



Centre Hospitalier
du Rouvray

N°59
MARS 2016

Le Rouvray

LE MAGAZINE D'INFORMATION DE VOTRE CENTRE HOSPITALIER - 76300 SOTTEVILLE-LÈS-ROUEN



Dossier P.4

HORS DES MURS :

SOIGNÉ CHEZ SOI

RÉORGANISATION AMBULATOIRE
DU PÔLE ROUEN SUD - ELBEUF

Actualités P.3

CHANGEMENT D'IDENTITÉ :
NOUVEAU LOGO POUR LE CHR
QUELQUES CHIFFRES À FIN 2015

Focus P.9

DÉMARCHES QUALITÉ :

CERTIFICATION ISO 9001
ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS

[Retour sur p.11](#)

Coup de projecteur P.12

VOYAGE AU COEUR DU BÉNIN

VIE DE L'ÉTABLISSEMENT : UN BILAN POSITIF ET DES PERSPECTIVES RASSURANTES



Jean-Yves Autret, directeur (à gauche) accompagné du docteur Sadeq Haouzir, président de la commission médicale d'établissement (à droite).

Interview de Jean-Yves Autret et du docteur Sadeq Haouzir qui reviennent sur les événements marquants de l'année 2015 et projettent l'établissement dans une stratégie déjà bien établie.

Quel bilan faites-vous de l'année 2015 ?

Jean-Yves Autret : 2015 a été consacrée à un remaniement de la gouvernance de l'établissement et à la définition de notre stratégie pour les quatre années à venir. Bertrand Bellanger, président du conseil de surveillance, le docteur Sadeq Haouzir, président de la commission médicale d'établissement, et moi-même partageons une vision commune. Ainsi, l'établissement a d'ores et déjà débuté l'an dernier un travail de stabilisation financière, fondamentale à la bonne santé de l'ensemble de la structure. Cela passe notamment par une maîtrise de nos dépenses et une augmentation de nos recettes : chambres particulières, co-génération, vente de biens immobiliers inutilisés.

Sadeq Haouzir : Cette nouvelle organisation nous permet de nous recentrer sur l'essentiel : proposer aux patients des réponses adaptées à leurs besoins.

Justement, quels sont les projets de l'établissement en cette nouvelle année ?

SH : Nous avons pour ambition de ren-

forcer notre offre de soins et de la valoriser. Nous menons des projets qui représentent de véritables enjeux de santé publique. Nous développons par exemple la filière d'addictologie avec le CHU de Rouen. En ce sens, nous proposerons, dès 2016, une filière de soins coordonnée et novatrice sur notre site, à Sotteville-lès-Rouen. Mais de nombreux autres projets sont également en cours de développement ; chacun de nos quatre pôles d'activité ayant déterminé des objectifs qui lui sont propres comme la télémédecine, la stimulation magnétique transcrânienne (rTMS), l'optimisation de la prise en charge des adolescents ou encore la filière pénitentiaire.

JYA : L'année 2016 a démarré sur les chapeaux de roue avec la valorisation des démarches qualité entamées dans l'établissement depuis quelques années maintenant. L'obtention de la certification V2014 de la Haute Autorité de Santé et de la certification ISO 9001:2008 en sont des exemples. Notre établissement présente une offre de soins variée, graduée et de qualité et nous ne comptons pas nous arrêter en si bon chemin.

Le mot de la fin ?

JYA : Notre établissement vise l'excellence dans son domaine et y parviendra par le concours des professionnels compétents et dynamiques qui y travaillent.

SH : Avec près de 28 000 patients en 2015, nous constatons que notre établissement représente la 3ème file active sur le secteur des établissements mono-spécialisés, ce qui doit nous donner confiance en l'avenir.

CHANGEMENT D'IDENTITÉ : NOUVEAU LOGO POUR LE CHR

La communication du Centre Hospitalier du Rouvray a pris un nouveau visage depuis quelques mois. Cette nouvelle image était une évolution nécessaire afin de refléter le dynamisme et la modernité de l'établissement.

Après une étude menée en partenariat avec l'agence de communication FB Média et les professionnels de l'établissement, la décision a été prise de réaliser une refonte complète de notre identité visuelle.

Le logo, premier graphisme concerné par cette refonte, réunit sérieux et sobriété, tout en étant résolument inscrit dans la modernité. Un nouveau logo épuré et significatif, qui témoigne de l'engagement et de l'action, deux caractéristiques fondamentales du CHR. De plus, il se veut facile d'utilisation sur nos différents supports d'information.

Le nouveau logo remplacera progressivement l'ancien, dans une stratégie de déploiement économiquement et écologiquement responsable, respectant ainsi nos engagements en

Trois lettres - C H (en blanc entre les deux autres lettres) R - rappelant le nom de l'établissement et la métropole rouennaise. Elles rappellent également la vocation régionale de certaines de nos unités.



Ce symbole n'est autre que la 23^e lettre «psi» de l'alphabet grec qui signifie âme, psyché. Elle représente à la fois notre métier, la psychiatrie, et l'Humain que l'on place au cœur de nos préoccupations.

Une police de caractère sobre contrastant avec la modernité des trois lettres situées au dessus.

termes de développement durable. Aussi, le CHR a fait le choix de ne pas remplacer en une fois tous ses supports de communication.

Le logo figurera très prochainement sur tous les courriers imprimés à la demande et sur les supports numé-

riques internes et externes. En revanche, les stocks de papiers ou de documents existants seront utilisés jusqu'à expiration.

Jennifer Servais-Picord,
chargée de communication

QUELQUES CHIFFRES À FIN 2015

L'année 2015 conforte notre positionnement : 3^{ème} file active des établissements spécialisés en santé mentale, un résultat positif et une maîtrise de nos finances.

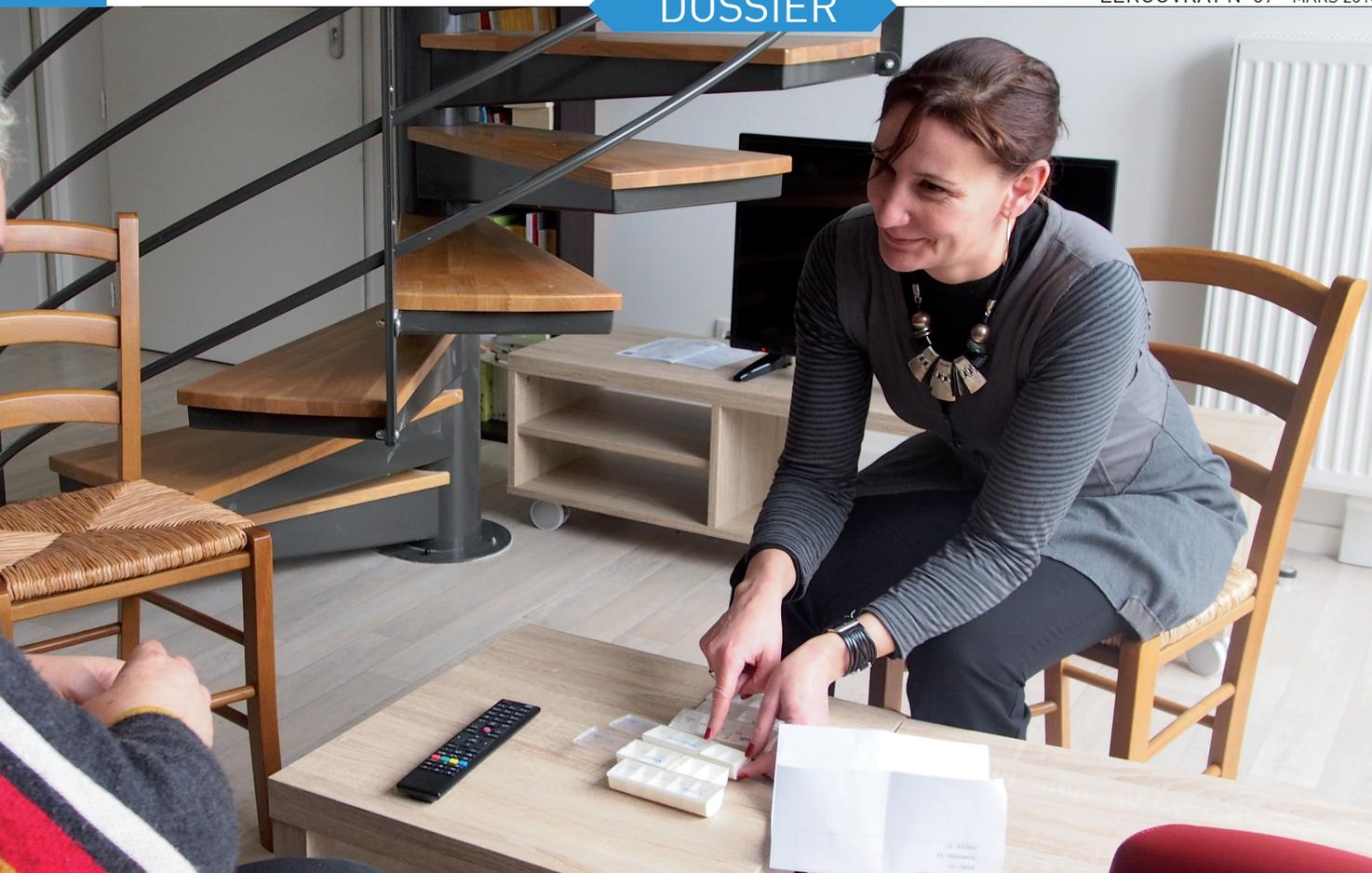
Malgré une baisse du nombre de nos journées, le taux d'occupation reste élevé : en moyenne, à 100% pour l'hospitalisation à temps complet sur l'année 2015. Une activité en croissance avec une augmentation de 3% de la file active (2014 : 27 164 ; 2015 : 28 041).

Laurent BAUS

Directeur des affaires générales et du système d'information

	2014	2015	Évolution
Résultat :			
résultat	52 000	995 000	non significatif
CAF ⁽¹⁾	6 631 000	6 500 000	-2%
remboursement annuel de la dette en capital	3 395 000	3 566 000	+5.05%
Activités tarifées :			
total journées	297 191	288 702	-2.9%
file active	4 592	4 942	+7.6%
Activité ambulatoire :			
actes ambulatoires	5 925	6 240	+5.3%
file active	9 980	10 447	+4.7%

⁽¹⁾ Capacité d'auto-financement devant permettre de rembourser la dette en capital.



HORS LES MURS : SOIGNÉ CHEZ SOI

Depuis le 25 janvier, le Centre Hospitalier du Rouvray a ouvert les appartements des hauts de Rouen pour des patients atteints de troubles psychiatriques intégrés dans un dispositif de réhabilitation psychosociale : le « soigné chez soi ».



Immeuble des hauts de Rouen

Six nouveaux appartements collectifs, s'inscrivant dans un dispositif de soins intégré dans la cité, ont ouvert sur le site des hauts de Rouen. Ils pourront accueillir au total dix-huit patients. Cette plateforme de soins regroupe dans un même lieu géographique : des logements, un centre médico-psychologique (CMP) et un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel. Les principaux partenaires de ce projet sont la ville de Rouen, Habitat 76 et l'association La Clé.

Objectifs de prise en charge

Pour les patients, ces hébergements ont pour vocation de :

- leur offrir un logement digne,
- leur permettre de bénéficier d'une prise en charge optimale sans être hospitalisés,
- leur permettre, par le biais de techniques de réhabilitation psychosociale éprouvées et articulées à un dispositif de soins, d'acquérir l'autonomie nécessaire pour intégrer ou réintégrer la cité,
- de les accompagner vers un retour au monde du travail.

Conditions d'admission

La population accueillie dans ces appartements comprend en parties égales : des patients avec des besoins psychiatriques élevés, avec des besoins psychiatriques modérés, avec des besoins psychiatriques spécifiques.

Ce dispositif tire une partie de son inspiration des expériences de « Housing First » ayant eu lieu d'abord aux États-Unis et au Canada.

Des commissions d'admission mensuelles mixtes - Centre Hospitalier du Rouvray et La Clé - assurent une organisation harmonieuse des admissions et des prises en charge. Les entrées se font actuellement au rythme de trois patients par semaine.

Les conditions d'accueil pour le patient sont les suivantes :

- être suivi au Centre Hospitalier du Rouvray, l'accès au logement et à l'autonomie demandant à être étayé,
- avoir adressé un dossier administratif à l'association La Clé,
- avoir adressé une demande médicale au médecin responsable du dispositif,
- bénéficier de soins psychiatriques adaptés à son état et présenter une symptomatologie stabilisée,
- présenter un bilan de l'autonomie préalablement évaluée par un ergothérapeute à l'aide d'échelles valides et standardisées tout comme le profil neurocognitif, par un neuropsychologue⁽¹⁾.
- bénéficier d'un suivi infirmier quotidien à domicile.

Organisation des soins

Les patients bénéficient d'une prise en charge psychiatrique pluri-hebdomadaire, au CMP et à domicile. Ils bénéficient également d'un suivi social personnalisé, adapté aux perspectives objectives de réhabilitation (en fonction des compétences qui auront été objectivées).

Les programmes de soins spécifiques, individuels ou en groupe, seront mis en œuvre à partir du CMP, et en articulation avec le centre de jour Saint Gervais, principale plateforme de réhabilitation psychosociale de psychiatrie générale du Centre Hospitalier du Rouvray.

Un travail d'accompagnement à l'autonomie sur l'entretien de l'appartement, l'hygiène personnelle, l'alimentation, est assuré quotidiennement à domicile par l'équipe paramédicale (ergothérapeute/infirmier).

Le travail infirmier cible l'accompagnement individuel et/ou collectif des patients. Il est centré sur l'amélioration de ses connaissances concernant sa maladie (son traitement, les signes cliniques avant-coureurs de rechute, etc.), son handicap, et/ou des mesures possibles et nécessaires pour aller vers l'autonomie. Un certain nombre d'outils d'usage courant dans le service et le centre de jour de Saint-Gervais sont utilisés (programme Insight, protocoles d'éducation thérapeutique, « jeux compétences », « Mickael Game », etc.).

⁽¹⁾ La connaissance des performances cognitives et du niveau d'autonomie du patient permet, d'une part, de limiter les échecs et, d'autre part, de cibler le parcours de soins et le projet de vie personnalisé de chaque personne.





Visite hebdomadaire réalisée par le docteur Sandra Guigueno (à droite) accompagnée de Lydie Richer, infirmière (à gauche).

Un travail cognitif ciblé sur les difficultés répertoriées par le bilan neurocognitif est mis en œuvre sur le CMP, sur le centre de jour Saint-Gervais, et à domicile. Le travail cognitif à domicile est facilité par les outils de Remédiation Cognitive Assistée par Ordinateur (RCAO) à distance utilisés par le Centre Hospitalier du Rouvray.

Permettre des soins coordonnés

Une visite quotidienne dans les appartements est effectuée par un membre de l'équipe soignante. Une astreinte téléphonique médicale est assurée par les médecins du service les week-ends et jours fériés.

Un matériel de télé-assistance complète le dispositif, avec une réponse soignante 24h/24. Il est articulé au CMP pendant les heures ouvrables, et est relayé par l'équipe soignante de l'unité Duchamp pendant les périodes de fermeture du CMP, notamment la nuit. Les liens avec cette unité d'hospitalisation sont particulièrement renforcés, grâce à l'équipe médicale commune.

L'appartement est conçu comme un lieu qui concilie l'existence d'un «chez-soi», lieu privé, avec un «chez nous», forme de vie collective avec un objectif de socialisation. Chaque logement comprend des chambres indépendantes privatives qui s'ouvrent sur des espaces communs.

Ce dispositif double s'avère en outre particulièrement dé-stigmatisant, et permet à la fois de stabiliser et de sécuriser les personnes, tout en mettant à disposition une série d'étagage et de ressources de grande compétence.

Docteur Sadeq Haouzir, responsable de service
Docteur Sandra Guigueno, médecin référent
Francis Abraham, cadre de santé

Véronique, Marie-Laure et Bernard ⁽¹⁾, tous trois atteints d'une pathologie nécessitant des soins psychiatriques au long cours, sont pris en charge au Centre Hospitalier du Rouvray. L'établissement leur a proposé d'intégrer cette nouvelle structure innovante que représente la nouvelle plateforme «soigné chez soi» au cœur de la ville de Rouen, avec, prochainement, un dispositif de téléassistance. Ils ont accepté de nous raconter comment ils ont intégré le dispositif.

D'où venez-vous ?

Véronique : Je suis schizophrène et j'ai dû être hospitalisée à l'hôpital. Étant à la rue, je vivais au Relais. Un des médecins que je voyais toutes les semaines, le docteur Haouzir, m'a proposé de venir vivre dans un de ces appartements et j'ai accepté.

Marie-Laure : J'étais dans un service d'hospitalisation depuis 3 ans pour dépression, bipolarité et schizophrénie. Mon état s'est stabilisé depuis 1 an et c'est alors que le docteur Haouzir m'a aussi proposé d'habiter ici.

Bernard : Moi, cela faisait 2 ans – pour mon dernier séjour – que j'étais au Rouvray, au pavillon Duchamp, car je suis schizophrène. Mon état de santé s'étant amélioré, on m'a proposé de tester la vie en collectivité.

Pourquoi vous a-t-on proposé de vivre dans ces appartements collectifs en particulier ?

Marie-Laure : Nous sommes ici car nous sommes en bonne santé mais il nous faut prouver que nous pouvons vivre en collectivité et démontrer notre autonomie. Il n'y a plus d'obstacle à vivre à l'extérieur de l'hôpital mais nous avons encore besoin d'un peu d'aide. Ensuite, nous pourrions vivre seuls dans un appartement si nous le souhaitons.

Comment se passe votre vie depuis que vous êtes ici ?

Bernard : Chaque semaine, il y a la visite du médecin et tous les jours, la visite des infirmières. Elles vérifient si notre traitement est bien pris et si le ménage est fait correctement...

Marie-Laure : Oui, car c'est à nous de gérer l'appartement : le ménage, les repas, la vaisselle... Les infirmières nous aident à nous répartir les tâches ménagères. On dialogue aussi beaucoup avec elles et le docteur Guigueno. Mais elles nous soutiennent aussi dans la réalisation de nos démarches.

C'est-à-dire ?

Marie-Laure : Par exemple, je ne sais pas utiliser une carte bancaire. Elles vont m'apprendre à l'utiliser. En fait, à faire toutes ces petites choses de la vie courante...

⁽¹⁾ Pour des raisons d'anonymat, les prénoms des patients interviewés ont été modifiés.

RÉORGANISATION AMBULATOIRE DU PÔLE DU ROUEN SUD-ELBEUF

Le pôle général de psychiatrie Rouen Sud-Elbeuf (RSE) a réorganisé ses structures ambulatoires afin de proposer aux habitants de la rive gauche de l'agglomération rouennaise, une offre de soins alliant amélioration de la qualité des soins et efficacité de l'organisation. Cette nouvelle structuration a pris effet le lundi 25 janvier 2016.

Des activités permettant d'offrir, dans un même lieu, un dispositif de soins variés adapté aux besoins des usagers

Certaines structures de consultation, ouvertes quelques demi-journées par semaine, ont laissé place à des CMP⁽¹⁾ proposant un accueil physique et téléphonique ininterrompu ainsi que des consultations allant du lundi au vendredi de 9h à 17h, avec une extension jusqu'à 18h le mardi et le jeudi. Proposant un accueil personnalisé et réduisant par là même le temps d'attente lors de la prise de rendez-vous, la prise en charge des patients est améliorée.

Faisant suite à une recherche de locaux disponibles et à une étude des circuits des transports en commun, l'ensemble de ces structures bénéficie dorénavant de situations centrales préférentielles. Ces sites facilitent ainsi l'accessibilité aux soins pour tous les patients, quels que soient leurs moyens de transport et leurs capacités physiques.

Des conditions de travail performantes pour tous les professionnels de l'établissement

Les professionnels de santé bénéficient désormais de plateformes de soins centralisées et accèdent directement à des avis spécialisés par la présence simultanée des nombreux professionnels sur un même site

(psychiatres, psychologues, infirmiers, etc.).

Une offre de soins simplifiée et centralisée améliorant la lisibilité de nos prestations

Au sein du pôle Rouen Sud - Elbeuf, les neuf structures de consultation existantes ont été regroupées sur quatre sites dédiés. Il en est de même pour les hôpitaux de jour et les CATT⁽²⁾.

- L'actuel CMP Saint Julien, situé au sein de l'hôpital Saint Julien, à Petit Quevilly, accueille désormais les patients des villes de Grand Quevilly, La Bouille, Moulineaux, Grand Couronne, Petit Couronne, et Petit Quevilly.

L'hôpital de jour et le CATT⁽²⁾ Les Arcades sont situés à Grand Quevilly, dans les locaux occupés jusqu'alors par l'hôpital de jour de Grand Quevilly et le CMP de Grand Quevilly (local mis gracieusement à disposition par la mairie de Grand Quevilly).

- La structure nommée CMP Marie Dubocage, est devenue un important centre de consultation de la rive gauche. Il prend en charge les patients résidant sur les communes de Oissel, Rouen rive gauche, Saint-Étienne-du-Rouvray et Sotteville-lès-Rouen. Cette structure est située dans un immeuble partagé avec des unités du pôle enfant - adolescent.



CMP Marie Dubocage

⁽¹⁾ Centre de consultation : le CMP

Un centre médico-psychologique - CMP - est un lieu de consultation, d'évaluation et de traitement ambulatoire. Il accueille en première intention toutes les demandes de soins psychiatriques émanant des habitants et des professionnels de santé de leur zone géographique.

⁽²⁾ Centres d'accueil et de soins : l'hôpital de jour et le CATT⁽²⁾

Un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel - CATT⁽²⁾ - et un hôpital de jour sont des structures d'accueil temporaires allant de quelques heures en CATT⁽²⁾ à plusieurs demi-journées en hôpital de jour. Ils visent à maintenir ou à favoriser une existence autonome des patients par des actions de soutien et/ou des thérapies individuelles ou de groupe.

L'hôpital de jour et le CATTP, localisés à Sotteville-lès-Rouen, accompagnent les patients de la même zone géographique que le CMP Marie Dubocage. Dans l'attente de leurs locaux définitifs, les usagers sont accueillis au sein du Centre Hospitalier du Rouvray. Cette opération intermédiaire entrainera un nouveau déménagement courant de l'année 2016.

La réorganisation ainsi décrite ne modifie pas l'organisation de la partie sud du pôle et le Mesnil-Esnard.

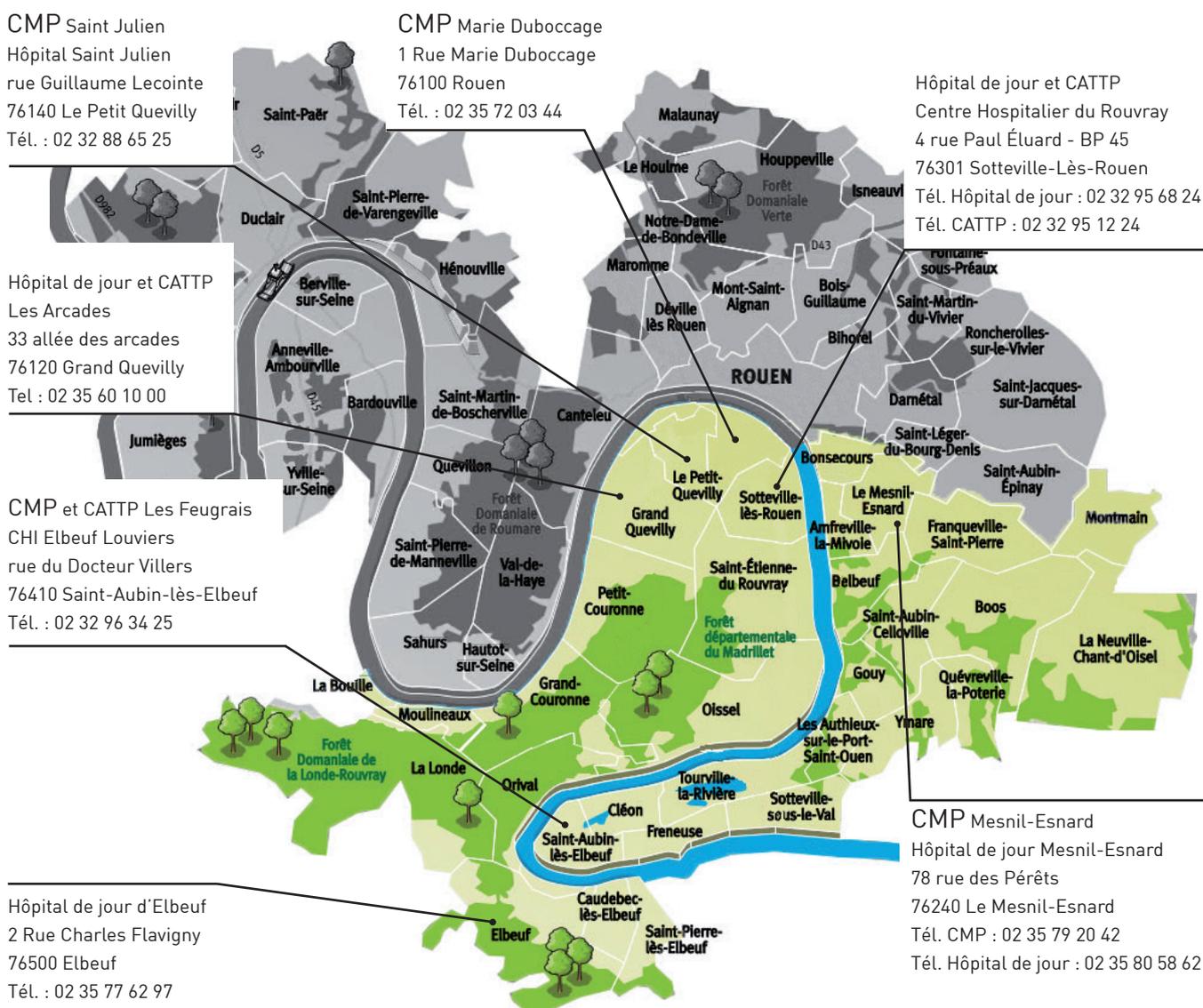
Concernant la partie sud du pôle (accueillant les patients résidant sur les communes de Cléon, Elbeuf, Freneuse, La Londe, Saint-Pierre-lès-Elbeuf, Orival, Saint-Aubin-lès-Elbeuf, Sotteville-sous-le-Val et Tourville-La-Rivière), l'activité reste centrée au CMP et au CATTP Les Feugrais, en raison de leur éloignement géographique.

L'hôpital de jour d'Elbeuf poursuit ses prises en charge dans la même structure.

Quant aux professionnels exerçant au CMP Mesnil-Esnard, ils continuent à prendre en charge les patients des communes d'Amfreville-La-Mivoie, Belbeuf, Bonsecours, Boos, Franqueville-Saint-Pierre, Gouy, La Neuville Chant d'Oisel, Le Mesnil-Esnard, Les Authieux sur le Port Saint Ouen, Montmain, Quévreville-la-Poterie, Saint-Aubin-Celloville, Ymare.

L'hôpital de jour Mesnil-Esnard reste également dans ses locaux au Mesnil-Esnard.

Docteur Hélène Defay-Goetz, chef de pôle



Carte présentant les villes concernées par cette réorganisation et l'ensemble des structures de prise en charge.

DÉMARCHES QUALITÉ

CERTIFICATION ISO 9001

Depuis 2006, les services économiques, logistiques et restauration de l'établissement se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. À l'issue d'un audit de 4 jours réalisé en décembre 2015, les personnels ont eu la satisfaction de voir renouveler leur certificat ISO 9001: 2008.

Tout un programme...



L'INTERVIEW EN UNE QUESTION

Laura CHÉRON
RESPONSABLE QUALITÉ ISO

Quel est selon vous, l'intérêt d'une telle démarche ?

Il s'agit de la structuration de l'ensemble des activités d'un service afin d'identifier d'éventuels points de fragilité internes ou dans les interactions avec les autres services, afin d'y apporter, de façon continue, des solutions d'amélioration, notamment face aux insatisfactions clients. C'est l'assurance d'une recherche qualité optimale dans la réalisation des activités du service.



Conférence organisée le 29 février dernier à l'occasion de la remise officielle du certificat ISO 9001 en présence de Stéphane Jagu, délégué régional à l'AFNOR certification, Bertrand Belanger, président du conseil de surveillance, Jean-Yves Autret, directeur, du docteur Sadeq Haouzir, président de la commission médicale d'établissement, Frédéric Riffart, directeur des ressources matérielles et Laura Chéron, responsable qualité ISO.

Contrairement à la démarche de certification obligatoire des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé, la demande de certification ISO 9001, qui s'adresse à toute entreprise privée ou publique, ne se fait que sur la base du volontariat et pour tout ou partie de son activité. Dans les faits, assez peu d'hôpitaux ont engagé une telle procédure pour un ou plusieurs de leurs services logistiques.

Dès 2006, le Centre Hospitalier du Rouvray s'est engagé dans cette procédure via la certification de la cuisine. Les autres secteurs de la direction des services économiques et logistiques ont été intégrés en 2009 et 2010. Ont ainsi été déterminés 16 « processus » dotés chacun d'un pilote et d'un co-pilote chargés d'animer la démarche en interne et vis-à-vis des partenaires extérieurs.

Un audit est effectué tous les ans mais avec une intensité particulière tous les 3 ans. C'est un audit complet de ce type qui a été effectué du 30 novembre au 4 décembre dernier et qui a abouti à un renouvellement

du certificat soulignant l'absence de tout point de non-conformité et même de points à surveiller (« points sensibles »). Au contraire, l'auditeur a noté la forte implication des différents acteurs internes et leur motivation. 13 points forts répartis entre les différents processus ont été relevés ainsi que 17 pistes de progrès à travailler.

Frédéric Riffart,
directeur des ressources matérielles
Laura Chéron, responsable qualité ISO

12 AUDITS INTERNES EN 2015

13 POINTS FORTS RÉVÉLÉS
PAR L'AUDIT DE CERTIFICATION

16 PROCESSUS

28 PILOTES ET CO-PILOTES

296 ACTIONS OUVERTES EN 2015

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS

Cette année encore, le Centre Hospitalier du Rouvray est allé à la rencontre des patients afin de recueillir leurs avis sur les prestations proposées par l'établissement.

L'enquête dans les unités intra-hospitalières

Le 14 octobre 2015, les patients adultes hospitalisés dans les unités de soins qui souhaitent participer à cette enquête, ont été invités à répondre à un questionnaire de satisfaction, avec l'aide des étudiants de l'IFSI⁽¹⁾. Les patients de l'unité pour malades difficiles *Erasmus* et de l'unité pour détenus *Badinter*, ont pu se faire aider par les soignants de leur unité respective.

De nouveau, les résultats sont très bons. Malgré une légère baisse concernant l'accueil, la satisfaction des patients est restée stable ou a progressé positivement sur tous les autres items. Il nous faut cependant continuer à porter nos efforts sur l'information des patients relative aux délais de prise en charge, au mode d'hospitalisation, à leur état de santé, à leur traitement, à leur séjour et aux repas.

Le déploiement de l'enquête dans les structures ambulatoires

Contrairement aux années précédentes, il a été décidé en 2015 de déployer cette enquête auprès des patients adultes pris en charge dans nos structures extra-hospitalières. Les professionnels des unités *Bonafé* et *Saint Gervais* se sont portés volontaires pour être les deux structures pilotes. Le questionnaire a été adapté pour répondre à leurs spécificités.

Les résultats sont excellents puisque chaque item audité dépasse au moins les 70% de patients satisfaits voire très satisfaits.

Quelques efforts sont cependant à apporter sur l'accueil, et en particulier sur le délai pour obtenir un

Résultats synthétiques pour les unités intra-hospitalières			
Items	Niveau de satisfaction (satisfait voire très satisfait) ⁽²⁾		Evolution par rapport à 2014
Accueil	★★	78,5%	↘
Respect des droits et de la dignité du patient	★★	79,6%	↗
Soins	★★★	86,9%	↗
Qualité globale des soins	★★★	85,5%	↗
Confort hôtelier	★★★	84,9%	↗
Appréciation globale	★★★	80%	→
Satisfaction générale hospitalisation	★★★	80%	→

Résultats synthétiques pour les unités extra-hospitalières		
Items	Niveau de satisfaction (satisfait voire très satisfait) ⁽²⁾	
Accueil	★★	78,1%
Respect des droits et de la dignité du patient	★★★	87,9%
Soins	★★★★	93,2%
Qualité globale des soins	★★★★	96,2%
Confort hôtelier	★★★	88,0%
Appréciation globale	★★★★	96,2%
Satisfaction générale hospitalisation	★★★★	96,2%

premier rendez-vous au sein d'une unité. À défaut de pouvoir réduire ce délai d'attente, une attention particulière est portée sur la délivrance d'une information claire sur ce délai.

Les résultats

Les résultats détaillés de l'enquête de satisfaction sont disponibles dans les unités de soins par voie d'affi-

chage afin que chacun puisse en prendre connaissance.

Hélène Martel, responsable qualité et gestion des risques



⁽¹⁾ Institut de formation en soins infirmiers

⁽²⁾ ★★★★★ 90% et plus de patients satisfaits voire très satisfaits

★★★ Entre 80 et 89%

★★ Entre 70 et 79%

★ Entre 50 et 69%

EN SCÈNE !

Le pôle de psychiatrie enfant - adolescent développe de nouveaux partenariats culturels.

Ce travail extrêmement intéressant avec des artistes, plasticiens et comédiens avait déjà débuté dans l'unité de psychopathologie et médecine de l'adolescent du CHU de Rouen, grâce au travail remarquable de Denis Lucas, attaché culturel du CHU et responsable du programme régional «Culture à l'Hôpital» qui met en lien des projets artistiques et des services de soins pour intégrer la culture dans les murs de l'hôpital.

L'intervention de Sylvain Grout, danseur et chorégraphe contemporain, et de Grégoire Korganow, photographe et vidéaste, à l'unité mobile pour adolescents hospitalisés (UMAH), et bientôt à l'hôpital de jour Adosphère, est une première expérience enrichissante et prometteuse pour les adolescents hospitalisés et les équipes soignantes.



Sylvain Grout et
Grégoire Korganow

Nous travaillons actuellement à la rédaction d'un projet partenarial sur l'ensemble du pôle avec une compagnie théâtrale et une collectif artistique pour poursuivre ces interventions culturelles, sources de décloisonnement et d'ouverture pour notre établissement.

Professeur Priscille Gérardin, chef de pôle
Docteur Vincent Belloncle,
responsable de service

SOIRÉE MDA

01/12/2015 : 110 personnes ont fait le déplacement pour échanger autour de la thématique «Corps de rêve et images de soi à l'adolescence : à qui ressembler en face du miroir ? Quelques pistes de réflexion issues de l'anthropologie». Cette soirée était organisée par la maison de l'adolescent bi-site (CH du Rouvray et CHU de Rouen), en partenariat avec les associations ARETA et La Boussole, avec l'appui de GRAFISM.

Depuis 6 ans, à raison de deux à trois fois par an, ces rencontres permettent à toute personne intéressée par la prise en charge des enfants et des adolescents d'intégrer un réseau de professionnels et d'échanger sur des problématiques spécifiques.

Pour connaître les dates des prochaines rencontres : www.ch-le-rouvray.fr - rubrique actualités - agenda de psychiatrie universitaire enfant - adolescent 2015 - 2016.



11/12/2015

JOURNÉE ÉTHIQUE

Le CARE - comité d'aide à la réflexion éthique - organisait sa première journée d'étude, ouverte à tous, sur le thème «la psychiatrie entre le soin à la personne et la protection d'autrui». La centaine de participants a apprécié les interventions des professeurs Cléro et Le Coz et du docteur Legrand. Un débat a permis des échanges dynamiques appelant à une nouvelle journée.

Benoît Demas, directeur des affaires
médicales et juridiques



Véronique Nahaoum-Grappe, anthropologue (EHESS, Paris) était l'invitée du professeur Priscille Gérardin.



22/01/2016

VOEUX ET MÉDAILLÉS

À l'occasion de la cérémonie des vœux et médaillés, Bertrand Bellanger, président du conseil de surveillance, Jean-Yves Autret, directeur, le docteur Sadeq Haouzir, président de la commission médicale d'établissement ainsi que Luce Pane, députée-maire de Sotteville-lès-Rouen, ont évoqué les réalisations marquantes de l'année 2015, tant au niveau organisationnel que financier. Les perspectives 2016 ont également été présentées et ont donné le cap pour cette nouvelle année placée sous le signe du dynamisme.

En parallèle, cette cérémonie a donné l'opportunité aux élus et aux membres de la direction d'honorer 56 agents hospitaliers méritants par la remise de médailles du travail : Vingt cinq de ces médailles étaient en argent (20 ans de carrière), treize en vermeil (30 ans) et dix huit en or (35 ans).

Jennifer Servais-Picord,
chargée de communication

COUP DE PROJECTEUR



VOYAGE HUMANITAIRE AU COEUR DU BÉNIN

Le docteur Pierre Legrand a eu l'opportunité de réaliser un voyage humanitaire en République du Bénin du 3 au 13 octobre dernier avec l'Association Santé Mentale en Afrique de l'Ouest (SMAO). Un geste utile et responsable.

Avec un petit groupe de psychiatres d'âges différents, nous avons rejoint les lieux de soins psychiatriques de l'Association Saint Camille de Leillis dont je me propose de vous résumer l'histoire.

En 1983, Grégoire Aghombon, un béninois d'origine modeste est touché par la détresse des malades mentaux en Côte d'Ivoire. Ceux-ci sont relégués en brousse, enchaînés à un arbre en dehors des villages ou encore dans des lieux de prière où il subissent de mauvais traitements - jeûne, entravement et violences - pour extraire la possession inscrite dans leur corps. Le fondateur a parcouru l'Afrique de l'Ouest pour rassembler ces malades mentaux dans des lieux de soins communautaires afin de les traiter avec l'abondance de la science psychiatrique et la fraternité humaine.

Grégoire a ainsi fondé une dizaine de communautés soignantes et pour me-

ner à bien la réhabilitation de ces malades, il nous a demandé d'organiser et de superviser des soins de proximité dans les dispensaires de brousse.

Nous avons donc parcouru une bonne partie du territoire béninois pour consulter les malades dans ces dispensaires, former les infirmiers sur des arbres décisionnels simples et utiliser des médicaments dont le coût est accessible aux moyens des autochtones.

L'expérience fut riche et a remobilisé notre enthousiasme soignant car, à peu de frais, nous avons pu améliorer la vie des malades et leur redonner une dignité. La pertinence des soins communautaires et de proximité m'est apparu encore plus évidente.

Après quelques échanges dans notre établissement, je propose à des collègues : psychiatres, internes, infirmiers, de m'accompagner en 2016 dans un prochain voyage et de partager cette expérience avec l'ensemble de notre communauté soignante.

Docteur Pierre Legrand,
responsable de service



Pour plus d'infos → 02 32 95 10 61
Le site de l'association → www.africapsy.com

AGENDA

N'HÉSITEZ PAS À VOUS RENDRE SUR LE SITE INTERNET DE L'ÉTABLISSEMENT POUR CONSULTER LES DERNIÈRES ACTUALITÉS : www.ch-lerouvray.fr

03/05/2016 de 18h00 à 20h00 à l'Amphithéâtre Lecat - CHU de Rouen : Soirée de formation MDA avec le docteur Nicole Catheline (psychiatre enfant-ado, responsable du centre de troubles des apprentissages, Poitiers) : « Quand l'école fait souffrir (harcèlement, troubles des apprentissages, troubles psychopathologiques...) : comment repérer, accompagner, orienter ? ».

22/05/2016 à partir de 8h00 jusqu'à 17h00 dans le parc du Centre Hospitalier du Rouvray : 16ème journée du souffle. À cette occasion, sont organisés : courses pédestres (9h45), foire à tout (8h-17h), match de football, animations musicales. Restauration sur place possible.

Du 30/05 au 05/06/2016 au Centre Hospitalier du Rouvray : participation à la semaine développement durable (programme à venir).

30/06/2016 à 15h00, près de la cafétéria du Centre Hospitalier du Rouvray : Représentation gratuite de la chorale Gospel Singers. Ouvert à tous.



Merci aux personnes - patients et professionnels - ayant participé à la réalisation de ce magazine.

TRIMESTRIEL - N°59 MARS 2016 • REVUE D'INFORMATION DU CENTRE HOSPITALIER DU ROUVRAY : 4, rue Paul Eluard - BP 45 - 76301 Sotteville-lès-Rouen - Tél. : 02 32 95 12 34 - www.ch-lerouvray.fr • Directeur de la publication : Jean-Yves Autret • Rédacteur en chef : Laurent Baus • Comité de rédaction : Jackie Aubert, Véronique Berthe, Nicole Bessière, Valérie Bourgeois, Armelle Cuomo, Hélène Defay-Goetz, Benoît Demas, Marie-Laure Duval, Gaël Fouldrin, Priscille Gérardin, Hélène Martel, Bernard Morelle, Jean-Michel Pasquier, Pascal Peneaut, Jennifer Servais-Picard, Valérie Simon, Michèle Thomas, Martine Touzain • Photos : rédacteurs, p1 : fotolia, p5 : Daniel Vorndran CC-BY-SA • Conception : Jennifer Servais-Picard • Impression : Hamet Diallo • N° ISSN - 1269-147X