

1^{ERES} RENCONTRES INTERNATIONALES
1^{ERES} RENCONTRES INTERNATIONALES
organisées par le CHU de TOULOUSE

Risque et communication : une intimité dangereuse ?

Eric Mathern
agence beaurepaire

Intimité ?

- Tout risque est potentiellement une crise
- Toute crise est potentiellement une information
- Toute info est potentiellement « communicable »



Intimité dangereuse ?

- Toute info est sujet à interprétation
- Certaines interprétations peuvent fortement dégrader l'image de l'ES, voire la confiance en l'hôpital public.



Attention aux motifs !

- Légitimes : informer objectivement, assumer ses responsabilités, maintenir la crédibilité, préserver l'image, conserver la confiance...
- Inavouables : idéologiques, fuite, mercantiles...



La GDR en communication

- Se préparer à une com de crise
- Repérer les risques de communication
- Identifier les émetteurs et leurs motifs
- Préparer des réponses adaptées



Se préparer à quoi ?

- Aux crises liées aux risques...
 - iatrogènes
 - sanitaires
 - sur les bâtiments et les installations
 - liés au(x) changement(s)



Exemple d'un déménagement



Un changement spatio-temporel

Avant...



... Après



Un contexte de mini-crise...

- Radio trottoir : la communication a horreur du vide
- Personnels « en perdition » : des messages insuffisamment clairs, absence de vision
- Prescripteurs dans l'expectative : aucune com spécifique



Quels risques potentiels ?

- Baisse de confiance
- Perte de motivation
- Dégradation de l'image
- Baisse d'activité
- Incident – accident lors du déménagement



Donc une menace...

- Pour les patients
- Pour l'institution et ses personnels
- Pour son représentant
- Pour sa tutelle



Une approche globale

- Un diagnostic sans concession
- Des problématiques identifiées
- Un socle de communication solide
- Un plan de com spécifique
- Un groupe com / espace collaboratif
- Des managers formés au média training



Un objectif stratégique prioritaire

- (Re)donner du sens au changement
 - imaginé
 - expliqué
 - perçu
 - vécu



Restaurer la confiance



02 / la saga du projet
Les coulisses du chantier et l'ambition du projet racontés par les principaux acteurs.

04 / une cité-jardin
Au cœur du concept architectural, un enjeu majeur : faire nimer technicité et humanité.

06 / l'hôpital au quotidien
Valeurs défendues, équipements, organisation : tout comprendre sur la vie à l'hôpital.

08 / renseignements
Comment s'informer sur l'hôpital, y accéder et se préparer au transfert.



hôpital-info



objectif atteint !

le nouveau CHRA ouvre ses portes

Un symbole fort pour la région d'Annecy

A l'ors que le nouveau Centre Hospitalier de la Région d'Annecy (CHRA) ouvre ses portes, l'ancien hôpital s'apprête à fermer les siens. Une page se tourne : une nouvelle histoire débute.

C'est fait. L'hôpital d'Annecy quitte progressivement la rive du lac pour gagner la commune de Metz-Tessy, à quelques kilomètres. Un transfert très attendu, parce que devant au fil des ans une vraie nécessité multifactorielle. D'abord, par la vétusté des anciens locaux – que les nouveaux critères de qualité et de sécurité des établissements sanitaires rendaient plus évidente encore. En raison aussi, de la poussée démographique et de

l'évolution des besoins de santé, que l'hôpital doit prendre en compte pour assurer pleinement sa mission de service public. Il faut enfin résoudre une bonne fois pour toutes, les difficultés de stationnement, loin d'être anecdotiques, auxquelles les visiteurs et les personnels étaient confrontés au quotidien...

Cap sur le futur !
Le nouveau CHRA est un symbole. Un projet ambitieux – c'est l'un des plus importants programmes de construction dans le domaine hospitalier en France à ce jour – qui a suscité une dynamique très large, mêlant la ville d'Annecy, la communauté d'agglomération et les

instances régionales et nationales en charge de la santé... L'attente, pour ne pas dire l'impatience, de toutes celles et ceux qui rêvaient de disposer d'un hôpital moderne – en particulier les professionnels libéraux d'Annecy et de la région – traduit quant à elle l'ampleur des exigences auxquelles le nouveau CHRA doit désormais répondre. La barre a été placée très haut et l'intérêt du public est déjà manifeste. Le succès des récentes journées «Portes Ouvertes» organisées par le personnel hospitalier en est la meilleure preuve : plus de 18 000 personnes se sont déplacées, ravies de découvrir de leurs propres yeux que ce projet placé sous le signe du futur... est désormais une réalité. ■

Remotiver en aidant à l'appropriation du lieu



Améliorer l'image de l'institution

Home | Dernières actualités | L'annuaire de l'hôpital | Aide en ligne |

A Vous allez vous faire hospitaliser ?

B Vous êtes un professionnel externe ?

C Vous êtes étudiant ?

D A la recherche d'un emploi ?

CHRA
CENTRE HOSPITALIER
DE LA RÉGION D'ANNECY

Bienvenue sur le portail du Centre Hospitalier de la Région d'Anncy

A découvrir

Implanté sur la commune de Metz-Tessy. Un accès facilité par de grands axes routiers

La visite virtuelle du nouvel hôpital

Découvrez sans plus attendre la visite virtuelle du nouvel établissement...

Espace réservé aux professionnels identifiés

Accédez à l'ensemble des services proposés par le CHRA en accès sécurisé. Veuillez vous identifier et choisir votre espace.

Vous allez vous faire hospitaliser ?

Vous êtes professionnel externe ?

Vous êtes étudiant ?

A la recherche d'un emploi ?

Découvrir le CHRA

Espace presse du CHRA

Pour l'inauguration du Centre Hospitalier de la Région d'Anncy, un espace presse est à votre disposition

Visitez le nouvel hôpital avec le Directeur

Identifiant
.....
Choix de l'espace privé [OK]

» Inscrivez vous à l'espace privé
» J'ai oublié mon mot de passe

Contactez-nous | Plan du site | Crédits | Mentions légales |



Se rapprocher des prescripteurs



SOMMAIRE

INTRODUCTION

UNE AMBITION INNOVANTE	9
UN POSITIONNEMENT FORT ET UNE VISION AFFIRMÉE	9
UN CONTEXTE MARQUÉ PAR DES ÉVOLUTIONS MAJEURES	9

LES VALEURS

L'ACCUEIL	13
L'EXCELLENCE	13
L'OUVERTURE	13
LA RESPONSABILITÉ	13

LE PROJET

PROJET MÉDICAL - AXES STRATÉGIQUES

URGENTES	17
FEMME-MÈRE-ENFANT-ADOLESCENT	17
PERSONNES ÂGÉES	19
MALADIE CANCÉREUSE	19
PSYCHIATRIE ET SANTÉ MENTALE	20

PROJET MÉDICAL - ACTIVITÉS DE RÉFÉRENCE ET AXES DE DÉVELOPPEMENT

ACTIVITÉS DE RÉFÉRENCE, INNOVATIONS ET RECHERCHE	21
SAME 74	21
RÉSEAUX DE SOINS ET PLATEFORME	21
DE COMMUNICATION MÉDICINE	21
GESTION DES CRUES ET DES VICIANCES	21
FORMATION AUX SOINS D'URGENTES	21
RÉANIMATION	21
UNITÉ NEURO-OPHTHALME	21
CARDIOLOGIE INTERVENTIONNELLE	21
HÉMATOLOGIE CLINIQUE	22
INFECTIOLOGIE	22
LABORATOIRE DU SOMMEIL	22
AXIS DE DÉVELOPPEMENT	23
AMBULATOIRE	23
ACTIVITÉ CHIRURGICALE	23
HAD ET COORDINATION DES SOINS D'AVAIL	23
ACTIVITÉS TRANSVERSALES	24
ANTENNE DE DIABÉTOLOGIE	24
ADÉNTOLOGIE	24
UNITÉ MOBILE DE GÉRIATRIE	24
PLATEAU TECHNIQUE	24

PROJET MÉDICAL - LE PATIENT ET L'USAGER

L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ	25
AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	25
AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES SOINS PALLIATIFS	25
UN SOIN SÉCURISÉ	25
LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	25
LE «JUSTE PRESCRIRE»	26
LA CONSIDÉRATION DE LA PERSONNE SOIGNÉE	26
AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS	26
PRENDRE EN COMPTE LA DIMENSION SOCIALE	26
DONNER TOUTE SA PLACE À L'USAGER, ACTEUR DU SOIN	26
VERS UNE MAISON DES USAGERS	26
DÉVELOPPER L'ÉDUCATION POUR LA SANTÉ ET L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE	26

PROJET RESSOURCES HUMAINES

COMPÉTENCES ET RESSOURCES HUMAINES	27
DIALOGUE SOCIAL	27
CONDITIONS DE TRAVAIL	27

LA PERFORMANCE

LA NOUVELLE GOUVERNANCE	31
UN NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION	31
UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION GLOBALE	32
UNE SÉCURITÉ OPTIMALE	32
UN DÉVELOPPEMENT DURABLE	32



Mobiliser autour des valeurs

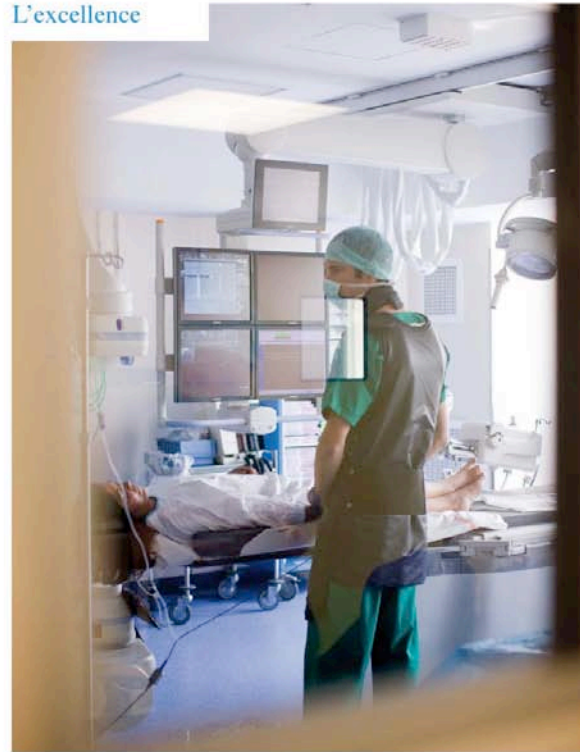
L'accueil



Le fondement de la relation et de la qualité de la prise en charge.

Ouvert à tous sans discrimination, à tout moment et avec le respect dû à chaque hôte, le CHRA est d'abord un lieu d'accueil. Cette valeur fait l'objet d'une attention permanente à tous les niveaux de l'établissement, pour l'ensemble des personnels. Elle se traduit par le respect du patient et de ses droits, la considération de la personne soignée et la prise en compte de sa situation sociale. La qualité de l'accueil est également au cœur des relations que l'hôpital entretient avec les visiteurs et tous ses partenaires.

L'excellence



La recherche permanente de la perfection. Autrement dit la qualité totale.

Dans le contexte actuel d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre avec la certification v2 - l'évaluation des pratiques professionnelles et la gestion des risques - l'excellence concerne au premier chef les pratiques professionnelles. Elle couvre aussi les infrastructures, les équipements, les organisations, les choix stratégiques... C'est pourquoi l'excellence concerne et implique toutes les catégories de personnel, ainsi que l'ensemble des activités et des projets du CHRA.



Expliquer l'organisation et l'offre

PÔLE MÉDICO-CHIRURGICAL
ONCOLOGIE | DISPOSITIF D'ANNONCE | HÉMATOLOGIE CLINIQUE | HÔPITAL DE JOUR D'ONCO-HÉMATOLOGIE
ONCO-RADIOTHÉRAPIE (IMAS) | ORTHOPÉDIE TRAUMATOLOGIQUE | RHUMATOLOGIE | HÉMATOLOGIE
CHIRURGIE DIGESTIVE | UROLOGIE | ORL | OPHTHALMOLOGIE | STOMATOLOGIE | CHIRURGIE AMBULATOIRE

> Prendre en charge dans des conditions optimales



Dr DAMIEN DUPREZ
Responsable du pôle Médico-Chirurgical

Notre pôle rassemble diverses activités et des savoir faire spécialisés.

Les chirurgiens ont des compétences particulières qui leur permettent de réaliser des opérations de pointe, par exemple en chirurgie arthroscopique de l'épaule, en traumatologie lourde, en chirurgie hépatique ou en endoscopie digestive. L'activité chirurgicale connaît aussi un fort développement dans le domaine de l'urologie. Pour les spécialités médico-chirurgicales comme l'ophtalmologie ou l'ORL, le pôle allie les activités de consultation à la pratique des opérations

chirurgicales. Dans cette unité, 10 lits sont réservés à la rhumatologie. Les patients en chirurgie peuvent être pris en charge dans le service de chirurgie ambulatoire. On y accueille, pour la journée, les adultes et enfants nécessitant une intervention chirurgicale et/ou anesthésie programmées. Cette unité ambulatoire dispose de 20 lits. C'est là que les chirurgiens et les anesthésistes viennent suivre leurs patients.

L'activité hépato-gastro-entérologique se répartit entre une unité d'hospitalisation de 21 lits et un plateau technique d'endoscopies très performant.

Par ailleurs, le service d'hématologie réalise les

bilans, diagnostics et traitements des maladies du sang. L'aménagement d'un nouveau secteur (table de 4 lits) permettra de prendre en charge dans le service de chirurgie ambulatoire des conditions de sécurité optimales. Le pôle regroupe aussi les activités de traitement de la maladie cancéreuse. Toutes les compétences sont réunies autour du patient pour assurer une prise en charge globale de sa maladie.

Enfin, rattachée au pôle, l'Équipe Mobile d'Accompagnement et Soins Palliatifs (EMASP) exerce au sein de l'hôpital une activité transversale de conseil, de soutien aux familles et de formation des soignants. ■



13 844 actes chirurgicaux réalisés en 2007

950 enfants opérés en chirurgie pédiatrique en 2007

250 echoendoscopies

Plus de 2 000 endoscopies digestives

Près de 15 000 patients pris en charge dans le centre de l'urgence orthopédico-traumatologique



LE TRAITEMENT DE LA MALADIE CANCÉREUSE : UN ENGAGEMENT FORT

La communauté de cancérologie du CHRA s'est engagée dans une démarche d'amélioration des services aux

malades, tant au niveau des pratiques médicales que des organisationnelles et des soins. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du Plan Cancer. Dans ce domaine, l'hôpital propose une offre de soins complète qui réunit l'ensemble

des possibilités diagnostiques, thérapeutiques et palliatives pour offrir au patient une prise en charge globale de sa maladie. Le CHRA dispose ainsi d'un service d'oncologie de 10 lits d'hospitalisation, d'un hôpital de jour

d'onco-hématologie où sont réalisés les chimiothérapies, les transfusions et les bilans complémentaires, d'un plateau technique de pointe pour l'onco-radiothérapie, d'un dispositif d'annonce et de soins de support de la maladie cancéreuse.

PÔLE FEMME-MÈRE-ENFANT
NÉONATOLOGIE | PATHOLOGIE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT - PRISE EN CHARGE PROGRAMMÉE ET ACCUEIL DE L'URGENCE | GYNÉCOLOGIE ET OBSTÉTRIQUE

> Une réponse adaptée à la forte croissance démographique régionale



Dr CATHERINE GLASTRE
Responsable du pôle Femme-Mère-Enfant

Dans le domaine de la périnatalité, la maternité et le service de néonatalogie prennent en charge les nouveau-nés dont le terme dépasse 32 semaines d'aménorrhée (niveau 2b). La sécurité est assurée par la présence 24h/24 d'un anesthésiste, d'un obstétricien et d'un pédiatre. La collaboration est étroite avec les différents partenaires du Réseau de Périnatalité des 2 Savoies, permettant d'accueillir au CHRA des femmes enceintes et des nouveau-nés d'autres hôpitaux ou cliniques, ou de diriger vers le centre de niveau 3 dans les situations les plus graves.

Dans le domaine de la gynécologie, l'offre de soins est multiple, médicale et/ou chirurgicale, en hospitalisation classique, ambulatoire ou en soins externes. Les anomalies de la fertilité ou les contraceptions, les douleurs et saignements excessifs, les prolapsus et les incontinences urinaires, les tumeurs qu'elles soient bénignes ou malignes peuvent être traitées. Les gestes chirurgicaux peuvent se faire par voie naturelle, hystéroscopique, coelioscopique ou abdominale selon les cas.

La chirurgie du sein est également une des nos activités importante. Dans le cadre du traitement des cancers gynécologiques et mammaires, la prise en charge est pluridisciplinaire du fait de la présence au CHRA des différentes spécialités nécessaires à une prise en charge intégrale et optimale. ■

HUMANISER L'ACCUEIL ET L'HOSPITALISATION



L'équipe met tout en œuvre pour s'adapter aux différents profils et projets parentaux et renforcer la prise en charge globale du couple mère-enfant. En pédiatrie, le CHRA dispose, en plus des chambres mère-enfant, d'espaces de repos pour les parents. Dans l'unité « Kangourou », 4 chambres sont conçues de manière à pouvoir produire au maximum tous les soins dont il a besoin sans le séparer de sa mère. Enfin, une chambre de la naissance sera proposée aux futures mères qui souhaitent profiter des conditions de sécurité de l'hôpital, mais en accouchant « comme à la maison ». ■



2 100 naissances/an

6 lits de soins intensifs de néonatalogie

7 000 passages aux urgences pédiatriques/an



Initier une dynamique en interne



1^{ères} Rencontres Internationales : Gouvernance des Risques en Santé

Le changement ne se décrète pas

- Il s'incarne. Individuellement, puis collectivement.
- Communiquer ne rend pas forcément les choses positives !
- Le changement change en permanence.
- Anticipation, patience et humilité.



Rien de possible sans volonté managériale

- Se donner les moyens
- Soigner la com interne
- Baser la com interne sur la perception du risque par les individus
- Communiquer sur les processus et les plans élaborés pour réagir face au risque

