrats qualité.

Données 2023





# LES 4 AXES STRATÉGIQUES DU PROJET

## • ATTRACTIVITE

**« Pérenniser le positionnement du CHA sur son territoire »** constitue l'axe 1 du projet d'établissement.

Il témoigne de la volonté du CHA de consolider son rayonnement territorial, au plus près du lieu de vie des patients, en maintenant une offre de soins diversifiée en son sein, et en lien étroit avec les partenaires du territoire dans une approche globale de la prise en charge.

Cet axe traduit, par ailleurs, l'ambition du CHA de renforcer sa visibilité auprès des professionnels de santé, en assurant la mise en oeuvre concrète d'actions d'amélioration du quotidien des professionnels, et la promotion d'un environnement managérial propice au développement des compétences et à l'engagement.

## • VALORISATION

**« Promouvoir l'expertise et entretenir une dynamique d'innovation et de recherche »**

Au travers de cet axe, le CHA a fait le choix de s'inscrire dans une démarche d'incitation au développement et à la valorisation de toutes les initiatives individuelles et collectives novatrices et favorables à l'amélioration de la prise en charge des patients et/ou au fonctionnement de l'institution.

De la même manière, le CHA s'engage au renforcement de la dynamique de la recherche en santé en structurant davantage la recherche médicale et en soutenant l'émergence d'une recherche paramédicale.

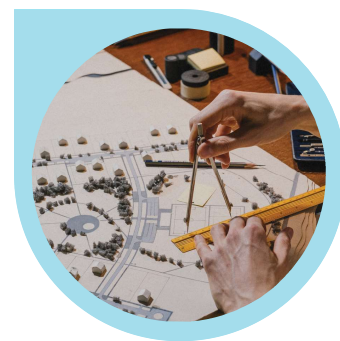


## • MODERNISATION

### « Préparer le CHA de demain par la modernisation architecturale et organisationnelle »

En plus de son engagement dans la construction du Nouvel Hôpital depuis mai 2023, le CHA s'est engagé à décliner une série d'actions visant à répondre aux exigences médicales de demain, à améliorer la fonctionnalité quotidienne de l'hôpital, le cadre de travail des professionnels et à offrir une qualité d'accueil et de prise en charge à la hauteur des attentes des usagers.

Également conscient de l'impact de ses activités sur l'environnement, le CHA est, en parallèle, fortement engagé dans une logique éco-responsable mise en lumière par un projet visant à limiter sa consommation d'énergies et ses émissions de CO2.



## • EXCELLENCE

### « Maintenir l'excellence de nos prises en charge »

Offrir une prise en charge de qualité à l'ensemble des patients du territoire est au cœur des préoccupations du CHA.

La capacité à adapter l'offre de soins de proximité et de recours aux évolutions médicales, technologiques et organisationnelles et à maintenir une exigence de qualité et d'accompagnement des usagers tout au long de leur parcours de prise en charge est un axe fort et prioritaire.

C'est notamment au travers des projets médico-soignants que les professionnels ont ainsi pu identifier des actions concrètes autour de l'innovation et de l'excellence des soins médicaux et chirurgicaux.



La structuration du projet d'établissement autour de ces 4 axes stratégiques a permis aux différents groupes de travail de faire émerger des ambitions auxquelles sont associées des actions concrètes à mener pour les 5 ans à venir.

# NOS AMBITIONS

## EXCELLENCE

Soutenir une offre de soins adaptée aux besoins des patients du territoire.

Réduire l'empreinte carbone du volet achat notamment pour les médicaments et dispositifs médicaux.

Créer un collectif encourageant la croissance professionnelle.

Garantir aux usagers une prise en charge adaptée à leur situation, respectueuse et bienveillante.

Maintenir l'excellence des prises en charge.

Améliorer l'information des usagers et leur participation aux projets innovants et de recherche.

Consolider et développer des processus d'accompagnement et d'attention envers nos professionnels, de haut niveau pour garantir leur sentiment d'être pris en considération.

Affirmer et déployer une dynamique et des actions de haut niveau dans les soins en Santé Mentale au CHA.

## ATTRACTIVITE

Accompagner les professionnels vers l'autonomie et les fidéliser pour sécuriser et développer notre offre de soins.

Sensibiliser le public et les usagers aux enjeux de la transition écologique.

Permettre aux managers d'être acteurs du projet managérial.

Soutenir un niveau optimal de qualité, de sécurité des soins et des prises en charge.

Soutenir la recherche paramédicale pour répondre aux enjeux de santé d'aujourd'hui et de demain.

Diversifier les actions d'amélioration du quotidien des usagers et renforcer leur participation au fonctionnement de l'établissement et à l'amélioration des pratiques.

Attirer et conserver des professionnels compétents en nombre et en qualifications adaptés à la prise en charge des patients et aux besoins de l'établissement et du territoire.

Maintenir et promouvoir une approche positive, ouverte et destigmatisante de la prise en charge de la santé mentale pour nos patients.

## MODERNISATION

Assurer une coordination cohérente entre les différents secteurs/services pour mieux fluidifier les parcours en interne.

Réduire le gaspillage notamment alimentaire.

Faire émerger un cadre institutionnel favorable au déploiement du projet managérial.

Prévenir les risques iatrogènes.

Inciter au développement des innovations et accompagner les professionnels vers un modèle de réflexivité et d'inventivité.

Améliorer la circulation, l'orientation et l'accessibilité aux soins des usagers vulnérables.

Promouvoir et faire progresser les dispositifs visant à répondre aux attentes et besoins actuels et futurs des professionnels et aux enjeux de son projet de modernisation globale.

Faire évoluer la prise en charge des patients en santé mentale en déployant des pratiques et outils modernes.

## VALORISATION

Garantir aux patients une prise en charge continue et personnalisée.

Améliorer le réemploi des produits pour développer l'économie circulaire.

Mettre les professionnels au cœur de la dynamique de l'établissement.

Anticiper l'organisation des situations pouvant impacter la continuité et la qualité des activités.

Ancrer l'innovation et la recherche dans les pratiques courantes et assurer la promotion de toutes les actions menées.

Renforcer la place des RU, de la Maison des usagers et des associations.

Déployer des dispositifs qualitatifs pour faire progresser l'accompagnement de nos équipes et responsables, dans la perspective du projet NHA.

Faire connaître, redynamiser et inventer des soutiens et accompagnements psychologiques de publics en dehors de la patientèle suivie au CHA (tiers, professionnels).

# ELABORATION, SUIVI ET EVALUATION DU PROJET

# UNE DEMARCHE DE CONSTRUCTION COLLECTIVE

## MARS 2024

### LANCEMENT DE LA DEMARCHE

Présentation de la démarche au cours de rencontres avec les professionnels dans chacun des bâtiments du CHA. Ouverture d'une boîte à idées permettant aux professionnels de soumettre leurs suggestions.

## OCT-NOV 2024

### FINALISATION ET RELECTURE DU PROJET

Tenue des derniers groupes de travail. Validation des orientations retenues dans chaque groupe. Travail de rédaction et de relecture de tous les projets.

## JAN-FEV 2025

### RESTITUTION AUX PROFESSIONNELS

Présentation du projet 2024-2029 finalisé aux professionnels sous le même format qu'au lancement de la démarche.

## AVRIL À SEPT 2024

### CONSTRUCTION DU PROJET

Réunions des 8 groupes de travail associant des professionnels soignants, administratifs, techniques et médico-techniques, des représentants du personnel, les représentants des usagers et les membres de l'équipe de direction.

## DEC 2024

### VALIDATION DU PROJET

Présentation du projet finalisé à toutes les instances de fin d'année et recueil de l'avis des instances.



## ET PARTICIPATIVE

La démarche d'élaboration du projet d'établissement est l'aboutissement d'un travail collectif et de concertation d'environ 10 mois, tout au long de l'année 2024.

Un appel aux professionnels volontaires pour participer aux **8 groupes de travail thématiques** (social, managérial, qualité et sécurité des soins, usagers, recherche et innovation, éco-responsable et prise en charge des patients) a rapidement permis de **rassembler près de 100 agents**, tous corps de métiers confondus.

Des premières réunions ont été organisées entre les porteurs de projets dans le but de définir une méthode de travail commune et d'acter l'articulation de chacun des projets autour des 4 axes stratégiques du CHA. L'objectif premier était de créer un **projet unique** et un **socle commun** à toutes les thématiques traitées.

300 suggestions  
de professionnels  
issues de la boîte à  
idées

8 groupes de  
travail  
thématiques

Près de 100  
participants à  
l'élaboration

1 comité  
d'harmonisation  
des travaux

32 enjeux  
prioritaires

46 projets  
médico-soignants

77 fiches action

S'en est suivie une série de réunions qui a permis de réaliser un bilan et une évaluation des précédents projets puis d'identifier des actions concrètes et réalistes permettant de répondre aux enjeux et besoins perçus par les professionnels, les usagers et les partenaires du territoire.

Toutes ces actions ont ensuite été traduites en **77 fiches action** et **46 projets médico-soignants** afin de rendre ce projet réalisable, évaluable et évolutif au fil de sa mise en oeuvre.

# LA MISE EN OEUVRE, LE SUIVI ET L'EVALUATION DU PROJET

La mise en oeuvre et le suivi annuel du projet d'établissement 2024-2029 seront coordonnés par le Directeur Général, le Président de la Commission Médicale d'Etablissement et la Direction des Affaires Générales et des Projets, en lien étroit avec les porteurs de chaque projet et les groupes de travail en charge de la déclinaison des fiches action.

A compter d'avril 2025, chaque groupe de travail sera amené à présenter, tous les mois, à tour de rôle, l'état d'avancement de ses actions au cours d'une réunion réunissant le DG, le PCME et la Direction des Affaires Générales et des Projets.



Cette organisation permettra ainsi de réaliser un suivi des actions au fil de l'eau, d'effectuer des ajustements au vu des enjeux auxquels doit faire face le CHA et aux besoins des professionnels et des patients auxquels il doit répondre. Ce suivi régulier garantira enfin l'atteinte des objectifs définis.

Les instances de l'établissement seront régulièrement informées de la déclinaison des différentes fiches actions.

Les projets médico-soignants feront, quant à eux, l'objet d'un suivi biennuel, dans le cadre de la tenue des comités projets. Les trios de pôles, chefs et cadres de service seront invités, à cette occasion, à faire un état des lieux des actions mises en oeuvre dans leurs projets respectifs.





---

# LES TÉMOIGNAGES DE QUELQUES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL

"En tant que Coordinatrice Générale des Soins, je suis très sensible à la contribution et à l'adhésion des professionnels dans la rédaction de notre projet d'établissement. Cette démarche participative renforce la cohésion institutionnelle. Elle est un atout majeur pour sa mise en œuvre au bénéfice des usagers et de la qualité des prises en charge."

**Pascale GERARD**

*Coordinatrice Générale des Soins*



"Collaborer avec les directeurs, cadres supérieurs et mes collègues m'a permis de mieux comprendre leur vision et de renforcer nos échanges. Les travaux en petit groupe sur les fiches actions ont enrichi ma réflexion et apporté une réelle valeur ajoutée. C'était une belle expérience."

**Cécile TABANAUD**

*Cadre de santé en pneumologie*

---

# LES TÉMOIGNAGES DE QUELQUES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL

“Participer au groupe projet psychologique a été très enrichissant en tant qu’acteur RH. Inédit au niveau du projet d’établissement, ce projet a su réunir différents acteurs et mettre en lumière la profession de psychologue. A travers les échanges, nous avons pu construire un projet intégrant différentes thématiques dans le cadre de la prise en charge des patients mais également aborder les enjeux liés à la Santé Mentale incluant également les professionnels du CHA.”

**Lilia BOUAZZA**

*Chargée de projets RH*

“La méthode d’élaboration du projet d’établissement a été d’une grande richesse.

Elle a favorisé le partenariat entre les professionnels du CHA et les représentants des usagers dans l’identification d’actions concrètes répondant aux besoins et aux préoccupations des usagers. Elle a par ailleurs permis d’associer pleinement les RU à l’élaboration de la stratégie de l’établissement en termes de prise en charge des usagers et de respect des droits pour les années à venir.”

**Martine NOVIC**

*Représentante des usagers*



# LES DIFFERENTS VOLETS DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

# LE PROJET MANAGERIAL

## 01. Une démarche innovante

Le CHA a souhaité, à travers le travail mené dans l'élaboration de ce projet, réaffirmer le rôle essentiel de l'encadrement dans le fonctionnement de l'institution et rénover les modalités de son management sur la base des besoins identifiés par les agents eux-mêmes.

Inexistant dans le projet d'établissement précédent, ce projet managérial constitue une nouveauté pour le CHA.

## 02. Composition du groupe de travail

**35 professionnels**, médicaux, paramédicaux et administratifs, en position d'encadrement ou non, ainsi que des représentants du personnel, ont participé aux réunions d'élaboration du projet managérial.

Ces même professionnels ont contribué à la rédaction de l'ensemble des fiches actions retenues.

## 03. Fondements du projet

Les bases du projet managérial reposent sur une concertation entre l'ensemble des participants au groupe de travail qui a permis de définir le management et les attentes des professionnels.

Le travail de réflexion a ensuite conduit le groupe à retenir deux valeurs que les managers s'engageront à porter collectivement :

- le **respect**
- la **solidarité**

De même, deux principes d'action identifiés par le groupe structurent l'ensemble des actions retenues dans le projet :

- **Responsabiliser les acteurs**
- **Encourager la progression**

## 04. Boîte à idées

**36 idées de professionnels** du CHA ont été remontées au groupe de travail par la voie numérique ou papier.

26 idées ont été intégrées dans le projet ou sont déjà en cours.

10 idées n'ont pas été retenues dans ce projet mais réintégrées dans d'autres projets.



# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Créer un collectif encourageant la croissance professionnelle</b></p> <p>-Faire émerger une identité managériale (FA-7)</p> <p>-Garantir des espaces d'échanges et de soutien aux managers et aux équipes (FA-8)</p>	<p><b>Enjeu : Permettre aux managers d'être acteurs du projet managérial</b></p> <p>-Garantir un accompagnement personnel des managers dans la mise en place du projet managérial (FA-1)</p> <p>-Permettre aux managers de disposer d'outils modernes dans leur exercice professionnel. (FA-2)</p>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>Enjeu : Faire émerger un cadre institutionnel favorable au déploiement du projet managérial</b></p> <p>-Créer un environnement propice au développement des capacités des professionnels (FA-3)</p> <p>-Acculturer les managers à la gestion dans un cadre institutionnel (FA-4)</p>	<p><b>Enjeu : Mettre les professionnels au cœur de la dynamique de l'établissement</b></p> <p>-S'engager dans un management participatif (FA-5)</p> <p>-Mobiliser les professionnels autour de projets institutionnels (FA-6)</p>

# LE PROJET ECO-RESPONSABLE

## 01. Un projet élaboré à partir du bilan carbone du CHA

Réalisé en 2023, le bilan carbone du CHA a eu pour objectif :

- d'établir un bilan des émissions de GES,
- de bâtir un plan de transition pour réduire les émissions de gaz à effet de serre présentant les objectifs, moyens et actions envisagés.

Sur la base de ce bilan, un plan de 36 actions a pu être élaboré et présenté aux différentes instances de l'établissement.

Afin de s'inscrire dans la continuité du travail entrepris depuis plusieurs années, ce plan d'actions constitue la composante majeure du projet éco-responsable pour les années 2024-2029.

## 02. Composition du groupe de travail

4 réunions de travail ont permis de réunir environ 15 professionnels, tous corps de métiers confondus, sur la thématique éco-responsable.

## 03. Boîte à idées

**30 idées de professionnels** du CHA ont été remontées au groupe de travail par la voie numérique ou papier.

19 ont été intégrées dans le projet ou sont déjà en cours.

10 sont inéligibles.

1 doit faire l'objet d'un complément d'étude.



# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Réduire l'empreinte carbone du volet achat notamment pour les médicaments et dispositifs médicaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mener des réflexions sur le recours à l'usage unique vs réutilisation et stérilisation (FA-1)</li> <li>-Utiliser les gaz anesthésiants les moins polluants (FA-3)</li> <li>-Intégrer des critères environnementaux dans les achats (FA-4)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Sensibiliser le public et les usagers aux enjeux de la transition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sensibiliser les usagers et les salariés aux éco-gestes et à l'usage raisonnable du numérique (FA-10)</li> </ul>
VALORISATION	MODERNISATION
<p><b>ENJEU : Améliorer le réemploi des produits pour développer l'économie circulaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Réduire à la source les déchets en agissant sur la prévention et le réemploi (FA-7)</li> <li>-Donner une seconde vie aux équipements (FA-5)</li> <li>-Pratiquer l'éco-conception des soins, réduire le gaspillage et diminuer le recours aux médicaments (FA-11)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Réduire le gaspillage notamment alimentaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Réduire le gaspillage alimentaire (FA-2)</li> <li>-Pratiquer l'écoconception des soins, réduire le gaspillage et diminuer le recours aux médicaments via un comité de pertinence des soins (FA-11)</li> <li>-Assurer un suivi régulier des consommations énergétiques de la structure (FA-9)</li> <li>-Réduire le nombre de courriers postaux envoyés (FA-8)</li> <li>-Installer des sèche mains électriques en remplacement des essais mains (FA-6)</li> </ul>

# LE PROJET SOCIAL

## 01. Fondements du projet

Le projet social 2024-2029 s'inscrit dans la continuité du projet social précédent. Il confirme l'engagement du CHA dans son objectif de préparation et d'accompagnement aux changements nécessaires à l'ouverture du Nouvel Hôpital tout en fixant une ligne de conduite en matière de ressources humaines, de qualité de vie au travail et de promotion des liens sociaux.

## 03. Boîte à idées

**74 idées de professionnels** du CHA ont été remontées au groupe de travail par la voie numérique ou papier.

53 ont été intégrées dans le projet ou sont déjà en cours.

21 n'ont pas été retenues.

## 02. Composition du groupe de travail

Un groupe de travail pluridisciplinaire a contribué à l'élaboration du projet.

Ont été associés à cette démarche des professionnels soignants, administratifs, techniques et logistiques ainsi que les représentants du personnel et le Service de Santé au Travail.

L'association de la Direction des Affaires Médicales a par ailleurs permis la prise en compte des sujets spécifiques aux personnels médicaux.





# LES 4 CADRANS DU PROJET

MODERNISATION	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Promouvoir et faire progresser les dispositifs visant à répondre aux attentes et besoins actuels et futurs des professionnels et aux enjeux de son projet de modernisation globale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accentuer la modernisation de la politique d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (FA-1)</li> <li>-Valoriser et élargir les actions sociales proposées au bénéfice des personnels du CHA (FA-2)</li> <li>-Déployer les outils numériques nécessaires à une offre de services RH répondant aux attentes actuelles des professionnels (FA-3)</li> <li>-Déployer et faire connaître auprès de tous les acteurs du recrutement les dispositifs inscrits dans le « Guide du Recruteur » (FA-4)</li> <li>-Accompagner et faire adhérer les professionnels et les responsables au déploiement du projet Nouvel Hôpital d'Argenteuil (FA-5)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Attirer et conserver des professionnels compétents en nombre et en qualification adaptés à la prise en charge des patients et aux besoins du CHA et du territoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planifier une étude d'impact d'une adhésion du CHA à l'ANFH, dans un cadre territorial partagé. (FA-6)</li> <li>-Préparer la mise en place de la future protection sociale complémentaire dans la FPH (FA-7)</li> <li>-Réaliser une étude d'impact d'une politique, si possible territoriale, pour l'accès d'agents du CHA vers le logement social ou intermédiaire (FA-8)</li> <li>-Formaliser une communication sur les dispositifs d'accès au logement social et intermédiaire ouverts aux professionnels du CHA (FA-9)</li> <li>-Favoriser la présence du CHA dans les lieux de formation des futurs professionnels des métiers et services en tension (FA-10)</li> <li>-Faire connaître et valoriser la politique d'attractivité du CHA sur les métiers et services en tension (FA-11)</li> <li>-Valoriser et améliorer les prestations diverses assurées par le CHA à destination de ses professionnels (FA-12)</li> <li>-Organiser une offre de stage destinée à orienter de nouvelles générations vers les métiers de soins (FA-13)</li> </ul>
VALORISATION	EXCELLENCE
<p><b>ENJEU : Déployer des dispositifs qualitatifs pour faire progresser l'accompagnement de nos équipes et de nos responsables, dans la perspective du projet valorisant d'entrée dans le NHA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Élargir les modalités de formations au sein d'une équipe et/ou de l'établissement (FA-14)</li> <li>-Intensifier le déploiement des nouveaux métiers et nouvelles modalités d'organisation des soins au CHA, dans le cadre du Projet « Nouvel Hôpital d'Argenteuil » (FA-15)</li> <li>-Appuyer l'exercice managérial dans toutes ses dimensions (FA-16)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Consolider et développer des processus d'accompagnement et d'attention envers nos professionnels, de haut niveau pour garantir leur sentiment d'être pris en considération</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Structurer et développer une politique ambitieuse de « Responsabilité Sociale de l'Etablissement » (RSE) (FA-17)</li> <li>-Consolider et promouvoir la Politique « Qualité de Vie au Travail » du CHA (FA-18)</li> </ul>

# LE PROJET QUALITE ET SECURITE DES SOINS

## 01. Fondements du projet

La qualité et la sécurité des patients demeurent la préoccupation de l'ensemble des professionnels du CHA.

La politique qualité de l'établissement est mise en œuvre par un programme d'actions opérationnelles déclinées au niveau des pôles, avec des indicateurs de suivi périodique.

Cette politique s'articule, par ailleurs, avec les projets médico-soignants, le projet des usagers et le projet social et poursuit l'objectif d'impliquer au maximum les patients et leurs représentants dans la démarche.



## 02. Méthodologie de travail

La thématique qualité et sécurité des soins a été travaillée au travers de 3 groupes de travail :

1° Volet médico-soignant

2° Volet pilotes de processus (douleur, fin de vie, médicament, transfusion, EPRI ...)

3° Volet responsables opérationnels qualité (*services ayant des démarches d'accréditation spécifiques*).

Environ 35 professionnels ont été impliqués dans la démarche d'élaboration du projet.

## 03. Boîte à idées

En plus des réunions de travail, un questionnaire qualité et sécurité des soins a été établi et diffusé, via BlueKangoo, à l'ensemble des professionnels de l'établissement pour recueillir leurs avis.

# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Garantir aux usagers une prise en charge adaptée à leur situation, respectueuse et bienveillante</b></p> <p>-Utiliser le principe de la démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité pour développer la culture sécurité (FA-7)</p> <p>-Prévenir la maltraitance et garantir les libertés individuelles (FA-8)</p>	<p><b>ENJEU : Soutenir un niveau optimal de qualité et de sécurité des soins et des prises en charge</b></p> <p>-Organiser la gestion des risques (FA-1)</p> <p>-Repérer les patients à risque pour assurer des prises en charge adaptées (FA-2)</p>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>ENJEU : Prévenir les risques iatrogènes</b></p> <p>-Renforcer la prévention et maîtriser le risque infectieux (FA-3)</p> <p>-Renforcer la sécurisation du circuit du médicament (FA-4)</p>	<p><b>ENJEU : Anticiper l'organisation des situations pouvant impacter la continuité et la qualité des activités</b></p> <p>-Valoriser les démarches d'accréditation spécifiques (FA-5)</p> <p>-Anticiper la gestion des Situations Sanitaires Exceptionnelles (FA-6)</p>

# LE PROJET DES USAGERS

## 01. Fondements du projet

Depuis la création de la Maison des Usagers en 2008 et la nomination des représentants des usagers (RU), le CHA a engagé un certain nombre d'actions en faveur des usagers et de la politique d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Le projet des usagers 2024-2029 s'inscrit dans la continuité du projet précédent en rendant compte, une fois de plus, d'un regard croisé entre professionnels de l'établissement et représentants des usagers et des associations en faveur des usagers.

Ce projet s'inscrit, par ailleurs, dans la philosophie de la recommandation de la Haute Autorité de Santé qui vise à soutenir et encourager l'engagement des usagers.

## 02. Composition du groupe de travail

Le projet a été élaboré en étroite collaboration avec les représentants des usagers, le service de relations usagers, et en lien avec la commission des usagers.

Ont également participé à la réflexion des cadres de santé, des soignants, des agents administratifs et des représentants du personnel.

## 03. Objectifs prioritaires

Deux objectifs prioritaires ont été identifiés par le groupe de travail :

**-l'amélioration de l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des personnes vulnérables et en situation de handicap.**

**-l'importance de favoriser l'exercice des droits des usagers en assurant leur promotion auprès des patients et des professionnels.**



## 04. Boîte à idées

**19 idées de professionnels** du CHA ont été remontées au groupe de travail par la voie numérique ou papier.

13 idées ont été intégrées dans le projet des usagers ou sont déjà en cours.

4 idées n'ont pas été retenues dans ce projet mais ont été réintégrées dans d'autres projets.

2 idées seront à étudier dans le cadre de la construction du Nouvel Hôpital.

# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Faciliter la connaissance des droits et l'accès à l'information des usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Améliorer l'information des usagers et des professionnels (FA-7)</li> <li>-Renforcer la participation des usagers et de leurs représentants dans les projets innovants et de recherche (FA-8)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Améliorer le quotidien des usagers et recueillir leur satisfaction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Renforcer la participation des usagers dans le fonctionnement du CHA et l'amélioration des pratiques (FA-3)</li> <li>-Diversifier les actions d'amélioration du quotidien des usagers (FA-4)</li> </ul>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>ENJEU : Améliorer la circulation, l'orientation et l'accessibilité aux soins des usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Faciliter l'orientation des personnes vulnérables et en situation de handicap au sein de l'établissement (FA-1)</li> <li>-Améliorer l'accès aux soins des personnes vulnérables et en situation de handicap (FA-2)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Donner davantage de visibilité à la Maison des Usagers, aux représentants des usagers et aux associations présentes dans l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Renforcer la place de la Maison des Usagers et de ses représentants (FA-5)</li> <li>-Renforcer la place des associations au sein du CHA (FA-6)</li> </ul>

# LE PROJET RECHERCHE ET INNOVATION

## 01. Une démarche innovante

En introduisant un volet recherche dans son projet d'établissement, le CHA manifeste sa volonté de créer une culture de la recherche clinique et paramédicale afin qu'une simple interrogation ou intention conduise à un projet de recherche et à une publication et concourt ainsi à l'amélioration de la prise en charge des patients.

De la même manière, la structuration d'une politique innovation témoigne de l'engagement du CHA dans la diffusion d'une culture de l'excellence. L'accompagnement des innovations organisationnelles, architecturales, managériales ou encore technologiques, constitue un axe de travail prioritaire.



## 02. Composition du groupe de travail

Un groupe de travail pluridisciplinaire a permis de réunir, au cours de 4 sessions de travail, les corps de métiers suivants :

- Infirmières en pratique avancée
- Infirmière de recherche clinique
- Cadres de santé
- Cadres supérieurs de santé
- Documentaliste
- Médecins impliqués dans la recherche clinique
- Représentants du personnel issus du laboratoire et du bloc opératoire.

La création d'un dossier de travail numérique partagé a également contribué à ce que chacun puisse nourrir la réflexion au fil de l'eau.

# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Maintenir l'excellence des prises en charge</b></p> <p>-Elaborer un plan de développement de la recherche clinique (FA-1)</p>	<p><b>ENJEU : Soutenir la recherche paramédicale pour répondre aux enjeux de santé d'aujourd'hui et de demain</b></p> <p>-Structurer et organiser le processus pour le développement interne d'une démarche de recherche paramédicale (FA-3)</p>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>ENJEU : Inciter au développement des innovations et accompagner les professionnels vers un modèle de réflexivité et d'inventivité</b></p> <p>-Structurer et organiser le processus d'accompagnement des projets innovants (FA-2)</p>	<p><b>ENJEU : Ancrer l'innovation et la recherche dans les pratiques courantes et assurer la promotion de toutes les actions menées.</b></p> <p>-Définir un plan de communication interne et externe pour la promotion de la recherche et de l'innovation (FA-4)</p>

# LE PROJET DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

## 01. Une démarche innovante

Ce projet a été conçu autour de deux dynamiques complémentaires :

-Des **axes transversaux applicables à tous les pôles et services** de l'établissement.

-Des **projets médico-soignants qui ont permis de réunir tous les professionnels** médicaux et paramédicaux des services.

## 03. Boîte à idées

**36 idées de professionnels du CHA** ont été remontées au groupe de travail par la voie numérique ou papier.

12 idées ont été intégrées dans le projet des usagers ou sont déjà en cours.

24 idées n'ont pas été retenues dans ce projet, ont été réintégrées dans d'autres projets ou seront à étudier dans le cadre de la construction du Nouvel Hôpital.

## 02. Composition du groupe de travail

Un groupe de travail pluridisciplinaire a contribué à l'élaboration du projet transversal.

Ont été associés à cette démarche des professionnels soignants et administratifs, ainsi que les représentants du personnel.





# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Soutenir une offre de soins adaptée aux besoins des patients du territoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fluidifier les parcours en renforçant les partenariats avec les acteurs du territoire (FA-1)</li> <li>-Renforcer le développement des outils de télémédecine (FA-2)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Accompagner les professionnels vers l'autonomie et les fidéliser pour sécuriser et développer notre offre de soins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer un accueil et un encadrement facilitant l'intégration des professionnels et des étudiants pour accroître notre offre de soins (FA-3)</li> <li>-Encourager la valorisation des compétences et des expertises (FA-4)</li> </ul>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>ENJEU : Assurer une coordination cohérente entre les différents secteurs/services pour mieux fluidifier les parcours en interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Valoriser la coordination entre les acteurs pour améliorer le parcours de soins (FA-5)</li> <li>-Faciliter le parcours du patient programmé et non programmé (FA-6)</li> <li>-Améliorer le parcours administratif du patient (FA-7)</li> </ul>	<p><b>ENJEU : Garantir aux patients une prise en charge continue et personnalisée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sécuriser la continuité des soins (FA-8)</li> <li>-Valoriser des prises en charge adaptées et individualisées (FA-9)</li> <li>-Valoriser l'accompagnement social des patients (FA-10)</li> </ul>

---

# LE PROJET PSYCHOLOGIQUE

## 01. Les fondements du projet

Le projet psychologique est une nouveauté pour le CHA. Jamais un tel projet n'avait été élaboré dans les projets d'établissements précédents.

Le groupe de travail en charge de l'élaboration de ce projet a ainsi fait le choix de donner à ce projet une dimension large en l'articulant autour de deux axes :

**-la prise en charge psychologique des patients et de leur entourage.**

**-la prise en compte de la santé mentale et l'accompagnement psychologique des professionnels.**

## 03. Boîte à idées

Afin de connaître les attentes et besoins des professionnels, le groupe de travail a élaboré un questionnaire qu'il a adressé à l'ensemble cadres et chefs de service de l'établissement.

Les questionnaires retournés ont ensuite été étudiés au cours des réunions de travail.

## 02. Composition du groupe de travail

Un groupe de travail pluridisciplinaire a contribué à l'élaboration du projet.

Ont été associés à cette démarche des professionnels soignants et administratifs, ainsi que les représentants du personnel.



# LES 4 CADRANS DU PROJET

EXCELLENCE	ATTRACTIVITE
<p><b>ENJEU : Affirmer et déployer une dynamique et des actions de haut niveau dans les soins en Santé Mentale au CHA</b></p> <p>-Proposer un dispositif de prise en charge des patients et des familles et mettre en place des analyses cliniques à destination des équipes par partenariats et interventions croisées entre psychologues (FA-1)</p> <p>-Promouvoir les actions d'excellence en santé mentale (FA-2)</p>	<p><b>ENJEU : Maintenir et promouvoir une approche positive, ouverte et destigmatisante de la prise en charge de la santé mentale pour nos patients</b></p> <p>-Développer une offre de communication institutionnelle sur les dispositifs de sensibilisation à la santé mentale (FA-3)</p> <p>-Assurer le suivi du parcours de soin psychologique adapté du patient à toutes les étapes de la prise en charge y compris après sa sortie (FA-4)</p> <p>-Conforter la pluralité des approches psychothérapeutiques des psychologues pour la prise en charge des patients (FA-5)</p>
MODERNISATION	VALORISATION
<p><b>ENJEU : Faire évoluer la prise en charge des patients en santé mentale en déployant des pratiques et outils modernes</b></p> <p>-Déployer des outils numériques adaptés pour une meilleure prise en charge psychologique des patients (FA-6)</p> <p>-Favoriser les pratiques de prévention de prise en charge psychologiques innovantes (FA-7)</p>	<p><b>ENJEU : Faire connaître, redynamiser et inventer des soutiens et accompagnements psychologiques de publics en dehors de la patientèle suivie au CHA</b></p> <p>-Actualiser et étendre des dispositifs internes de soutien psychologique et d'accompagnement des professionnels (FA-8)</p> <p>-Réévaluer et actualiser les dispositifs de prévention des risques psychologiques (FA-9)</p> <p>-Formaliser un dispositif de prise en charge de tiers en cas d'absence du patient (FA-10)</p>

# LA CONSTRUCTION DU NOUVEL HOPITAL

La construction du Nouvel Hôpital d'Argenteuil (NHA) constitue également un élément central du projet d'établissement.

Depuis mai 2023, le CHA a entrepris des travaux d'envergure visant à réunir, à l'horizon 2030, la quasi-totalité de ses activités de soin dans un bâtiment unique de 77 000 m<sup>2</sup> pour **offrir les meilleures conditions d'accueil et de prise en charge** aux patients et un **cadre de travail optimal** à la communauté hospitalière.



## CALENDRIER

### OCT. 2021-2022

- Validation du projet
- Études préparatoires
- Concours pour le choix du groupement architecte et entreprises

### 2023 - 2027

Construction tranche EST



Bâtiment  
Madeleine-Brès

### 2027 - 2030

- Construction parking silo
- Construction tranche OUEST



Le NHA permettra de répondre aux enjeux de demain grâce à un **service des urgences repensé** pour accueillir plus de 100 000 passages, **une maternité de niveau 3 modernisée** et reconstruite autour d'un **plateau technique sécurisé** et par la **mutualisation des équipements** médicaux et innovations technologiques

Conscient de son empreinte environnementale, le CHA s'est, par ailleurs, engagé dans la réalisation d'un **établissement éco-responsable** qui limite les consommations d'énergie, et valorise une politique respectueuse de l'environnement dans tous les aspects de son fonctionnement.

