/ RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH

2015

/ SOMMAIRE

Edito : «Le centre hospitalier de Rouffach, pour une psychiatrie citoyenne» p.3-4

L'ISO 26 000, qu'est-ce que c'est ? p.5

Le centre hospitalier de Rouffach p.6-7
Territoire de santé en Alsace
Organisation de la psychiatrie dans le Haut-Rhin

Notre démarche ISO 26 000 .....p.8

Les étapes de notre démarche p.9-10

Nos parties prenantes prioritaires p.11

La charte d'établissement du centre hospitalier de Rouffach p.12-13

Intégration du patient/résident dans la Cité p.14

Une psychiatrie de proximité p.15

Education thérapeutique du patient, prévention coordination et aide aux aidants p.16

Innovation et recherche en santé mentale p.17

Prise en charge des personnes et publics particuliers p.18

Déploiement de la démarche RSODD p.19

Optimisation de la politique des ressources humaines p.20

Améliorer la qualité et la sécurité des soins p.21

Faire progresser les activités supports : approche vertueuse et économique p.22

Ancrage territorial et réseaux, contribution aux thématiques de santé p.23

Et demain p.24

Remerciements p.25

/ LE CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH, POUR UNE PSYCHIATRIE CITOYENNE

L'hôpital a par sa vocation, ses missions et ses activités une grande responsabilité envers la société et un devoir d'exemplarité dans ses pratiques; c'est pourquoi, depuis 2011, notre établissement s'est engagé dans une démarche ISO 26000 formalisée dans son projet d'établissement 2011-2015. En tenant compte non seulement des aspects environnementaux, sociaux, économiques mais aussi de toutes les composantes stratégiques de l'organisation (gouvernance), le centre hospitalier de Rouffach a mis en oeuvre des actions en matière de responsabilité sociétale et de développement durable.

Malgré une norme ISO 26000 récente (2010), le centre hospitalier de Rouffach mène, depuis de nombreuses années, des actions visant à améliorer la prise en charge de ses patients et leur intégration dans la Cité en diminuant les capacités intra-hospitalières pour ouvrir des structures alternatives au plus près du domicile des patients. Ceci a permis une meilleure prise en charge en garantissant l'accessibilité et la continuité des soins pour éviter les ré-hospitalisations. La performance des nouvelles thérapies a également rendu possible cette évolution. Cette dernière s'est faite dans un souci constant d'améliorer la qualité des prestations de l'établissement (certifications ISO et HAS), dans le respect de l'éthique et des Droits de l'Homme (humanisation et restructuration moderne des pavillons d'hospitalisation, vigilance sur les conditions légales des soins sous contrainte, information sur les droits).

Tous les personnels sont associés, par le canal de leurs représentants, aux grandes décisions institutionnelles et bénéficient de formations régulières et adaptées. Un travail en réseau est réalisé avec les différents partenaires qui aideront au retour et à la réinsertion dans la Cité (mairies, bailleurs sociaux, groupes d'entraide mutuelle, associations, institutions, co-responsabilité et recherche d'indicateurs de bien-être...). Les familles de nos patients/résidents sont associées au dispositif, grâce aux représentants des usagers qui siègent dans les instances.

En matière de responsabilité sociale, l'accès à l'emploi des personnes handicapées est favorisé grâce à la mise en place d'un conventionnement avec le fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP), à la création d'un comité «maintien dans l'emploi» qui étudie les situations au cas par cas et à la mise en place d'un réseau interne pour accompagner les agents. L'amélioration de la qualité de vie au travail est aussi un axe important de notre politique RSODD.

Concernant l'aspect environnemental de notre activité, le centre hospitalier de Rouffach a mené des actions de maîtrise des consommations énergétiques, de réduction de sa consommation d'eau et d' amélioration de la qualité de l'air. Nous poursuivons aussi notre politique de tri et de réduction des déchets et intégrons des normes de développement durable dans les constructions et la rénovation de nos bâtiments selon les critères BBC. Des investissements ont aussi été réalisés pour l'accessibilité des personnes handicapées.

D'un point de vue économique, les investissements liés au développement durable et aux achats éco-responsables sont favorisés.

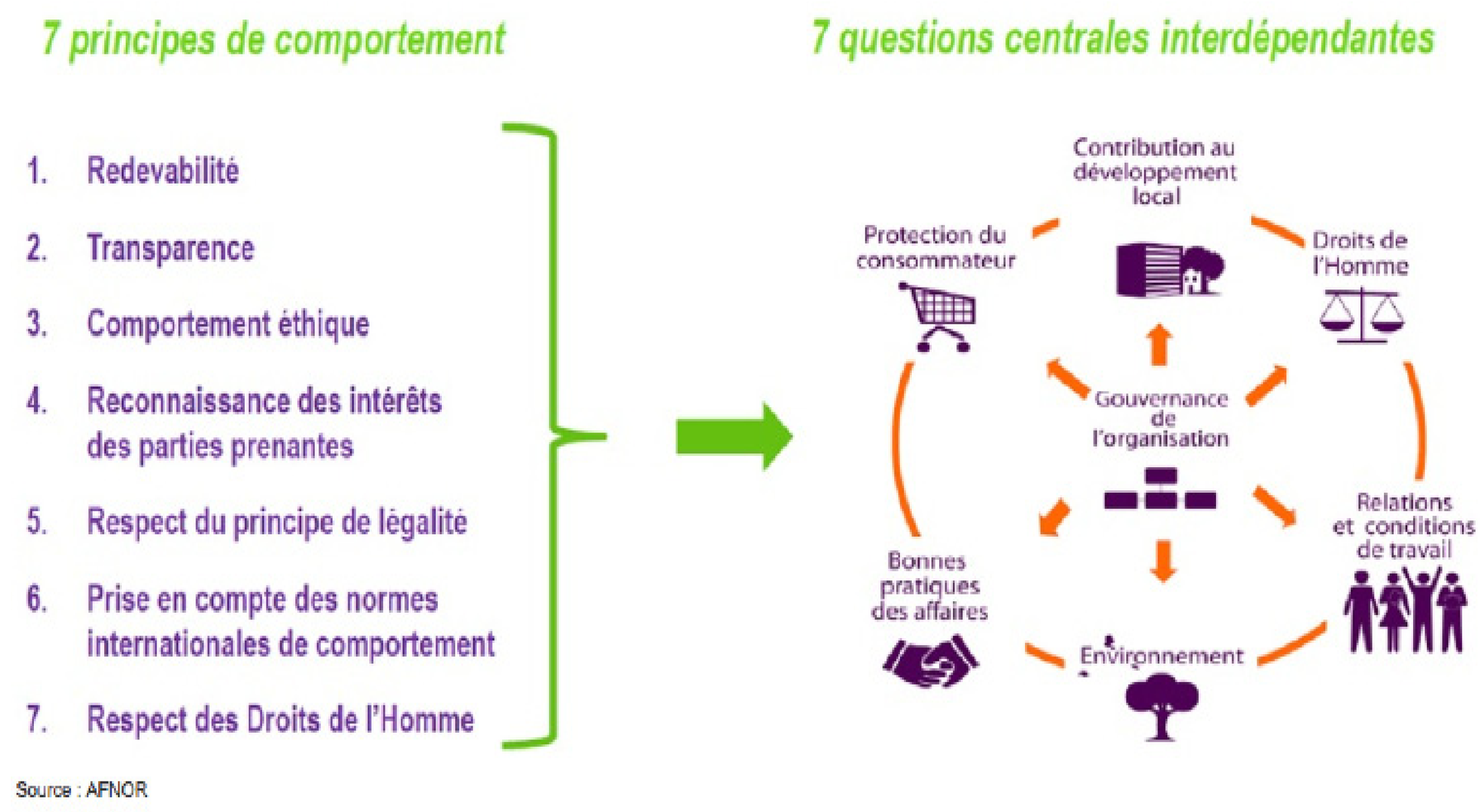
Afin de garantir l'avenir de l'établissement, l'accent a été particulièrement mis, depuis 2013, sur la recherche du maintien des équilibres budgétaires et financiers.

Afin d'assumer ses responsabilités envers la société, le centre hospitalier de Rouffach doit aujourd'hui continuer à intégrer les préoccupations économiques, sociales et environnementales dans ses activités managériales et doit formaliser ces dernières dans sa politique et les traduire en actes concrets, positifs et visibles.

Dominique LACHAT
Directrice adjointe du centre hospitalier de Rouffach, pilote de la démarche ISO 26 000

/ ISO 26 000, QU'EST-CE QUE C'EST ?

La démarche « Responsabilité sociétale et développement durable » (RSODD) est définie comme la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique. Cette démarche contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société, prend en compte les «parties prenantes», respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement et est intégrée dans l'ensemble de l'organisation et mise en oeuvre dans ses relations.



Source : AFNOR

Identifier et dialoguer avec les parties prenantes

La partie prenante représente tout individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités de notre structure (patient,résident, famille, fournisseurs, citoyens,pouvoirs publics, etc.).
La responsabilité sociétale implique l'identifier nos parties prenantes et de dialoguer avec elles, ainsi que de déterminer les enjeux de responsabilité sociétale en en tenant compte.

Une norme non certifiable

La norme ISO 26000 n'a pas vocation à faire l'objet d'une certification. En effet, il s'agit de lignes directrices, et la norme ne contient pas d'exigences sur la base desquelles une conformité peut être certifiée. Norme de recommandation, l'ISO 26000 permet d'alimenter la réflexion stratégique du centre hospitalier de Rouffach.

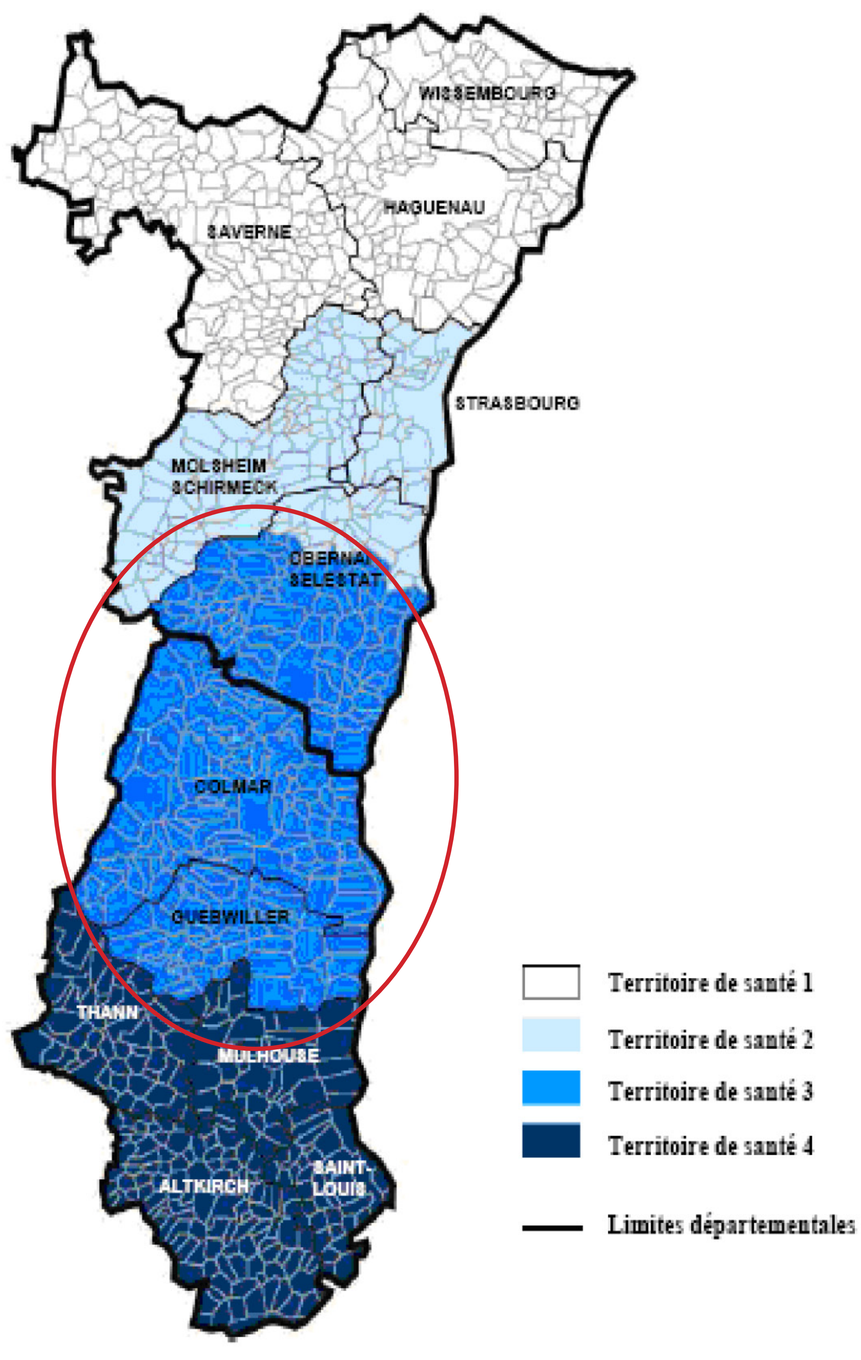
/ LE CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH

Le territoire de santé en Alsace

L'Alsace compte quatre territoires de santé. Définis par l'Agence régionale de santé à l'issue d'une phase de concertation (2010), ces territoires constituent le cadre d'organisation de l'offre de santé et le lieu d'exercice de la démocratie sanitaire.
Organisés autour de quatre centres hospitaliers de référence - Haguenau, Strasbourg, Colmar et Mulhouse – ces territoires de santé ont fait la preuve de leur caractère structurant en matière d'offre de soins hospitaliers et de santé publique. Cette cartographie des territoires de santé permet également de rapprocher ces derniers des zones d'intervention des partenaires institutionnels dotés de compétences dans les domaines sanitaire et médico-social –notamment les conseils généraux et les communautés de communes – pour une meilleure cohérence et efficacité des actions.

Chaque territoire de santé dispose d'une taille minimale (entre 350 000 et 600 000 habitants) afin de favoriser une réponse de proximité aux besoins de premiers recours ou d'accompagnement médico-social, ou une réponse spécialisée à un niveau territorial voire régional pour les soins les plus experts ou les situations de perte d'autonomie rares ou complexes.
Le centre hospitalier de Rouffach appartient au territoire de santé 3 qui regroupe 213 communes.

Les territoires de santé en Alsace



ARS Alsace
Pôle Observation et Analyse des Données de Santé
Septembre 2010

/ LE CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH

Organisation de la psychiatrie dans le Haut-Rhin

Le centre hospitalier est un établissement public départemental de santé qui oeuvre dans trois domaines : la psychiatrie, le handicap-psychique et la prise en charge des personnes âgées.

Outre sa mission principale de soins, le centre hospitalier de Rouffach gère:
• un institut de formation en soins infirmiers (3 promotions de 50 étudiants),
• un institut de formation d'aides-soignantes (1 promotion de 20 élèves),
• une crèche halte / garderie en partenariat avec la communauté de communes du pays de Rouffach.

Le centre hospitalier offre également à la population du Haut-Rhin des structures de prise en charge répondant à des besoins spécifiques :

• Espace Autismes 68 situé à Colmar (rattaché au pôle 2/3) qui héberge un hôpital de jour pour autistes, en partenariat avec le Centre Ressources Autisme - Alsace (CRA) et un Centre Ressources Autisme pour enfants et adolescents à Rouffach,
• 3 unités intersectorielles de psychiatrie de l'âge avancé,
• un hôpital de jour psychogériatrique et une consultation «mémoire» rattachés au pôle 4/5 (Lauch/Thur/Doller) et installé à la Maison Saint Jacques,
• une unité d'exploration du rythme veille-sommeil rattachée au pôle 8/9,
• une unité départementale pour adolescents rattachée au pôle psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
L'établissement anime également la cellule départementale d'urgence médico-psychologique (CUMP).

Le Haut-Rhin, en application du schéma régional d'organisation sanitaire, est découpé en 10 secteurs de psychiatrie adulte et 3 secteurs de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Notre établissement a la responsabilité de 6 secteurs de psychiatrie adulte et d'un secteur de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Le1er janvier 2007, afin de répondre aux exigences de la réforme de la gouvernance hospitalière et rester fidèle à la loi HPST, les activités de psychiatrie sont réorganisées en pôles d'activité :
Trois pôles de psychiatrie pour adultes
• le pôle 2/3, regroupe les secteurs 2 et 3 (159 700 habitants)
• le pôle 4/5 (Lauch-Thur-Doller) regroupe les secteurs 4 et 5 (159 300 habitants)
• le pôle 8/9, regroupe les secteurs 8 et 9 (142 000 habitants)

Un pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
Regroupe la psychiatrie infanto-juvénile, la prise en charge des adolescents (Ado'sphère), et des étudiants de l'Univesité de Haute Alsace (CAMUHA). Ce pôle est en relation avec la maison des adolescents du Haut-Rhin.

/ NOTRE DÉMARCHE RSODD ?

Le respect est solidement ancré dans la culture du centre hospitalier de Rouffach, animé depuis son origine par une éthique forte et des valeurs humanistes profondes. La diversité et la différence sont considérées comme une richesse, source de dynamisme et de créativité. Au-delà d'une attitude d'écoute et d'ouverture, respecter l'autre, c'est aussi tenir ses engagements dans la durée vis-à-vis de lui, qu'il soit patient, collaborateur ou partenaire externe.

A travers sa démarche RSODD, le centre hospitalier de Rouffach entend renforcer son utilité sociale en apportant cohérence et cohésion en interne comme en externe. C'est donc au plus près de ses métiers et de son identité que le centre hospitalier de Rouffach s'engage durablement pour une performance sociétale ambitieuse et au bénéfice de tous.

L'hôpital, a par sa vocation, ses missions et ses activités, une grande responsabilité envers la société et un devoir d'exemplarité dans ses pratiques, c'est pourquoi, depuis 2011, notre établissement s'est engagé dans cette démarche originale. Pour ce faire, un programme d'action a été engagé visant à structurer et améliorer notre démarche à tous les niveaux de l'établissement.

/ LES BÉNÉFICES DE LA DÉMARCHE

- Une projet collectif sociétal : une démarche globale d'éco-système avec une priorité, celle du coeur des métiers, la prise en charge et le devenir du patient et du résident.
- Une cohérence des valeurs avec les pratiques et les orientations de l'établissement.
- Une ouverture sur l'environnement.
- Une réponse aux défis de la planète et du territoire.
- Une image sociale renforcée.
- Une reconnaissance interne/externe en matière d'excellence.
- Une structuration de la démarche RSO au-delà des initiatives individuelles et collectives.
- Un bilan RSO facilité pour en rendre compte auprès des tutelles et des services de l'Etat.
- Un outil de dialogue avec les parties prenantes.
- Un développement des compétences.

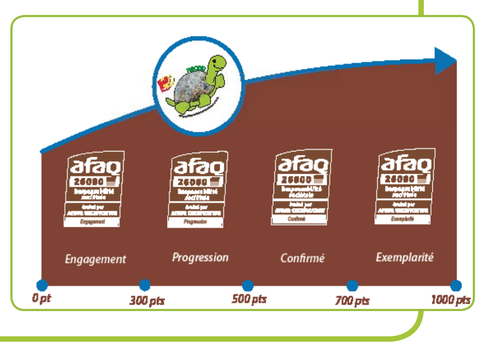
/ LES ÉTAPES DE NOTRE DÉMARCHE

En novembre 2012, le centre hospitalier a accueilli deux auditeurs du cabinet consultant AFNOR afin d'évaluer sa performance en matière de responsabilité sociétale et développement durable. Durant une semaine de nombreuses interviews ont été menées auprès de la direction, des organes de gouvernance de notre établissement, des chefs de pôle, de l'encadrement, de «focus groupe» dans toutes les structures intra et extrahospitalières, en EHPAD et dans les structures médico-sociales. Les parties prenantes internes (syndicats, service de santé au travail) et externes (ARS, conseil général, autres centres hospitaliers, association des maires, associations d'usagers, établissement et service d'aide par le travail, groupe d'entraide mutuelle) ont aussi été associées. Cette démarche a été précédée d'une information sur l'ISO 26 000 en octobre en direction de 150 professionnels médicaux et non médicaux (encadrement et agents intéressés). Le centre hospitalier a été évalué sur la base des 8 grands chapitres de l'ISO 26 000 :

- Vision en termes de responsabilité sociétale et gouvernance
- Intégration de la responsabilité sociétale et communication
- Ressources humaines, relations et conditions de travail
- Modes de production, de consommation durables et questions relatives aux consommateurs
- Ancrage territorial : communautés et développement local
- Résultats environnementaux
- Résultats sociaux
- Résultats économiques

ETAPE 01 en 2012

- Evaluation AFAQ 26000 novembre 2012. La note obtenue est de **393 points sur 1000 et place le CH de Rouffach au second niveau de progression du modèle AFAQ 26000**
- Bilan de l'évaluation et communication



ETAPE 02 en 2013

- Formations RSODD du directoire et des référents/coordinatrice en janvier 2013
- Elaboration de la feuille de route RSODD en 2013

ISO 26 000

ETAPE 03 en 2013/2014

- Enquête «Valeurs» auprès des agents de l'établissement en avril 2013
- Séminaire directoire en juin 2013 (définition valeurs, missions, vision)
- Groupe de travail «comité de pilotage» sur la stratégie RSODD et des parties prenantes en juin 2013
- Communication interne vision/missions/valeurs de juin à novembre 2013
- Validation de la feuille de route RSODD et des actions en novembre 2013
- Cartographie des parties prenantes en novembre 2013
- Bilan des objectifs RSODD et actions de la feuille de route RSODD en janvier 2014
- Evaluation AFAQ 26000 : suivi à 18 mois en avril 2014

ETAPE 04 en 2014/2015

- Suivi à 18 mois = AFAQ 26000 confirmé
- Bilan AFAQ 26000 et actions réalisées
- Analyse de la cartographie des parties prenantes
- Bilan de l'écoute des parties prenantes
- Déploiement de la communication interne
- Formation des directeurs et des équipes d'encadrement
- Formation des correspondants de terrain
- Travail sur les indicateurs de la RSODD
- Projet/réflexion sur le rapport RSODD du centre hospitalier
- Déclinaison de la valeur «respect» en 2015

ETAPE 05 en 2014/2015

- Bilan des objectifs fixés (Feuille de route RSODD)
- Etat d'avancement des actions suite à la dernière évaluation de suivi (avril 2014)
- Elaboration du tableau de bord des indicateurs RSODD
- Formation de l'équipe qualité et du nouveau directeur des soins
- Préparation de la nouvelle évalution ISO 26 000 à 36 mois (début 2016 avec recotation)

/ NOS PARTIES PRENANTES PRIORITAIRES

Sensibles aux attentes et aux préoccupations de nos différents collaborateurs, qu'ils soient internes et externes, nous avons mené depuis 2012 auprès d'un certain nombre d'entre eux une démarche de consultation dans le cadre de l'élaboration de notre nouvelle stratégie de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous souhaitions que cette démarche soit constructive, c'est pourquoi il a été nécessaire de passer par la concertation pour identifier les besoins et attentes de nos partenaires sur des sujets de préoccupation majeure, ainsi que pour définir les réponses à y apporter.

Notre première étape a d'abord été d'élaborer une cartographie de nos parties prenantes prioritaires, à savoir celles qui ont une pertinence et un impact sur notre coeur de métier. Cette cartographie a permis d'identifier les attentes et le pouvoir de chaque groupe d'acteurs, ce qui permet d'établir des priorités stratégiques. Suite à cette première étape, une hiérarchisation de nos parties prenantes a été réalisée en fonction du degré d'influence et de coopération, ce qui a permis de dégager une liste de **12 parties prenantes prioritaires**.

Notre volonté est de pérenniser le processus de consultation de nos parties prenantes initié en 2012, afin d'affiner notre compréhension de leurs attentes et de construire avec elles une relation de confiance, basée sur une écoute mutuelle et un dialogue constructif, c'est pourquoi un bilan des objectifs et des projets communs a été établi. Une réactualisation en 2015 a permis d'intégrer l'évolution des enjeux des parties prenantes en lien avec les questions centrales de l'ISO 26000.

PARTIES PRENANTES

/ Parties prenantes internes (agents, médecins, cadres)
/ Les instances consultatives (comité technique d'établissement, syndicats, comité qualité gestion des risques, comité de lutte contre les infections nosocomiales, etc.)
/ Agence régionale de santé (ARS Alsace)
/ Conseil départemental
/ Les usagers
/ Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge
/ Les familles et aidants
/ Les conseils locaux de santé mentale
/ le secteur médico-social (SAVS, SAMSAH, SAVE, APAMAD, ESAT, etc.)
/ Les autres hôpitaux
/ La presse
/ Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)
/ Fournisseurs

ISO 26 000

/ LA CHARTE D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE HOSPITALIER

Une vision globale et partagée de la responsabilité sociétale au sein de notre établissement

La mise à jour de la charte d'établissement a été la première action menée dans le cadre de la démarche RSODD. Elle a pour objectif de définir collégialement les missions, la vision et les valeurs du Centre hospitalier de Rouffach.
L'ensemble du personnel a été encouragé à participer à la définition de ces nouvelles valeurs qui ont pour objectif d'établir **une vision globale et partagée** de la responsabilité sociétale au sein de notre structure.

/ NOS MISSIONS

- **Apporter et promouvoir des soins de qualité** en prenant en compte les aspects éthiques.
- Promouvoir et développer une **psychiatrie ouverte sur la cité**
- **Prendre en charge** patients et résidents, **à tous les âges de la vie**, dans **le cadre de leur environnement.**
- Développer des actions de **prévention**, **de formation et de recherche**.
- **Animer des partenariats** avec les acteurs des réseaux de santé mentale.
- **Déployer la démarche responsabilité sociétale développement durable** au coeur de nos missions.
- Agir pour **déstigmatiser la pathologie mentale.**

/ NOTRE VISION - Le centre hospitalier de Rouffach se veut être

- **Une structure évolutive pour de nouveaux défis** au bénéfice des usagers, de leurs proches et des professionnels.
- **Une structure adaptable et capable de répondre aux nouveaux enjeux et attentes** dans le domaine de la santé mentale.
- **Une structure «ressource»** pour l'ensemble des réseaux de soins et de santé.
- **Une structure d'excellence** engagée dans des **démarches de certification et d'évaluation** et **inscrite dans les actions d'innovation, de recherche et d'enseignement**, attachée à la responsabilité sociétale et au développement durable.

/ NOS VALEURS

Respect - Professionnalisme - Ecoute
Bienveillance - Qualité du service rendu

/ LA CHARTE D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE HOSPITALIER

Les «Mission/Vsisions/Valeurs» définis collegiallement par les agents dans la nouvelle charte d'établissement sont au coeur de la démarche ISO 26000. En effet, nos «Mission/Visions/Valeurs» sont présents dans dans la feuille de route de notre démarche RSODD (10 axes de la matrice), elle en constitue la colonne vertébrale.

Missions/Visions/Valeurs	Axes matrices RSODD
Ex : Psychiatrie ouverte sur la cité (Missions) et Ecoute (Valeurs)	**Axe 1 : intégration du patient/résident dans la Cité.**
Ex : Structure adaptable et ressources (Vision) et Qualité du service rendu (Valeurs)	**Axe 2 : une psychiatrie de proximité (dispositif de soins accessible, gradué, diversifié et adapté).**
Ex : Bienveillance (Valeurs) et qualité des soins (missions)	**Axe 3 : éducation thérapeutique du patient (ETP), prévention, coordination et aide aux aidants.**
Ex : Soins de qualité/recherche /formations (Missions) et structure évolutive (Vision)	**Axe 4 : délivrer des soins en tenant compte des données actuelles de la science et en développant les compétences/connaissances. Innovation en santé mentale, technologies et Communication.**
Ex : Respect (Valeurs) et déclinaison des missions vers toute personne (Missions)	**Axe 5 : prise en charge des personnes et publics particuliers et adaptation des missions.**
Ex : Une structure d'Excellence (Vision) et déployer la démarche RSODD (Missions)	**Axe 6 : Déployer la démarche RSO.**
Ex : Professionnalisme/respect (Valeurs) et gestion efficiente (Vision)	**Axe 7 : optimisation de la politique des ressources humaines.**
Ex : Soins et accompagnement de qualité (Missions) et Ecoute (valeurs)	**Axe 8 : améliorer la qualité et la sécurité des soins .**
Ex : Gestion des ressources et innovation (Vision)	**Axe 9 : faire progresser les activités supports : approche vertueuse et économique.**
Ex : Ressources pour les réseaux et acteurs (Missions et Vision)	**Axe 10 : ancrage territorial et réseaux, contribution thématiques de santé.**

/ INTÉGRATION DU PATIENT DANS LA CITÉ

MISSIONS : Promouvoir et développer une psychiatrie ouverte sur la cité, lisible et accessible/ Prendre en charge patients et résidents, à tous les âges de la vie, dans le cadre de leur environnement / Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité en prenant en compte les aspects éthiques.

VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme

Questions centrales (ISO 26000) : Droit de l'Homme, question relative aux consommateurs, communauté et développement local

/ FOCUS

Mise en place d'un binôme «Ecoute Neutre» composé d'un usager et d'un bénévole en 2010.

Mise en oeuvre de **2** contrats sociaux multipartites à Mulhouse et Guebwiller.

Mise en place de **3** baux glissants

Mise en place de **3** groupes de travail sur le logement et le travail dans le cadre d'un conseil local de santé mentale.

Partenariat avec l'ESAT Croix-Marine pour l'insertion professionnelle des patients en milieu protégé.

Travail de réseau entre les pôles de psychiatrie et les SAVE/SAVS/ SAMSAH.

4 patients embauchés par la structure dans le cadre de leur insertion professionnelle

/ ACTIONS

/ Favoriser «l'empowerment» et la réhabilitation psycho-sociale

Exemples : intégration de l'étude « Bien-être » des personnes souffrant de pathologie mentale à l'intiative du Conseil de l'Europe, mise en place de pairs-aidants, audit sur l'effectivité des droits des patients avec la participation d'usagers/auditeurs et de familles.

/ Faciliter le projet de vie des personnes en situation de handicap

Exemples : garantir à tous les résidents du pôle médico-social un projet de vie individualisé, favoriser l'autonomie en s'appuyant sur différents dispositifs (Bail Tremplin, Dibagpsy, ESAT, etc).

/ Education du patient à la santé / à sa maladie

Exemples : développement des programmes d'éducation thérapeutique du patient.

/ Garantir des conditions de sortie organisées ainsi que la continuité des soins

Exemples : travail de réseau des pôles avec des structures extérieures (services d'accompagnement médico-social), mise en place d'un référent de parcours en intra et extra-hospitalier.

/ Intégration des proches dans la prise en charge

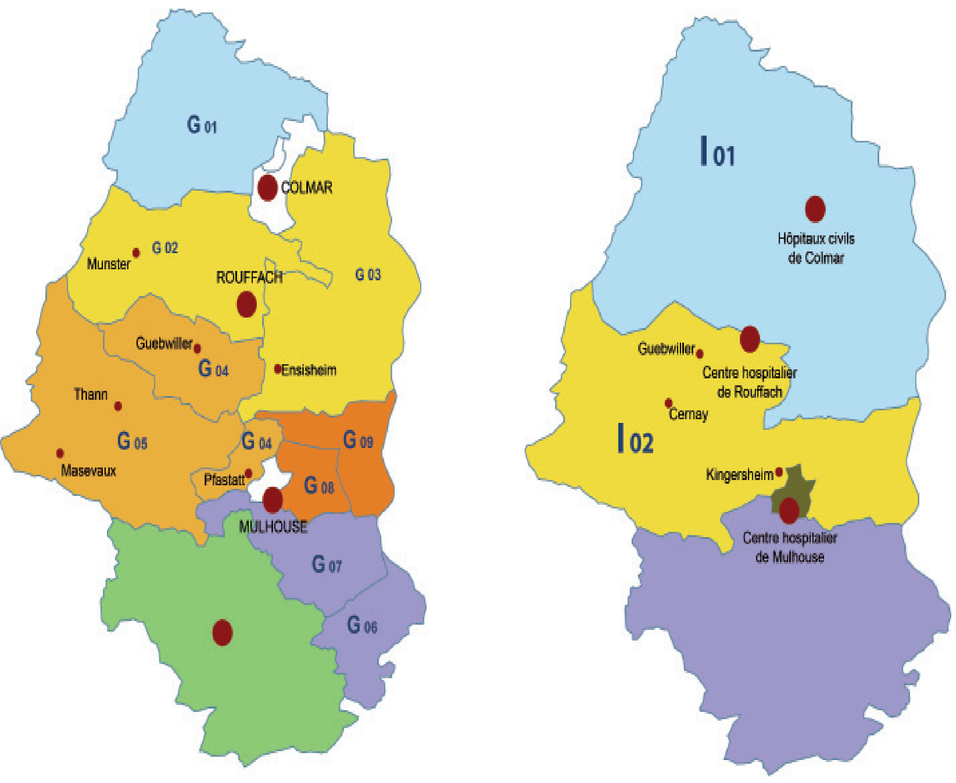
Exemples : mise en place de formations d'aide aux aidants (familles) comme PROFAMILLE, thérapie familiale,ADAGE, etc.

/ Adapter la prise en charge au plus proche du besoin

Exemples : renforcement des «équipes mobiles de psychiatrie et précarité» avec une nouvelle mission auprès des publics n'ayant pas ou peu de couverture sociale pour favoriser un accès rapide aux soins.

/ UNE PSYCHIATRIE DE PROXIMITÉ

MISSIONS : Promouvoir et développer une psychiatrie ouverte sur la cité, lisible et accessible/ Prendre en charge patients et résidents, à tous les âges de la vie, dans le cadre de leur environnement/ Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité, en tenant compte des aspects éthiques et des données actuelles de la science
VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme
Questions centrales : Droit de l'Homme, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local



/ FOCUS

Création de **4** plateformes d'accueil, d'orientation et d'écoute (PAO).

Participation à l'ouverture d'une unité Adolescents à Mulhouse.

Ouverture de **2** lieux d'écoute et d'orientation à Wittenheim et Wittelsheim.

Ouverture d'un accueil familial thérapeutique à Munster.

Création de **6** Unités mobiles d'évaluation et de soins psychiatriques sur le département en lien avec les Hôpitaux Civils de Colmar, le Groupe hospitalier de la région de Mulhouse Sud-Alsace et la clinique du Roggenberg.

/ ACTIONS

/ Promouvoir la lisibilité du dispositif d'accès aux soins

Exemples : développer des outils de communication sur les dispositifs (outil de sectorisation sur le site internet, plaquettes sur les structures extra et intra-hospitalières, nouveau site internet).

/ Parfaire et compléter le dispositif d'accès aux soins en amont et en aval de l'hospitalisation complète sur le plan de la prise en charge et de la consultation

Exemples : optimisation de l'accès aux soins psychiatriques pour enfants et adolescents en réorganisant l'activité du pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, en développant des plateformes d'accueil, d'orientation et d'écoute.

/ Développer l'expertise en matière d'accompagnement des partenaires et réseaux de soins et santé

Exemples : développer les équipes mobiles d'évaluation et de soins pour les troubles du spectre autistique, pour les adolescents, pour l'âge avancé et pour la précarité. Poursuite du travail avec les partenaires.

/ Adapter l'offre de soins en hospitalisation complète

Exemples : mise en place par pôle d'une unité d'admission fermée, d' unités d'accueil ouvertes, d'une unité de psychiatrie de l'âge avancé, de lits de réhabilitation psycho-sociale, d'une unité pour adolescents pour le Département. Développer les soins somatiques dans la prise en charge.Réduction des hospitalisations «inadéquates».

/ EDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT, PRÉVENTION COORDINATION ET AIDE AUX AIDANTS

MISSIONS : Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité, en tenant compte des aspects éthiques et des données actuelles de la science

VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme, bienveillance et écoute

Questions centrales :Droit de l'Homme, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local

/ FOCUS

En 2013, création d'un comité « éducation thérapeutique du patient et de la famille »

3 programmes d'ETP validés par l'Agence Régionale de Santé

27 soignants formés aux ETP en 2014 soit **490 heures de formation**.

Organisation annuelle de la «Journée des aidants»

50 patients ont suivi un programme d'éducation thérapeutique

Mise en place du réseau parents du CRA enfants/adolescents

/ ACTIONS

/ Education thérapeutique du patient (ETP), prévention, coordination et aide aux aidants

Exemples :
Développement de programmes d'éducation thérapeutique et de réhabilitation psychosociale (Programme de réhabilitation cognitive et comportementale, ITP Brenner, Programme de remédiation cognitive RECOS, Pro-famille, etc.). Recensement et coordination au sein de l'établissement des différentes actions d'éducation thérapeutique du patient prévues dans le cadre du projet de soins et des projets de pôles et inclus dans le projet d'établissement.

/ Intégration des proches dans la prise en charge

Exemples :
Intégration des proches dans la prise en charge du patient/résident (aide aux aidants, thérapie familiale, ESPAIR, Profamille, etc.)

/ INNOVATION ET RECHERCHE EN SANTÉ MENTALE

MISSIONS : Développer des actions de prévention, de formation et de recherche/ Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité, en tenant compte des aspects éthiques et des données actuelles de la science/ Susciter des partenariats avec des acteurs des réseaux de santé mentale
VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme
Questions centrales (ISO 26000) : Environnement, relations et conditions de travail, communauté et développement local, questions relatives aux consommateurs

/ FOCUS

Obtention du label **«Organisme de Développement Professionnel Continu»** valable jusqu'en 2020.

Participation au projet « Neuropôle » de Strasbourg

Création de l'APF2R (association pour la recherche inter-pôles)

Création d'une rubrique «Innovation et recherche» sur le site internet du Centre hospitalier.

/ ACTIONS

/ Délivrer des soins en tenant compte des données actuelles de la science et en développant les compétences/ connaissances. Innovation en santé mentale, technologies et communication

Exemples :
Déploiement en interne du «développement professionnel continu» (DPC) qui associe l'acquisition ou l'approfondissement des connaissances et des compétences et l'analyse des pratiques professionnelles afin d' améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Développement de l'évaluation basée sur des études épidémiologiques, sur des analyses médico-économiques de l'activité avec le service d'analyse de gestion et d'information médicale.

Investissement dans l'évaluation et le traitement des pathologies dites « passerelles » (parkinson, syndromes dysattentifs) et dans l'évaluation des dépressions sévères.

Participation au projet « Neuropôle » de l'IFR des neurosciences de Strasbourg et au groupement transfrontalier de recherche en neurosciences NEUREX.

Participation au programme de recherche du Centre ressources Autisme Pôle adultes 68.

Mise en place et développement de dispositifs de télé-médecine et de visio-conférence en relation avec différents partenaires internes et externes.

ISO 26 000

/ PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ET PUBLICS PARTICULIERS

MISSIONS : Prendre en charge patients et résidents, à tous les âges de la vie, dans le cadre de leur environnement / Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité en prenant en compte les aspects éthiques/ Décliner ses missions au bénéfice de l'ensemble des patients, résidents, consultants à tous les âges de la vie, dans le cadre de leur environnement

VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme, écoute et bienveillance

Questions centrales (ISO 26000) : droit de l'homme, communauté et développement local, questions relatives aux consommateurs

/ CHIFFRES CLÉS

Une plateforme d'évaluation des troubles du spectre autistique opérationnelle pour **3** sites (Mulhouse, Cernay et Rouffach).

Groupe de travail sur la prise en charge des détenus.

Conventions entre le centre hospitalier de Rouffach et les Hôpitaux Civils de Colmar concernant la prsie en charge des détenus (Unité de Consultations et de Soins Ambulatoires de la maison d'arrêt d'Ensisheim et de Colmar)

En 2015, **37** patients ont bénéficié d'un traitement par rTMS soit **877** stimulations.

La consultation mémoire du centre hospitalier de Rouffach **a été labellisée «Alzheimer».**

/ ACTIONS

/ Consolider l'existant

Exemples : conforter l'activité de l'unité « exploration du rythme veille-sommeil » développée au centre hospitalier de Rouffach dans le cadre d'une collaboration avec les hôpitaux civils de Colmar et du groupe hospitalier de la région de Mulhouse et Sud Alsace (GHR-MSA).

/ Adapter la prise en charge au plus proche des besoins

Exemples : renforcement des moyens des équipes mobiles. Développer la prise en charge des addictions. Amélioration de la prise en charge des détenus.

/ Devenir un centre d'expertise et d'appui

Exemples : favoriser l'activité et la lisibilité des structures avec la création d'une plateforme d'évaluation des troubles du spectre autistique (TSA) pour les enfants et les adolescents.

/ Développer des activités innovantes pour répondre au mieux aux besoins

Exemples : prise en charge en hôpital de jour (9 lits) des pathologies neuropsychiatriques mettant en jeu des dysrégulations du système dopaminergétique. Renforcement des moyens spécifiques mis en oeuvre au niveau de l'Unité « Passerelle » dans l'évaluation des thérapeutiques psychopharmacologiques de pathologies neuro-développementales. Mise en place de la technique de stimulation magnétique transcrânienne (rTMS) à visée thérapeutique. Développer les bio-marqueurs (chronobiologie).

/ Déployer des activités spécifiques à destination des personnes âgées

Exemples : organisation du dispositif spécialisé de psychiatrie de l'âge avancé, labellisation de la consultation mémoire.

ISO 26 000

/ DEPLOYER LA DÉMARCHE RSODD

MISSIONS : Déployer la démarche RSODD au coeur des missions de l'établissement et veiller à l'implication des agents
VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme, écoute
Questions centrales (ISO 26000) : gouvernance, relations et conditions de travail

/ FOCUS

Réalisation d'une nouvelle charte d'établissement.

25 réunions de sensibilisation et d'information sur la démarche RSODD auprès de toutes les instances organisées entre 2012 et 2015.

Réalisation d'un logo RSODD.

Réalisation d'un plan de communication annuel intégrant tous les axes RSODD.

78 actions de communication réalisées en RSODD en 2015.

Réalisation d'un bilan des matrices / actions RSODD.

12 fiches parties prenantes.

124 indicateurs RSODD.

90 personnes formées à la démarche RSODD en 2013 et 2015

14 réunions du COPIL/GT de 2013 à 2015 soit **210 participants**.

/ ACTIONS

/Inscrire la RSODD dans la gouvernance du centre hospitalier de Rouffach

Exemples : communiquer la démarche RSODD dans toutes les instances, dans le projet d'établissement et dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens.

/ Assurer une qualité des soins et de l'accompagnement sur la base d'un engagement éthique

Exemples : détermination des valeurs et communication sur ces dernières en les intégrant dans les documents internes et externes (livrets d'accueil, etc.). Rédaction d'une charte et faire connaître la réflexion et le suivi des questions en espace local de réflexion éthique (ELRE). Formalisation de pratiques internes en matière d'éthique (formations/ information sur les thèmes abordés en ELRE, bientraitance, sexualité, Droits de l'Homme, etc.).

/ Sensibilisation des agents par des actions de communication variées tout au long de l'année

Exemples : intégration des actions de communication RSODD dans le plan de communication interne. Mise en oeuvre d'actions de communication sur la démarche dans le cadre de la semaine européenne du développement durable.

/ Engager un travail avec les parties prenantes

Exemples : identifier les parties prenantes et réaliser les outils d'écoute des parties prenantes. Réalisation d'un plan de communication externe en tenant compte des parties prenantes identifiées.

/ Suivre le tableau de bord RSODD

Exemples : élaboration d'un tableau de bord de suivi des actions RSODD.

/ Rendre compte des résultats RSO aux différentes parties prenantes internes et externes

Exemples : publication des résultats aux parties prenantes.

ISO 26 000

/ OPTIMISATION DE LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

MISSION : Développer des actions de prévention, de formation et de recherche
VALEURS : Professionnalisme, respect, écoute et bienveillance
Questions Centrales (ISO 26000) : relations et conditions de travail, gouvernance

/ FOCUS

153 236,26 EURO dédiés à l'amélioration des conditions de travail.

91 % Taux de maintien dans l'emploi

1 246 830,45 € Montant des contributions de l'établissement aux actions sociales en 2014.

79% des agents ont bénéficié d'une formation en 2014.

/ ACTIONS

/ Accompagner l'intégration du personnel

Exemples : accueil personnalisé des nouveaux agents (journée d'accueil, livret d'accueil, intégration dans les services). Organisation de formations «comprendre son environnement professionnel et son statut» pour les agents, Réalisation d'un suivi individuel des situations statutaires et de la gestion de la carrière.

/ Prévenir et réduire l'absentéisme

Exemples : études sur les risques psychosociaux et proposition d'actions d'amélioration. Mise en place de formations (gestion du stress, gestion du conflit, manutention des patients/résidents, etc.) à destination des agents. Analyse des accidents du travail et mise en place d'actions préventives et correctives.

/ Accompagner les compétences

Exemples : définition des axes de formation annuelle et pluri-annuelle en lien avec le projet d'établissement. Déploiement d'outils permettant aux cadres de constater les compétences à développer. Mise en place de l'entretien mi-parcours pour les seniors.

/ Mener une politique du handicap/diversité et maintien dans l'emploi dans l'établissement

Exemples : création du comité maintien dans l'emploi pour accompagner les agents ayant des difficultés de santé. Formation de l'encadrement à l'insertion et au maintien dans l'emploi. Signature d'une convention pluriannuelle avec le fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) permettant de solliciter des aides financières pour compenser le handicap (aménagement de postes et autre).

/ Améliorer le bien-être des agents

Exemples : permettre l'expression et la prise en compte des demandes de mobilité interne. Favoriser le dialogue social par l'organisation de réunions de concertation direction/syndicats. Maintien du niveau de prestations sociales aux agents : correspondants CGOS et mutuelle santé, assistante sociale du personnel, multi-accueil pour les enfants du personnel, restaurant du personnel, amicale du personnel.

ISO 26 000

/ AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

MISSION: Apporter et promouvoir des soins de qualité
VALEURS : Professionnalisme, respect, bienveillance, qualité du service rendu, écoute
Questions centrales (ISO26000) : questions relatives au consommateur

/ FOCUS

97% de taux de satisfaction des patients adultes hospitalisés

5 certifications pour le centre hospitalier de Rouffach

8 plaintes présentées à la Les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

20 réunions comité gestion des risques/qualité, CLUD*, CLAN**,CLIN***

8 réunions avec les pertenaires sociaux

1 audit sur l'effectivité des droits des patients

19 comités de retour d'expérience organisés

/ ACTIONS

/ Développer une culture qualité gestion des risques au sein de l'établissement

Exemples : mise en place d'un comité qualité et gestion des risques, formation à la qualité et à la gestion des risques dispensée aux agents. Publication de différents supports de communication sur la qualité gestion des risques à destination des agents.

/ Promouvoir la prise en compte de la parole de l'usager et de ses proches

Exemples : audit sur l'effectivité des droits du patient. Démocratie sanitaire. Référent patient en intra et extra-hospitalier.

/ Manager la gestion des risques

Exemples : réalisation d'une cartographie des risques associés aux soins. Création d'un comité de suivi et d'analyse des déclarations «Evènements indésirables». Réalisation de comités retour d'expérience et de revues de mortalité morbidité

/ Manager la qualité de la prise en charge médicamenteuse

Exemples : création d'un groupe management de la prise en charge médicamenteuse. Analyse des erreurs médicamenteuses signalées et formalisation du processus de prise en charge médicamenteuse.

/ Poursuivre les différentes démarches de certification et d'évaluation

Exemples : maintenir notre niveau de certification (certifications HAS, évaluation externe pour le Pôle Médico-social et l'EHPAD, etc.) et développer de nouvelles démarches de certification.

*CLUD : comité de lutte contre la douleur
**CLAN : comité de liaison alimentation et nutrition
***CLIN : comité de lutte contre les infections nosocomiales

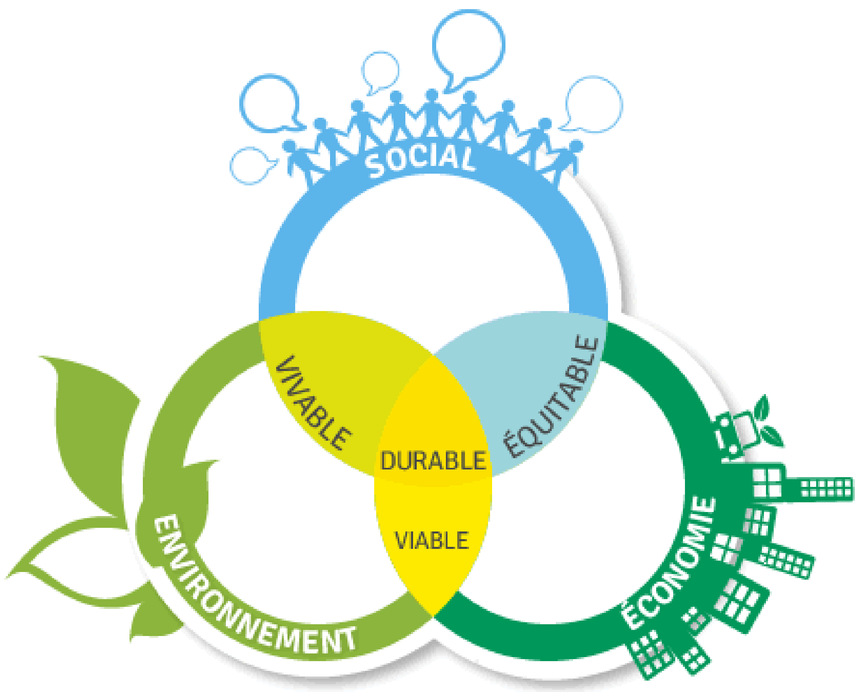
ISO 26 000

/ FAIRE PROGRESSER LES ACTIVITÉS SUPPORTS : APPROCHE VERTUEUSE ET ÉCONOMIQUE

MISSIONS : Déployer la démarche responsabilité sociétale/ Développement durable au coeur des missions de l'établissement et veiller à l'implication de tous les agents

VALEURS : Qualité du service rendu, professionalisme

Question centrale (ISO 26000) : Environnement, communauté et développement local, loyauté des pratiques, gouvernance



/ FOCUS

60% des marchés sont attribués aux entreprises locales.

Participation à la mise en œuvre des programmes régionaux et nationaux concernant la mutualisation des achats en adhérant à **5 au moins des 8 groupements de commandes régionaux.**

Les 3 groupements de commandes coordonnés par le CHR ont généré **deux millions d'euros d'économomie depuis 2013** (économies réalisées à l'echelle de la région Alsace).

Clauses développement durable intégrées aux marchés avec une grille DD annexée au guide interne des acheteurs.

Réduction des consommations d'énergie (panneaux solaires, calorifugeage, isolation des pavillons, bâitments BBC.

/ ACTIONS

/ Garantir l'efficience de gestion pour un service optimal à l'usager

Exemples :

- Associer les pôles d'activité au pilotage de l'établissement.
- Déploiement des outils de reporting des données financières et d'activité par pôle,
- Formalisation des objectifs réciproques par contractualisation,
- Respect des équilibres budgétaires et financiers,
- Disposer d'une information financière conforme aux standards,
- Disposer d'une comptabilité analytique permettant d'alimenter le dialogue direction-pôles

/ Décliner les objectifs dans les pratiques

Exemples :

- Garantir des achats conformes aux besoins et au meilleur coût.
- Renforcer la politique éco-responsable dans les achats, les investissements et les pratiques.
- Réduire les dépenses énergétiques
- Réduire les coûts logistiques
- Agir pour la biodiversité

/ ANCRAGE TERRITORIAL ET RÉSEAUX, CONTRIBUTION AUX THÉMATIQUES DE SANTÉ

MISSIONS : Susciter et animer des partenariats avec les acteurs des réseaux de santé mentale / Participer à des dispositifs régionaux de prise en charge spécifique

VALEURS : Qualité du service rendu, professionnalisme, écoute

Questions centrales (ISO 26000) : communauté et développement local, questions relatives au consommateur

/ FOCUS

7 conseils locaux en santé mentale ont été mis en place sur le département.

Participation colloque Développement durable et maîtrise de l'énergie Marrakech en 2014.

Signature d'une convention nationale Culture et Santé entre les deux ministères marocains de la culture et de la santé.

Coopération avec le CHU de Casablanca.

Echanges annuels de professionnels avec l'hôpital de Mainkofen (Allemagne)

/ ACTIONS

/ Participation du centre hospitalier de Rouffach aux contratx locaux de santé de Mulhouse signés fin janvier 2012 et en novembre 2015.

Exemples : participation du centre hospitalier de Rouffach aux contrats locaux de santé de Mulhouse avec la déclinaison du plan d'actions concernant la psychiatrie et la santé mentale et évaluation du dispositif.

/ Assurer le maillage territorial des conseils locaux de santé mentale dans le département du Haut-Rhin

Exemples : création et coordination des conseils locaux en santé mentale dans le département.

/ Développer le travail en réseau avec les partenaires médico-sociaux du handicap psychique

Exemples : Réflexion autour de la création d'un centre ressources régional du handicap psychique. Rédaction d'une charte de coopération à la signature des partenaires. Démarche et étude de faisabilité de ce centre en Alsace subventionné par l'agence régionale de santé.

/ Participation aux actions nationales et locales en santé mentale

Exemples : participation à la semaine nationale de la sécurité des patients, au «Mois du cerveau et à la journée nationale du sommeil. Organisation départementale des semaines d'information sur la santé mentale.

/ Développer des partenariats transnationaux

Exemples : implication dans le réseau NEUREX (groupement de coopération dans les domaines des neurosciences)

/ Implication au sein des réseaux internationaux

Exemples : membre de la société de psychogériatrie de langue française (SPLF), de l'IPA (international psychogeriatric association), de l' International Society of Psychoneuroendocrinology, à la Fédération de recherche Alsace/Nationale.

/ ET DEMAIN ?

L'établissement continuera à placer ses orientations sous l'égide de « la responsabilité sociétale et du développement durable » (norme ISO 26000).

Cette approche vise à trouver un équilibre entre les impératifs économiques de l'établissement public et les ambitions de l'établissement de santé envers ses personnels, ses patients, ses résidents, son environnement et celui des usagers.

Cette ambition est formalisée dans le nouveau projet d'établissement 2016-2020 recémment rédigé et organisé dans une optique de développement durable et de responsabilité sociétale avec de grandes lignes directrices :

- **Un établissement sanitaire et médico-social chargé d'une mission de santé publique** qui développe une psychiatrie communautaire qui privilégie le maintien de la personne malade au sein de son espace de vie habituel. Sa mission est d'assurer, au service du public, des soins visant à améliorer la qualité de vie et l'espérance de vie des personnes avec des troubles psychiatriques et psychiques.
- **Le respect des droits** en s'appuyant sur des valeurs communes plaçant le respect des droits de la personne, des patients, des résidents, de leur entourage, de leur famille comme socle de l'action et de la réflexion autour du soin.
- **Maintien du malade dans son lieu de vie habituel** en développant des partenariats avec les structures médico-sociales et sociales des territoires concernés et en renforçant le travail de continuité et de coordination avec les structures extra-hospitalières dans une logique de fluidité du parcours de prise en charge et d'accompagnement,
- **Une médecine basée sur les preuves** (utilisation des méthodologies et techniques diagnostiques et thérapeutiques scientifiquement validées et reccours aux recommandations de bonnes pratiques cliniques).

Le projet d'établissement du centre hospitalier de Rouffach est élaboré dans un moment particulier où les évolutions du monde et celles de l'organisation sanitaire de la France rendent les voies incertaines. Pourtant, il marque une volonté de l'établissement de poursuivre résolument sa transformation pour s'orienter vers une psychiatrie à la fois humaniste et respectueuse de la résilience des patients, mais également scientifique et s'appuyant sur des soins dont l'efficacité et l'utilité sont prouvés.

Le nouveau projet d'établissement 2016-2020 est consultable sur le site internet et intranet du Centre hospitalier de Rouffach.

/ REMERCIEMENTS AUX PARTICIPANTS

COPIL/ GROUPE TRAVAIL ET RÉFÉRENTS RSODD

M. François Courtot, directeur du centre hospitalier de Rouffach
Melle Dominique Lachat, directrice-adjointe, coordonnatrice de la démarche RSODD
M. Pierre Wesner, ancien directeur du CHR
M. Jacques Defer ancien directeur adjoint des finances et des services techniques
M. Maurice Zilliox ancien directeur des soins
M. Michel Bentz, directeur de la logistqiue
M. Frank Lenfant, directeur des ressources humaines
M. Patrick Lehmann, directeur de l'IFSI de Rouffach
M. Francis Ebelé, directeur du GIP Symaris
M. le Dr Fabrice Duval, président de la CME et chef du pôle 8/9
M. Joël Oberlin, vice-président de la CME et chef du pôle Lauch-Thur-Doller
M. Christian Uhrig, coordonnateur général des soins, président de la Commission des Soins Infirmiers et Rééducation Médico-Techniques (CSIRMT)
Mme Marie-Christine Broggini, AAH analyse de gestion
Mme Cécile Blum, assistante de service social du personnel
Mme Emmanuelle Sturm, assistante de service social
Mme Johanna Thirion, assistante de service social
Melle Edith Schmitt, AAH, référente «responsabilité sociétale»
Mme Nelly Lach, AAH, référente «responsabilité sociale»
Mme Nadia Ragha, AAH, référente «achats et logistique»
M. Nicolas Tuaillon, AAH référent «responsabilité économique et financière»
M. Didier Kasprzykowski, technicien supérieur, référent «architecture et environnement»
Mme Emilie Furstoss, psychologue du travail
Mme Michèle Faess, chargée de communication
Mme Céline Andris, qualiticienne
M. Jacques Aladel, représentant des usagers
Mme. Magali Narciso - GIP Symaris
Les cadres de pôles médicaux et médico-sociaux
Les représentants syndicaux (FO, CGT, CFDT, UNSA)
Les chefs de pôle médicaux et médico-technique

LES INSTANCES

Commission médicale d'établissment (CME)
Commission des soins infirmiers et rééducation médico-techniques (CSIRMT)
Conseil de surveillance
Le directoire
Les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)
Comité technique d'établissement (CTE)
Comité qualité gestion des risques
Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

Remerciements aussi à toutes les personnes qui n'ont pas été citées ci-dessus mais qui participent de près ou de loin à la démarche RSODD ainsi qu'à l'ensemble du personnel qui contribue au quotidien à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients/résidents.
Remerciement chaleureux à Mmes Céline Smeda et Sylviane Hanauer, secrétaires de direction du centre hospitalier de Rouffach pour leur aide logistique dans la démarche.

/ RAPPORT RESPONSABILITE SOCIÉTALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH