



LES VALEURS HOSPITALIERES
Réalisation d'une nouvelle charte d'établissement en
collaboration avec tous les agents du
CH de ROUFFACH (2013 - 2014)
Démarche ISO 26 000 « Responsabilité sociétale/
Développement durable »

Conférence régionale ANFH Champagne-Ardenne
Jeudi 23 novembre 2017 - REIMS

Intervention de Mme Dominique LCHAT
Directrice-adjointe CH ROUFFACH

Objectifs :

- Définir des valeurs partagées qui vont être le socle/le ciment, une référence pour toutes les actions engagées dans l'établissement aussi bien envers le patient, l'utilisateur, le visiteur, que les collègues
- Engager une démarche participative pour définir les « Missions-Visions-Valeurs » qui constituent notre cœur de métier
- Réaliser une charte d'établissement en adéquation avec nos missions, notre projet d'établissement et notre démarche ISO 26000

- Fédérer les agents autour de valeurs communes
- Elaborer un document qui constitue une « feuille de route » pour tous les agents

Description du projet réalisé :

Le centre hospitalier de Rouffach a choisi d'inscrire en 2010 dans son projet d'établissement une démarche de « responsabilité sociétale et développement durable » (**norme ISO 26000**).

A cette fin, l'établissement a accueilli en novembre 2012 deux auditeurs AFNOR afin d'évaluer sa performance en la matière (« état des lieux » du développement durable).

Cette évaluation et la dynamique engagée ont encouragé l'établissement à aller plus loin dans l'intégration de la norme au sein même de ses pratiques et ce à tous les niveaux.

Suite à l'évaluation, le centre hospitalier a mis en œuvre un **plan d'actions concrètes** pour décliner de façon organisée la démarche en commençant par la création d'un **comité de pilotage RSODD**, la **formation** en ISO 26000 de ses organes de gouvernance, puis en initiant des **actions de communication** sur la démarche au sein de l'établissement et à l'extérieur.

1. La première action réalisée dans le cadre de la démarche ISO 26000 a été la définition de valeurs communes reprises dans la charte d'établissement. Afin de définir ces nouvelles valeurs, un questionnaire a été envoyé au mois d'avril 2013 à l'ensemble du personnel, soit 1481 agents, toutes catégories socio-professionnelles confondues.

769 réponses ont été comptabilisées (soit un taux de réponse de 52 %).

Equipes mobilisées :

- ✓ Les agents
- ✓ Le comité de pilotage ISO 26000
- ✓ La cellule communication

Ces valeurs sont la base de notre charte d'établissement



CHARTRE D'ÉTABLISSEMENT DU CENTRE HOSPITALIER DE ROUFFACH

Le Centre hospitalier de Rouffach est un établissement public de santé dont la mission principale est la santé mentale, qui comprend également une unité du rythme veille-sommeil et des structures médico-sociales (EHPAD, MAS et FAM). Il est engagé dans une démarche de responsabilité sociale et de développement durable (RSODD). A l'écoute et avec la contribution des patients, résidents, usagers, agents, familles, aidants et de toutes les parties prenantes, il se veut être une structure ouverte sur l'extérieur, soucieuse de la préservation des ressources naturelles et de l'utilisation efficiente des moyens mis à sa disposition. Cet engagement volontaire et partagé se concrétise dans la présente charte.

NOS MISSIONS

Apporter et promouvoir des soins et des accompagnements de qualité en prenant en compte les aspects éthiques.

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.

Développer des actions de prévention, de formation (initiale et continue) et de recherche.

Susciter et animer des partenariats avec les acteurs des réseaux de santé mentale.

Déployer la démarche responsabilité sociale développement durable au cœur des missions de l'établissement et veiller à l'implication de tous les agents.

Agir pour désigmatiser la pathologie mentale.

NOS VALEURS

Respect
Professionalisme
Écoute
Bienveillance
Qualité du service rendu

UNIR
nos compétences
pour développer
un service de
QUALITÉ

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 sociale et au développement durable.



2. RESULTATS :

RESPECT :

Le respect de la personne est l'une des valeurs fondamentales que nous défendons, il s'agit de la **reconnaissance de l'individu en tant qu'être autonome, unique et libre**. Pour cela :

* le centre hospitalier de Rouffach reconnaît **le libre arbitre de chacun**, et offre à ses patients et résidents les moyens d'effectuer librement les choix qui les concernent, seul ou avec le soutien du personnel, et leur communique toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions.

Même si l'établissement accueille des personnes en soins sans consentement, nous nous devons de favoriser leur information éclairée, adaptée et leur adhésion aux soins.

* Il se veut être un lieu de soins et de vie où le respect de la **dignité humaine** est un principe qui guide chacun dans ses choix et ses actions. La préoccupation thérapeutique est le seul moteur de l'action des soignants.

*** Il respecte les droits des patients et résidents et les droits de l'Homme d'une façon générale : droit à l'information, au consentement, au libre choix, au respect de la dignité, au respect de la vie privée et à la confidentialité, au soulagement de la douleur, à l'accès au dossier médical, droit à la réclamation.**

*** Il a la préoccupation du respect de l'éthique dans toutes ses pratiques professionnelles.**

*** Il favorise le rôle des familles et des associations d'usagers dans la prise en charge des patients et résidents.**

*** Il s'engage à lutter contre toute forme de discriminations tant au niveau de l'accueil et du traitement des patients que de l'embauche et de l'emploi de ses professionnels.**

*** Il attache une importance particulière au respect des professionnels entre eux et de leur environnement de travail.**

*** Il prône une démarche de responsabilité sociétale et développement durable (RSODD) dans le cadre plus large d'une démarche ISO 26000.**

Cela se traduit par la volonté de l'établissement d'une part, d'intégrer des considérations sociales et environnementales dans ses prises de décisions, et d'autre part, d'être en mesure de répondre des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement.

PROFESSIONNALISME :

La nature même de nos fonctions appelle à la plus grande conscience professionnelle, gage d'une bonne gouvernance et garantie de la qualité de nos services.

Requérant un haut niveau de savoir-faire et de savoir-être, cette valeur se traduit par :

*** L'importance accordée à la formation initiale et continue**

Le centre hospitalier de Rouffach gère un IFSI, un IFAS, et accueille de nombreux stagiaires.

Notre engagement est de concevoir un **véritable tutorat** en nous impliquant pleinement au niveau du parcours pédagogique des stagiaires et de l'intégration des nouveaux arrivants.

Il favorise toute action de formation continue en lien avec les objectifs prioritaires du projet d'établissement et des projets de pôles.

*** La promotion du développement professionnel continu (DPC)**

Ce dispositif associe l'analyse des pratiques professionnelles (APP) et l'acquisition ou l'approfondissement de connaissances et de compétences en vue de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Le centre hospitalier de Rouffach a été reconnu « organisme formateur DPC ».

*** La mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences (GPMC)**

Par cette gestion anticipative et préventive des ressources humaines qui tient compte des contraintes de l'environnement et de ses choix stratégiques, le centre hospitalier de Rouffach met en oeuvre une organisation dynamique de ses ressources qui lui permet d'adapter en continu les compétences disponibles à l'organisation du travail.

*** L'implication forte dans la recherche clinique**

L'établissement affiche de longue date son ambition de contribuer efficacement au progrès médical par son implication forte dans la recherche clinique, en particulier dans le domaine des neurosciences, tant au niveau de l'évaluation de nouveaux traitements que de l'évaluation de nouvelles méthodes diagnostiques et thérapeutiques dans le respect de l'éthique et de la sécurité des patients.

* Le travail en équipe et en réseau

Essentiel au maintien d'un niveau d'excellence dans la qualité du service rendu, le travail en équipe fait partie de nos préoccupations et est porté par une vision commune autour de la mise en œuvre du projet d'établissement.

Le centre hospitalier de Rouffach intègre la dimension de travail en réseau dans son approche des soins en mettant ses compétences au service de la **prévention, de l'éducation sanitaire**, et plus généralement au service de la **promotion de la santé** pour prévenir et **réduire les ruptures** pour mieux vivre avec son handicap psychique.

ECOUTE :

* La capacité à écouter est une **valeur fondamentale pour le bien-être des patients et des résidents.**

Le centre hospitalier de Rouffach affirme la primauté de cette valeur qu'elle soit thérapeutique ou neutre (bénévoles, aumôneries, permanence écoute,...) pour entendre les besoins des patients et résidents.

* Il s'attache au **dialogue social en interne** et le conduit avec sincérité et loyauté. Il veille à ce que chacun puisse bénéficier d'un environnement favorable à son épanouissement et à l'expression du meilleur de lui-même.

BIENVEILLANCE :

La bienveillance renvoie aux attitudes des personnes qui démontrent de **l'empathie et un souci du bien-être des autres**. Ainsi, au centre hospitalier de Rouffach, chacun s'engage à :

- être attentif aux besoins des autres, et à être à leur écoute
- soutenir et accompagner les personnes qui requièrent soins et services
- prioriser l'intérêt de l'autre, en faisant abstraction de ses croyances, convictions ou opinions

- offrir les meilleurs soins et services requis pour améliorer le bien-être et la qualité de vie de toute personne
- maximiser les avantages et bénéfices de ses actions tout en minimisant les conséquences négatives
- travailler en interdisciplinarité afin que la rencontre des savoirs soit bénéfique à l'utilisateur

QUALITÉ DU SERVICE RENDU :

Dès 1990, l'établissement a décliné ses valeurs et ses principes d'action dans une charte avec pour slogan :

« Unir nos compétences pour développer un service de qualité ».

Cette démarche qualité et gestion des risques s'est poursuivie depuis par un engagement très tôt dans :

- *les démarches obligatoires et les démarches volontaires de reconnaissance par tierce partie*

3. Mode de diffusion de la charte et de ses valeurs :

- Affichage dans tous les services du centre hospitalier
- Sensibilisation des nouveaux agents à leur arrivée lors de la journée d'accueil
- Charte d'établissement diffusée dans le livret d'accueil du patient/résident et de celui de l'agent
- Page dédiée à la démarche ISO 26000 sur internet et intranet avec charte d'établissement téléchargeable
- Présentation de la nouvelle charte d'établissement lors de sa sortie avec un article dans le journal interne

- Participation en 2015 à la semaine européenne du développement durable (en interne) avec réalisation d'une exposition sur la démarche ISO 26000 et les valeurs de l'établissement et un focus sur la « valeur respect »
- Réalisation de FOCUS sur les missions/visions/valeurs du centre hospitalier de Rouffach dans la Cédille (journal interne) et les différentes communications
- Poursuite des actions de communication auprès des agents visant à la connaissance, puis à l'adhésion des agents à la nouvelle charte d'établissement

- Réalisation du plan de communication en intégrant les valeurs définies ensemble
- Diffusion de la charte dans les instances du centre hospitalier (conseil de surveillance, directoire, commission médicale d'établissement, commission des soins infirmiers et rééducation médico-technique, commission des usagers, comité technique d'établissement, comité qualité gestion des risques, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail)

4. Evaluation :

a. Evaluation quantitative

- 1500 agents informés et sensibilisés
- Déclinaison des valeurs dans l'ensemble des actions RSODD menées au centre hospitalier de Rouffach (cf. rapport responsabilité sociétale et développement durable)
- Mise en place d'un groupe de travail « **Valeur respect** » pour la mise en œuvre d'actions relatives au « respect ». Sept actions ont été retenues, 1 a été réalisée et 6 sont en cours de réalisation.

b. Evaluation qualitative

- Sentiment des agents d'être fédérés autour de valeurs communes qu'ils ont eux-mêmes définies
- Sentiment de prendre part aux orientations de l'établissement
- Sentiment partagé de fierté par rapport aux valeurs portées par l'institution pour laquelle ils travaillent
- Reconnaissance interne/externe en matière d'excellence

Perennité de l'action et développement envisagés :

* Poursuite du développement de nos projets à destination des patients/résidents et du personnel en fonction de la charte d'établissement (missions/visions/valeurs).

* C'est une feuille de route pour toutes les actions à venir.

Ce même engagement se retrouve d'ailleurs dans le nouveau projet d'établissement 2016-2020.

* Déclinaison des autres valeurs sur le même modèle que le « respect ».