



2024-2028



Projet d'établissement

Synthèse

PARCOURS DE SOINS
RÉTABLISSEMENT
USAGERS ET FAMILLES
TRANSMISSION



Projet d'établissement

Synthèse.



Ouverture

TEL EST LE MAÎTRE MOT QUI CARACTÉRISE LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT DE L'EPS VILLE-ÉVRARD POUR LES ANNÉES 2024-2028.

Parce que Ville-Évrard est un établissement spécialisé en psychiatrie et santé mentale, qui assure des prises en charge à tous les âges de la vie dans 33 communes de la Seine-Saint-Denis, l'ouverture est avant tout **territoriale**. L'ancrage territorial et le dialogue constant avec les multiples partenaires nourrissent l'attention portée à la qualité de parcours coordonnés et sans rupture promue par les équipes de notre hôpital, et concourent à offrir des soins à la fois de proximité et gradués jusqu'à une réponse experte si nécessaire. Les caractéristiques démographiques, socio-économiques de la Seine-Saint-Denis, combinées à la crise systémique et durable de la psychiatrie et des professions de santé, mobilisent tous nos professionnels et tous nos partenaires pour consolider et développer l'offre de soins sur le département, selon des modalités parfois (ré)inventées.

L'ouverture, dans le projet de prise en charge et le projet des usagers notamment, c'est aussi l'ouverture **aux autres**, qu'ils soient patients, familles, aidants, professionnels ou partenaires. Elle nous permet de questionner régulièrement nos pratiques et nos organisations, de les évaluer, et donc de progresser, d'évoluer et de nous développer pour et avec eux.

L'élaboration du projet elle-même est caractérisée par une ouverture d'esprit qui a permis à notre communauté hospitalière de dépasser ses limites, de capitaliser sur **la créativité** qui la caractérise depuis de nombreuses années pour faire le pont vers de nouvelles propositions, sur la base d'une méthode renouvelée. Cette dernière a associé, selon des modalités diversifiées, les professionnels, les patients et usagers eux-mêmes, leurs familles et proches, et encore les partenaires sanitaires, médico-sociaux et sociaux du territoire, tout comme l'Aide sociale à l'enfance (ASE), l'Éducation nationale, le procureur, les juges des libertés et de la détention, les services préfectoraux compétents, les communes, les communautés professionnelles territoriales de santé...

Cette même ouverture d'esprit, cette créativité et cette aptitude à nous réinterroger, à nous réinventer dans nos organisations et nos modes de travail sont le reflet de **l'intelligence collective** en mouvement qui se retrouve au cœur des ambitions du projet de gestion, du projet de gouvernance et de management participatif comme du projet social, pour la première fois commun au personnel non médical et au personnel médical.

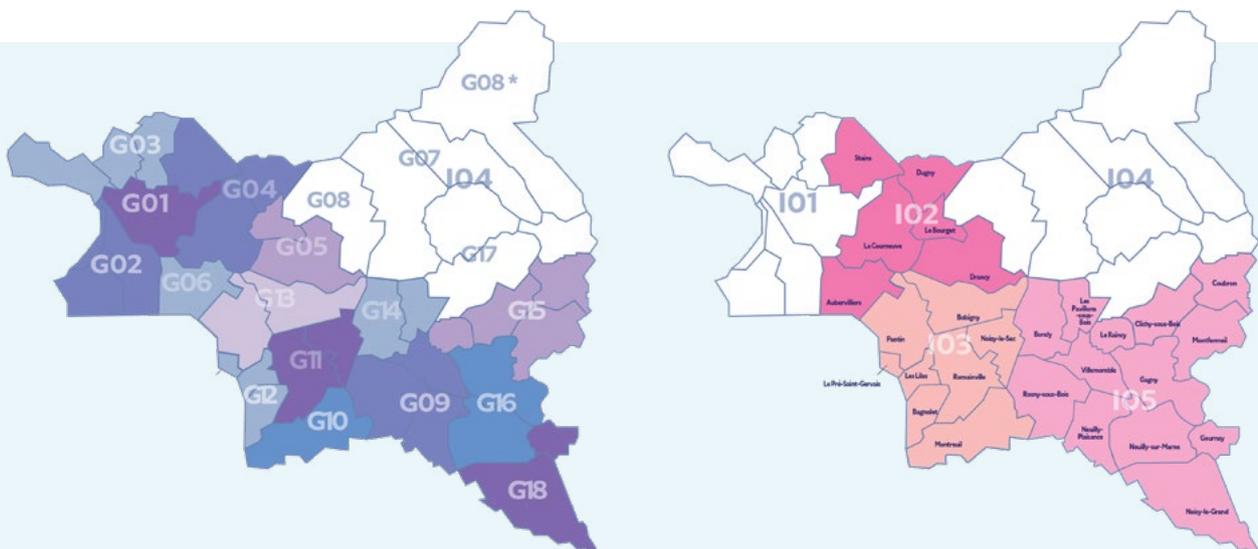
Nous avons retenu 10 mots-clés comme autant de points d'entrée dans le projet d'établissement 2024-2028, mais nous aurions pu en proposer beaucoup d'autres, tant ce projet est porté par notre ambition collective alliant fidélité à nos valeurs et à notre histoire, engagement, esprit de responsabilité, innovation, ancrage dans la science, approche communautaire et holistique du soin.

USAGERS
PARCOURS
RESPONSABILITÉ
RÉTABLISSEMENT
DÉVELOPPEMENT
TRANSMISSION
AVENIR
TERRITOIRE
JEUNESSE
FAMILLES



Territoire

En psychiatrie, l’ancrage territorial que constitue le secteur est le fondement des réponses proposées et de l’intervention, grâce à un maillage de structures ambulatoires au plus près des lieux de vie des personnes. Celles-ci sont complétées de réponses plus spécialisées, toujours à l’échelle d’un territoire cohérent et permettant une réponse de proximité rapide. Ville-Évrard dessert 33 des 40 communes de la Seine-Saint-Denis, dispose de près de 90 adresses et de cinq sites d’hospitalisation principaux. Engagé dans ce territoire urbain à la fois dense et vaste, Ville-Évrard porte une vision de la psychiatrie publique ouverte sur la ville et construite avec tous les partenaires qui concourent à des soins et des accompagnements adaptés et inclusifs.



L'INVESTISSEMENT PARTENARIAL AU SERVICE DES PARCOURS DANS LA VILLE

La psychiatrie ne peut se penser sans le territoire, au plus près des lieux de vie des personnes. Le premier niveau de l'engagement partenarial de Ville-Évrard est donc mené par chacun des 18 secteurs auprès de tous les interlocuteurs des communes, du département, du médico-social, de l'éducation nationale... Cet engagement prend notamment la forme :

- de conventions pour des activités ou interventions dans la cité (sport, culture, santé...),
- de Réseaux d'échange sur les situations d'adultes en difficulté (RESAD),
- de contributions aux Conseils locaux de santé (CLS) ou aux Contrats locaux de santé mentale (CLSM),

et le projet promeut la poursuite de cet investissement local, de nombreux partenariats sont en cours de formalisation à l'échelle des secteurs.

À l'échelle départementale, Ville-Évrard est très fortement partie prenante du Projet territorial de santé mentale (PTSM) de la Seine-Saint-Denis, et est signataire du contrat (CTSM) qui en découle. Bien au-delà de la vision hospitalo-centrée de l'action en psychiatrie et santé mentale, la dynamique du PTSM se construit sur les fondements de la démocratie sanitaire et dépasse les murs de l'hôpital en fédérant tous les acteurs du territoire. Plusieurs actions prioritaires du CTSM sont portées par Ville-Évrard pour les années à venir.

L'INVESTISSEMENT PARTENARIAL AU SERVICE DE LA COORDINATION DES SOINS

L'organisation territoriale de la psychiatrie comme la nécessité d'aborder la santé des usagers dans son ensemble et pas seulement par le prisme de la maladie psychique rend cruciale la capacité de Ville-Évrard de s'inscrire dans **une logique partenariale** permettant des **parcours de soins coordonnés et sans rupture**. Pour ce faire, le projet d'établissement promeut des actions spécifiques supplémentaires pour :

- la transition entre les prises en charge en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent et celle en psychiatrie adulte, quels que soient les secteurs concernés, de Ville-Évrard ou non,
- un fonctionnement partenarial des unités mixtes pour faciliter le travail conjoint : projet de nouveau centre renforcé d'urgences psychiatriques (Crup) avec les urgences du GHU Paris-Seine-Saint-Denis, de l'AP-HP à Avicenne et projet d'UHCD psychiatrique à CHI Le Raincy-Montfermeil,
- le maintien des interventions dans les établissements partenaires en périnatalité (développement envisagé), psychiatrie de liaison, gérontopsychiatrie, équipes du comité sida sexualité prévention...
- le développement de partenariats locaux avec les centres municipaux de santé et les officines de ville,
- le partage, la coordination et le développement d'initiatives entre professionnels de la psychiatrie, notamment par le biais de **la Communauté psychiatrique de territoire (CPT93)** fédérant les établissements et professionnels publics ou privés du département.

“ La psychiatrie ne peut se penser sans le territoire... ”

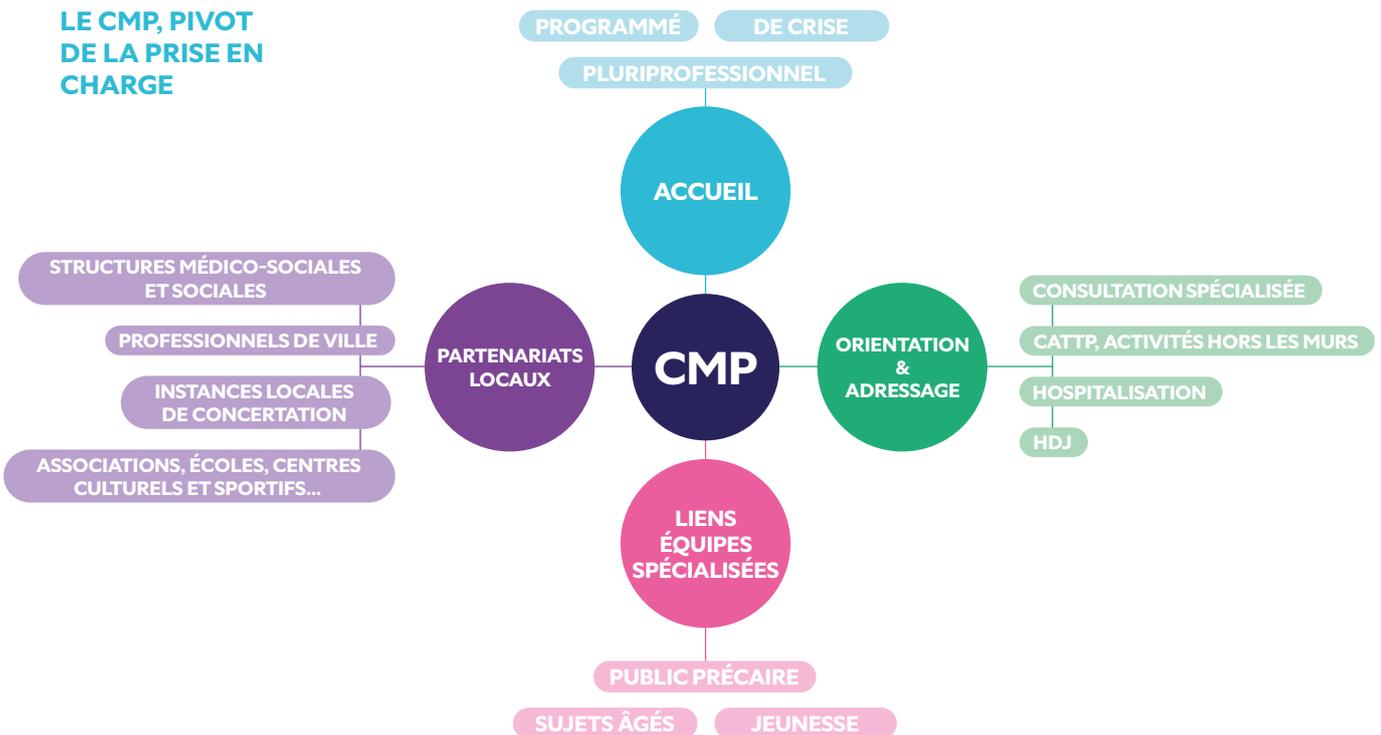




Parcours

L'ancrage territorial de Ville-Évrard trouve sa déclinaison opérationnelle au plus près du lieu de vie des personnes, à travers la mise en œuvre de parcours de soins, coordonnés et personnalisés. Le projet de prise en charge traduit nos objectifs pour optimiser ces parcours pour chaque patient.

LE CMP, PIVOT DE LA PRISE EN CHARGE



Réaffirmer les CMP dans leur rôle de pivot de la prise en charge des patients et la coordination des parcours requiert des engagements spécifiques et fortement investis :

- révision et généralisation de la charte des CMP
- élargissement des modalités du premier accueil en CMP
- horaires d'ouverture repensés et élargis : soirées, samedis matin...
- plan d'attractivité et de fidélisation spécifique pour les professionnels de l'ambulatoire : adaptation des locaux, développement des outils informatiques dédiés, formations spécifiques...

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX SITUATIONS DE CRISE ET AUX URGENCES

Le CMP est le premier lieu de la réponse aux situations de crises, qu'il s'agisse d'un recours pour la personne elle-même ou d'une demande pour un proche :

- des créneaux de consultations sans rendez-vous et de consultations post-urgences dans les CMP de tous les secteurs
- des horaires de soirée qui concourent à minorer le recours aux urgences

FOCUS SUR ... les urgences psychiatriques

Les **urgences psychiatriques** nécessitent des dispositifs adaptés, qu'il s'agisse de professionnels spécifiquement formés, de locaux adéquats ou de travail coordonné avec les équipes des SAU :

- des équipes psychiatriques présentes aux urgences adultes des hôpitaux Delafontaine à Saint-Denis, d'Avicenne à Bobigny, et de Montfermeil,
- un centre renforcé d'urgences psychiatrique (Crup) à Delafontaine, et un en projet pour Avicenne ; des lits post-urgences prévus dans le futur hôpital de Montfermeil

La recherche d'une individualisation des parcours passe par :

- le développement des pratiques de « **case-management** », sur la base de formations ouvertes,
- la mise en œuvre dans tous les secteurs des **plans personnalisés de soins** pour tous les patients,
- l'accompagnement à la recherche d'un médecin traitant le cas échéant,
- le développement des partenariats possibles avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et les Centres municipaux de santé (CMS),
- la promotion d'actions de prévention primaire et secondaire.

Cette prise en charge individualisée complète une approche globale avec une attention particulière portée à l'accès à des soins somatiques y compris en ambulatoire.

A besoins spécifiques, réponses adaptées, notamment avec la mise en œuvre d'offres de soins dédiées sous la forme d'équipes, unités ou consultations spécialisées.

Ces **filières de soin** apportent des solutions supplémentaires en termes de parcours de soins complets et articulés au niveau départemental pour :

- les grands adolescents-jeunes adultes (GAJA),
- les personnes âgées,
- les personnes en grande précarité,
- les familles à soutenir en période périnatale.

Une contribution au service des parcours de santé et de vie

Le projet 2024-2028 fait une place centrale à la qualité et à la continuité des parcours de soins, de santé et de vie. À ce titre, Ville-Évrard promeut un renforcement de son action médico-sociale, que ce soit à titre propre ou de manière partenariale. Il s'agit en effet de limiter les séjours longs en milieu hospitalier aux seuls patients qui le requièrent du fait de leurs troubles, et de travailler activement aux orientations d'aval pour ceux dont le séjour hospitalier n'est plus pertinent et dont le maintien à domicile n'est plus envisageable.

Ainsi, nous identifions différents objectifs :

- le renforcement du travail de prévention des séjours longs par la mise en place d'une cellule de cas complexes, et la diffusion des outils de réhabilitation psychosociale et avec leur adaptation à des patients hospitalisés chroniques ;
- le développement de l'offre médico-sociale gérée par Ville-Évrard, pour offrir une véritable plateforme d'accompagnement pour les adultes, au-delà de la Maison d'accueil spécialisé (MAS) de 30 places : MAS hors les murs, externat, établissement d'accueil médicalisé. Ce développement se tourne aussi vers les enfants et adolescents, car l'établissement souhaite promouvoir des structures adaptées au besoin du territoire et de disposer des autorisations en ce sens ;
- la poursuite de l'action partenariale avec les différentes structures médico-sociales, en appui du travail des équipes de secteur, pour entretenir la qualité des orientations, des suivis et accompagnements.

“ Le projet 2024-2028 fait une place centrale à la qualité et à la continuité des parcours de soins... ”



Jeunesse

Le projet Jeunesse de l'EPSVE s'appuie à la fois sur les axes du projet de prise en charge de Ville-Évrard mais aussi sur le Projet territorial de santé mentale de Seine-Saint-Denis (PTSM93). Un partenariat territorial fort s'est constitué au fil des ans dans la continuité du groupe pédopsy 93 fondé en 2000 et surtout dans le cadre de la communauté psychiatrique de territoire 93.

Avec son faible nombre de lits conventionnels, la psychiatrie des enfants et adolescents (PEA) du 93 se caractérise par des CMP de première ligne qui assurent la grande majorité des actes de la discipline. Ils sont le pivot des soins et leur organisation comme leurs moyens doivent être repensés dans le cadre des grands enjeux actuels qui touchent les jeunes du département.

UNE OPTIMISATION DU PARCOURS DE SOINS DANS UNE LOGIQUE PERSONNALISÉE

Dans un contexte d'accroissement et de modification des demandes avec une prépondérance de situations psychopathologiques et sociales complexes, le projet vise notamment :

- à mettre en place dans tous les CMP des modalités de priorisation des demandes pour faciliter l'accès aux soins des publics hautement vulnérables,
- à mettre en œuvre, dans certains CMP, à titre expérimental, la charte des centres médico-psychologiques enfant et adolescent du collège pédopsychiatrie de la Fédération française de psychiatrie (FFP), avec définition et séparation de deux types d'activité (soins rapides et soins complexes).

L'APPUI ESSENTIEL SUR UN TRAVAIL PARTENARIAL ET DE RÉSEAU

La pédopsychiatrie est par tradition très ancrée dans un travail de réseau avec des partenaires locaux constitués par la Protection maternelle infantile (PMI), l'Éducation nationale, la Protection de l'enfance et les circonscriptions de service social, et ceci dans une logique de prise en charge de l'environnement de l'enfant en lien avec les soins de ce dernier. Ainsi, le projet d'établissement ambitionne de :

- renforcer les liens avec la médecine de ville et la pédiatrie pour l'accès aux soins somatiques,
- développer les soins bucco-dentaires et le suivi nutritionnel pour les populations les plus à risque de comorbidité,
- inscrire l'inclusion active des parents dans les soins comme un principe fondateur de la PEA dans l'intérêt de l'enfant.

LE DÉPLOIEMENT D'UNE RÉPONSE GRADUÉE POUR RÉPONDRE AUX SITUATIONS DE CRISE ET D'URGENCE

Depuis la crise Covid19, les problématiques adolescentes à risque se sont multipliées de même que les situations à risque de rupture scolaire pour les enfants d'âge élémentaire présentant des troubles externalisés, conduisant à un recours plus urgent à la pédopsychiatrie. Les objectifs du projet de Ville-Évrard sont ainsi :

- de renforcer les modalités d'accueil rapide non programmé en CMP pour ceux qui le pratiquent déjà et de l'implémenter pour les autres,
- de renforcer l'offre de lits fléchés déscolarisés, en pédiatrie avec renforcement de la liaison, et de lits pédopsychiatriques pour des séjours brefs avec relais ambulatoire intensif,
- de renforcer les modes « d'aller-vers » en soutenant les dispositifs innovants existants et en développant de nouveaux :
 - adolescents phobiques et déscolarisés
 - trouble du comportement à l'école,
 - troubles psychiques parentaux à la maternité,
 - suivi préventif des fratries d'autiste,
- de mettre en place des protocoles de recherche action autour de pratiques organisationnelles et thérapeutiques expérimentales (Together, guidance interactive, thérapie multifamiliale, visite à domicile adolescents et périnatales, hôpital de jour de crise pour adolescents).

PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES POUR LES POPULATIONS VULNÉRABLES

La PEA a depuis longtemps développé des soins spécifiques selon les tranches d'âge et les pathologies. Face aux grands enjeux de santé publique, il s'agit dans ce projet d'établissement 2024-2028 de les améliorer et de les coordonner :

- soins précoces et renforcés en périnatalité, débutant en anténatal, et se poursuivant selon des critères plus précis et partagés dans le réseau NEF (réseau de santé en périnatalité) pour cibler les familles les plus vulnérables,
- abaissement de l'âge de prise en charge des troubles du spectre autistique (TSA) dès 18 mois afin de débiter des soins intensifs mobilisant la famille pour infléchir les problématiques développementales et comportementales,
- amélioration de la coordination entre sanitaire et médico-social autour des enfants TSA de plus de 6 ans présentant des problématiques comportementales,
- développement des modalités de prise en charge spécifiques pour les nouvelles populations d'adolescents à risque,
- mise en place d'équipes mobiles et de liaison pour les enfants confiés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE)...

Depuis la crise Covid19, les problématiques adolescentes à risque se sont multipliées de même que les situations à risque de rupture scolaire pour les enfants d'âge élémentaire...

L'ASSOCIATION DES USAGERS ET DES FAMILLES DANS LA VIE INSTITUTIONNELLE ET DANS LEURS PROPRES SOINS

Si le travail de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent s'articule naturellement avec la parentalité, il reste encore à accompagner une évolution des pratiques pour faire des parents des véritables partenaires de soin : c'est ce qui est promu au cœur du projet de prise en charge 2024-2028, à travers des objectifs forts, et concrets :

- mise en œuvre de transitions de soins enfants/adolescents/adultes pour les suivis en pédopsychiatrie débutés dans l'enfance pour des pathologies pédopsychiatriques invalidantes et/ou évolutives, afin d'éviter des ruptures de soin à l'adolescence et de renforcer l'implication de l'adolescent dans une démarche de soins autonomes ;
- renforcement des soins associés aux études et à la professionnalisation pour les adolescents afin de les maintenir dans une insertion scolaire,
- limitation des durées d'hospitalisation pour travailler avec le jeune dans son milieu et éviter les conséquences iatrogènes et les complications qui limitent sa capacité d'agir,
- développement des programmes psychoéducatifs et des approches groupales pour les enfants,
- développement et renforcement des approches inclusives des parents dans les soins,
- développement des approches psychoéducatives et de l'accès à l'information pour les parents,
- promotion de l'engagement des parents et anciens parents dans l'établissement,
- développement des expériences de parents témoins, experts et/ou pairs-aidants familiaux.



Rétablissement

Réitérés avec vigueur dans le projet 2024-2028, le rétablissement et le pouvoir d’agir sont les premiers moteurs de notre engagement avec les patients. Avec l’objectif de rendre les patients acteurs de leur parcours de soins et de leur rétablissement, l’hôpital développe, améliore et diffuse les outils, les structures dédiées, mais encore les approches de psychiatrie sociale et de santé communautaire.

LA RÉHABILITATION PSYCHOSOCIALE, UNE DÉMARCHE GLOBALE

La réhabilitation psychosociale renvoie à un ensemble de procédés visant à aider les personnes souffrant de troubles psychiques à se rétablir, c’est-à-dire à obtenir un niveau de vie et d’adaptation satisfaisant par rapport à leurs attentes et à un projet de vie choisi.

Le développement des approches orientées rétablissement passe par :

- l’engagement des pôles de psychiatrie dans le développement des outils et des approches de réhabilitation psychosociale en HDJ ou consultation,
- des parcours de soins et de vie systématiquement pensés pour viser le rétablissement des personnes,
- une organisation territoriale, sous forme d’une plateforme de recours spécialisé, **UNIRRE et CAIRE93**, promue par l’établissement et développée en lien avec le centre hospitalier Robert Ballanger pour le nord-est du département,
- la structuration d’un **réseau partenarial départemental** entre la plateforme référente départementale, les partenaires hospitaliers publics et privés, de médico-social, ainsi que des milieux associatifs et universitaires.

FOCUS SUR ... l’ETP

L’éducation thérapeutique du patient

(ETP) pour lui-même ou sa famille est promue sous forme de programmes formalisés dans le cadre des approches de réhabilitation psychosociale. Plusieurs secteurs de Ville-Évrard promeuvent ou participent à de tels programmes.

À titre d’exemples :

- Profamille
- ETP observance traitement et médicament
- recherche en soins sur l’ETP
- développement d’un programme spécifique en lien avec la plateforme de réhabilitation psychosociale départementale UNIRRE
- mise en œuvre du programme BREF...

LES MÉDIATEURS SANTÉ-PAIRS, DES PROFESSIONNELS À L’APPORT EXPÉRIENTIEL PRÉCIEUX

Le projet 2024-2028 promeut une nouvelle politique institutionnelle pour soutenir le recrutement, l’intégration et l’épanouissement des **médiateurs santé-pairs** au sein des équipes

de l'établissement, valorisant ainsi les apports complémentaires des savoirs expérimentiels et de la pair-aidance dans une culture de rétablissement :

- création d'un poste de médiateur santé-pair dans chaque secteur volontaire ;
- formation, préparation et accompagnement des équipes pluridisciplinaires pour accueillir ce nouveau professionnel ;
- accompagnement des médiateurs santé-pairs pendant leur période de formation et leur intégration dans une nouvelle équipe, groupe dédié d'échanges et de communauté de pratiques ;
- expérimentation autour des pairs-aidants familiaux, notamment au sein des services pédopsychiatriques.

L'ACCÈS ET LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT, LEVIER D'AUTONOMISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS LA CITÉ

Plusieurs initiatives autour du **logement** et de **l'hébergement** sont promues par les équipes soignantes :

- un projet d'innovation organisationnelle pour l'habitat inclusif « De l'exclusion à l'inclusion »,
- lancement d'une équipe expérimentale de liaison intersectorielle d'accompagnement entre habitat et soins (ELIAHS),
- des appartements thérapeutiques ou associatifs,
- la plateforme santé mentale jeunesse,
- des partenariats avec des bailleurs sociaux au niveau des secteurs psychiatriques.

” Obtenir un niveau de vie et d'adaptation satisfaisant par rapport à leurs attentes et à un projet de vie choisi. ”

FOCUS SUR ...

le patient acteur de sa prise en charge

Les équipes de l'établissement s'engagent à favoriser et à développer les différentes approches permettant aux patients d'être pleinement acteurs de leur prise en charge.

On notera :

- l'élaboration systématisée des Plans personnalisés de soins (PPS),
- la co-construction avec des médiateurs santé-pairs du modèle de **Plan de prévention partagé (PPP)**, permettant à chaque patient de travailler en amont d'une crise éventuelle, les modalités de prévention et de gestion de cette dernière en lien avec l'équipe,
- l'expérimentation de l'approche « open dialogue », où rien n'est décidé dans les équipes concernées en dehors de la présence du patient lui-même...



Usagers

Ville-Évrard fait sien le principe du « rien pour eux, sans eux » (« *nothing about us without us* »), et vise à renforcer la participation active des usagers dans l'ensemble des registres de la vie hospitalière, au sein de l'établissement et sur le territoire, en s'appuyant sur de nouvelles modalités de gouvernance et du management participatif, des initiatives locales, nationales et internationales, ainsi que sur des dispositifs innovants de recherche-formation.



L'ÉCOUTE DES USAGERS ET L'EXPÉRIENCE PATIENT PROMUES AU QUOTIDIEN ET POUR CHAQUE PROJET

Nous nous inscrivons dans une dynamique de développement de **l'écoute des usagers** et de prise en compte de l'expérience patient, qu'il s'agisse de la vie hospitalière au quotidien, ou encore de l'élaboration et de la mise en œuvre de ses différents projets, du plus concret au plus stratégique :

- promotion des groupes soignants-soignés dans les services et soutien aux clubs existants,
- développement des enquêtes de satisfaction, notamment en ambulatoire et auprès des familles pour la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent,
- participation aux travaux et journées de l'Institut français de l'expérience patient (IFEP),
- développement des mécanismes d'écoute pour recueillir l'expérience patient et évaluer les organisations soignantes et les résultats du soin par les démarches PREMs (*Patient-Reported Experience Measures*), PROMs (*Patient-Reported Outcome Measures*),
- déploiement du programme *Quality Rights* de l'OMS,

- participation à la conception des programmes de rénovation immobilière, le choix des aménagements intérieurs et extérieurs, l'amélioration de l'expérience hôtelière...

DES LIEUX DÉDIÉS POUR LES USAGERS, LEURS PROCHES ET REPRÉSENTANTS HORS DES UNITÉS D'HOSPITALISATION

Ce nouveau projet d'établissement concrétise diverses perspectives pour que les usagers, leurs proches et leurs représentants puissent investir les différents sites de l'hôpital différemment, avec des tiers-lieux dédiés, nouveaux ou rénovés :

- ouverture d'une Maison des usagers et des associations (MDUA) sur le site de Neuilly-sur-Marne ;
- rénovation de la cafétéria du site de Neuilly-sur-Marne ;

Lieux d'échanges, de rencontres, d'information, et de partage, la nouvelle maison des usagers et la cafétéria assureront une meilleure visibilité des actions en faveur des usagers et des associations.

- création d'espaces dédiés aux usagers et leurs représentants et d'espaces cafétéria/loisirs/salon sur tous les sites d'hospitalisation.



UNE POLITIQUE DE BIEN-TRAITANCE FONDÉE SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ET LEUR PROMOTION

Les professionnels de Ville-Évrard se mobilisent pour faire connaître et respecter les droits des usagers, qui sont le socle de la **qualité des soins** et des démarches de bienveillance promues au sein de l'établissement. Pour amplifier les démarches engagées, différentes actions complémentaires ont été validées :

- création d'un livret d'accueil adapté pour les enfants et adolescents,
- déclinaison des plaquettes d'information en différentes langues,
- renforcement des informations relatives aux soins sans consentement,
- actualisation et amélioration des modalités d'affichage et de diffusion des informations,
- renforcement de la transmission d'information en particulier à la sortie, avec la systématisation de la lettre de liaison, pour assurer une coordination des soins du patient améliorée,
- réduction volontariste des délais de réponse aux demandes d'accès au dossier médical,
- encadrement spécifique des hospitalisations des mineurs...

FOCUS SUR ...

la participation institutionnelle des représentants des usagers

Les usagers bénéficient d'une représentation formalisée au sein de diverses instances, et participent en outre, à Ville-Évrard, à de nombreux projets ou groupes de travail, pour la conception, la mise en œuvre, la validation et l'évaluation des politiques et plans d'actions de l'établissement :

- la représentation réglementaire des usagers est assurée au sein de la commission des usagers et du conseil de surveillance ;
- les représentants des usagers disposent d'une permanence, physique, téléphonique et de messagerie électronique dédiée ;
- les représentants des usagers participent au projet d'établissement dans son ensemble (dont travaux et aménagements), au bureau stratégique de la recherche, aux démarches d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins promues par la Haute Autorité de santé, à l'analyse des événements indésirables, des réclamations et des médiations.

” Les professionnels de Ville-Évrard se mobilisent pour faire connaître et respecter les droits des usagers ”



Familles

Les proches, aidants et familles des patients sont des partenaires indispensables dans la définition, l'appropriation et la mise en œuvre d'un parcours de soins et de vie coordonné. Promouvoir leur intégration dans la vie institutionnelle et la relation du soin, c'est identifier la connaissance intime de l'histoire et de la situation du proche, et le rôle central qu'ils peuvent jouer dans le rétablissement des patients. Les proches, aidants et familles éprouvent souvent aussi des difficultés liées à la maladie et l'hospitalisation d'un proche, et peuvent éprouver le besoin d'un accompagnement spécifique. C'est ce que promeuvent les équipes de Ville-Évrard.

DES RÉPONSES ADAPTÉES ET DIFFÉRENCIÉES AUX BESOINS DES FAMILLES

Les familles sont les bienvenues à Ville-Évrard et le projet d'établissement vise à renforcer les différentes réponses à leurs besoins, qu'il s'agisse d'accès à de **l'information, à de la formation ou à des soins** :

- développement des informations spécifiques à l'attention des proches : parents et fratries,
- diffusion des groupes de paroles dédiés aux familles, organisation de temps de rencontres partagées soignants-familles,
- soutien aux initiatives promues par l'UNAFAM,
- enrichissement de l'offre de thérapies familiales et de thérapies multifamiliales,
- appui au développement des compétences et à la parentalité.

DES ESPACES DÉDIÉS REPENSÉS

Accueillir les proches, les aidants et les familles au sein de l'hôpital, c'est aussi aménager **des espaces d'accueil et de réception adaptés** sur tous les sites d'hospitalisation comme en ambulatoire :

- identification dans chaque structure, chaque fois que possible, d'un espace dédié à l'accueil des familles,
- réaménagement et rénovation des espaces d'accueil des familles, pour une ambiance plus chaleureuse, permettant un temps de partage privilégié avec le patient,
- création d'espaces adaptés aux plus jeunes...

RENFORCER LES FAMILLES DANS LEURS CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

Accompagner les proches, aidants et familles, passe aussi par la **transmission des informations et des connaissances**. C'est ainsi que le projet d'établissement identifie plusieurs axes en faveur du renforcement de l'information comme des compétences des familles :

- amélioration de la mise à disposition et de la diffusion des informations sur les droits des patients, sur les ressources, les dispositifs d'aide et sur les associations de familles,
- systématisation de la transmission des informations concernant leur proche, son projet de soins, son état, sa sortie imminente d'une hospitalisation, sous réserve bien sûr de l'accord du patient lui-même,
- renforcement et développement des programmes de **psychoéducation**, comme Profamille, BREF ou Léo,
- propositions renforcées de groupes multifamilles.

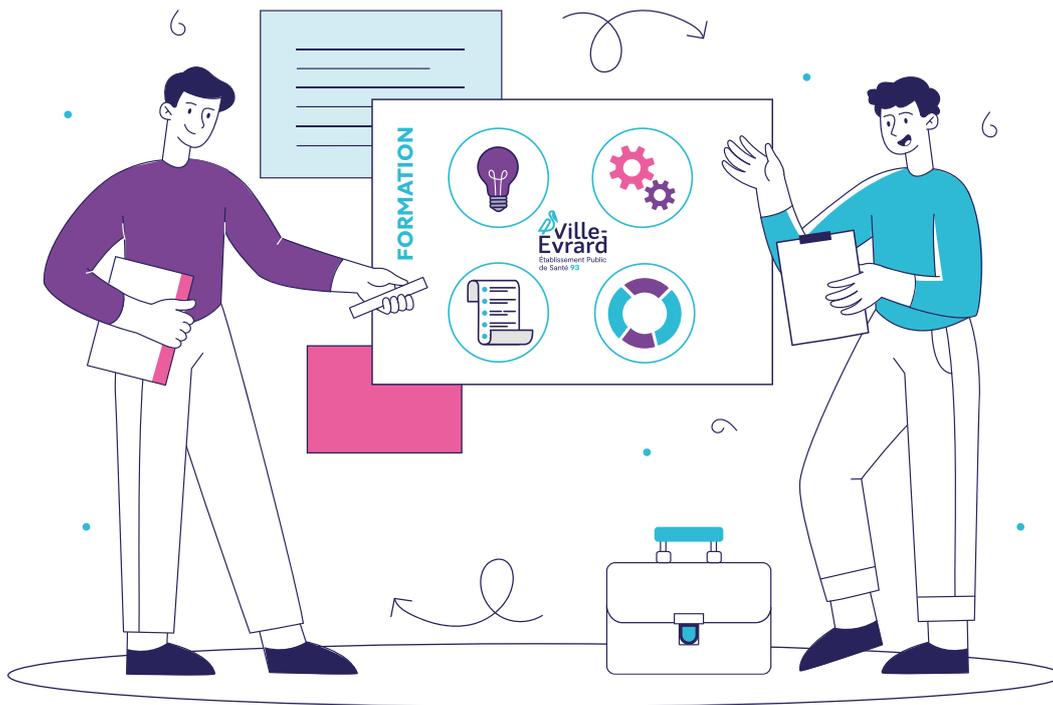
FOCUS SUR ... le développement de la pair-aidance familiale grâce à la Thérapie multifamiliale (TMF)

La thérapie multifamiliale (TMF) est un dispositif qui associe dans le même espace et dans le même temps 6 à 12 familles qui partagent une problématique similaire. Elle est proposée dans plusieurs services de l'établissement.

- Elle a montré son utilité pour de nombreuses problématiques psychiatriques (premiers épisodes psychotiques, schizophrénie, trouble des conduites alimentaires, trouble du comportement de l'enfant...) ou dans des situations de difficultés relationnelles intrafamiliales (violence, séparation conflictuelle et difficultés parentales).
- Les séances ont une durée variable et peuvent se pratiquer sur un mode intensif (quotidien, hebdomadaire) ou plus espacé (mensuel) selon les besoins.
- Elle se combine avec les autres dispositifs de soins.
- Elle améliore l'observance pour les patients.

“ Les familles sont les bienvenues à Ville-Évrard, et le projet d'établissement vise à renforcer les différentes réponses à leurs besoins... ”





Transmission

Ville-Évrard a toujours investi dans la formation, qu'elle soit initiale ou continue ; le projet d'établissement 2024-2028 s'appuie sur une offre de formation qualitative et variée déjà existante pour développer la formation comme levier d'attractivité, de fidélisation et d'épanouissement pour l'ensemble des professionnels. Transmettre le goût du travail relationnel en psychiatrie auprès des jeunes et nouveaux professionnels, tout comme entretenir les compétences des professionnels confirmés, passe aussi par l'investissement des nouvelles modalités de formation, de pédagogie et d'accompagnement.

DES PARCOURS PROMOUVANT L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES COMMUNES ET PERMETTANT L'INDIVIDUALISATION DES APPRENTISSAGES

Le projet social comme le projet de gouvernance et de management participatif insistent sur l'aménagement de **parcours d'apprentissage** multimodaux, adaptables et souples :

- pour permettre aux nouveaux arrivants ou aux jeunes professionnels de renforcer au plus vite les bases théoriques et pratiques pour leur quotidien en psychiatrie,
- pour approfondir les compétences requises en psychiatrie en matière de gestion des situations de crise,
- pour développer l'acquisition partagée de compétences managériales grâce à un parcours « manager », avec un tronc commun à tous les professionnels en situation de management, qu'ils soient médecins, soignants, ou exerçant dans les services support, et des modules complémentaires pour individualiser les parcours,
- pour renforcer la transversalité en partageant une culture commune de gestion de projet.

LA TRANSMISSION INTERNE PAR LES PAIRS

Les équipes ont développé de nombreuses **pratiques remarquables**, ou vivent des expériences communes sans pouvoir les partager et s'enrichir des solutions et réponses trouvées par des pairs. Ainsi, le projet d'établissement promeut diverses modalités nouvelles pour favoriser la transmission et le collectif de travail, au même titre qu'une meilleure compréhension réciproque :

- la pédagogie immersive grâce à des « Vis ma vie » pendant lesquels les professionnels peuvent intégrer un autre service pour un laps de temps court, afin de découvrir d'autres modalités d'organisation du soin, d'autres approches pratiques et théoriques, ou des dispositifs spécifiques de prise en charge,
- les « communautés de pratiques », pour échanger de manière transversale entre professionnels qui partagent une même réalité sur le terrain : situation de management, de tutorat, groupe d'internes, etc.

- le développement d'un webinaire « Management et organisations » régulier et ouvert à tous, portant sur une initiative, un projet, une réorganisation, mené par une équipe qui rend compte de son expérience dans toutes ses dimensions...

La transmission de l'expertise, du goût de travail relationnel et l'accompagnement professionnel se font en équipe et en individuel. C'est pourquoi le projet d'établissement renforce pour 2024-2028 la valorisation

- du tutorat,
- du mentorat,
- du coaching individuel et/ou en équipe pour permettre la multiplication des liens de développement parmi des pairs.

RÉFLÉCHIR ENSEMBLE

Le développement des **compétences réflexives**, l'amélioration des savoirs, postures et pratiques passent aussi par le partage et la confrontation des idées avec les pairs. Ainsi, il s'agit de :

- poursuivre les séances de supervision et d'analyse des pratiques,
- développer les dispositifs de communauté des pratiques et d'ateliers de co-développement,
- consolider « L'Observatoire consentement et contrainte », pour en élargir le périmètre et lui conférer de nouvelles marges de propositions,
- valoriser l'espace de réflexion ouvert à tous, le « Laboratoire du consentement »,
- soutenir les groupes soignants-soignés qui contribuent au développement de la réflexivité et à l'amélioration continue des savoirs et des pratiques.

La transmission passe aussi par le partage avec nos **partenaires** du sanitaire, médico-social, social et académiques : séminaires communs séances de supervision, journées d'études, colloques de recherche et ateliers... sont autant d'opportunités supplémentaires que Ville-Évrard souhaite promouvoir et accompagner.



FOCUS SUR ...

sur les instituts de formation,

deux des piliers de la transmission des savoirs sont les instituts de formations gérés par Ville-Évrard.

- L'Institut de formation en soins infirmiers (IFSI) accueille 235 étudiants répartis sur l'ensemble des trois promotions. En partenariat avec l'Université Sorbonne Paris Nord, la formation des infirmières à l'IFSI de Ville-Évrard s'inscrit en tant que cursus de l'enseignement supérieur.
- L'Institut de formation des cadres de santé (IFCS) est le seul situé en Seine-Saint-Denis. Il forme 40 étudiants en 10 mois, alternant des périodes de cours académiques et des périodes de stage. Une convention a été signée avec l'Université Sorbonne Paris Nord en vue de l'obtention sur l'année de formation à l'IFCS du Master 2 (M2) « Management des organisations sanitaires et sociales (MOSS) ». Ce partenariat universitaire met l'accent sur la dimension recherche de la formation de cadre de santé. Il permet l'ouverture à d'autres savoirs académiques et le développement des champs de la recherche dans le secteur du sanitaire, du médico-social et du social. Ces instituts sont intégrés au pôle formation de l'établissement, intégralement rénové en 2024 avec le soutien de la région Île-de-France pour offrir des dispositifs pédagogiques modernisés et adaptés aux évolutions des attentes des étudiants comme des formateurs, dans un cadre exceptionnel.

FOCUS SUR ... VE-formation

VE Formation est l'organisme de formation de Ville-Évrard. Il dispose d'un catalogue de formations à destination des professionnels des secteurs sanitaire, médico-social ou social dans le 93. Ce centre de formation propose des formations en santé mentale : réhabilitation psychosociale, initiation à l'ethnopsychiatrie, zoothérapie, addictologie, etc.

💡 Transmettre le goût du travail relationnel en psychiatrie auprès des jeunes et nouveaux professionnels 💡



Responsabilité

La responsabilité, au même titre que la bienveillance, la confiance et la créativité, fait partie des quatre valeurs retenues pour le projet de gouvernance de l'établissement. Toutes ont en commun un postulat de base : l'intelligence collective, et concourent à la force du collectif car ce sont elles qui nous fédèrent. La confiance peut d'autant plus facilement être affirmée qu'elle est étroitement liée à une éthique de la responsabilité, individuelle comme collective.

LA PROMOTION DE LA SUBSIDIARITÉ ET DE LA TRANSVERSALITÉ

Le projet d'établissement part du postulat qu'une partie de la lassitude des professionnels du soin est lié à un sentiment de déconnexion entre la réalité du « terrain » et les décisions de gestion, trop éloignées de ce dernier ou encore mal comprises. Ainsi, un travail de plusieurs années s'engage avec le projet 2024-2028, visant à **rapprocher les décisions** du terrain, à promouvoir des circuits courts et à créer plus de transversalité :

- mise en œuvre des contrats de pôle et promotion d'une délégation progressivement étendue, avec souplesse organisationnelle travaillée conjointement avec les directions,
- investissement dans le renforcement et le développement des outils d'un pilotage médico-économique approfondi et partagé à l'échelle des pôles et services,
- contribution de terrain ouverte à tous sur la résolution des « irritants du quotidien »,

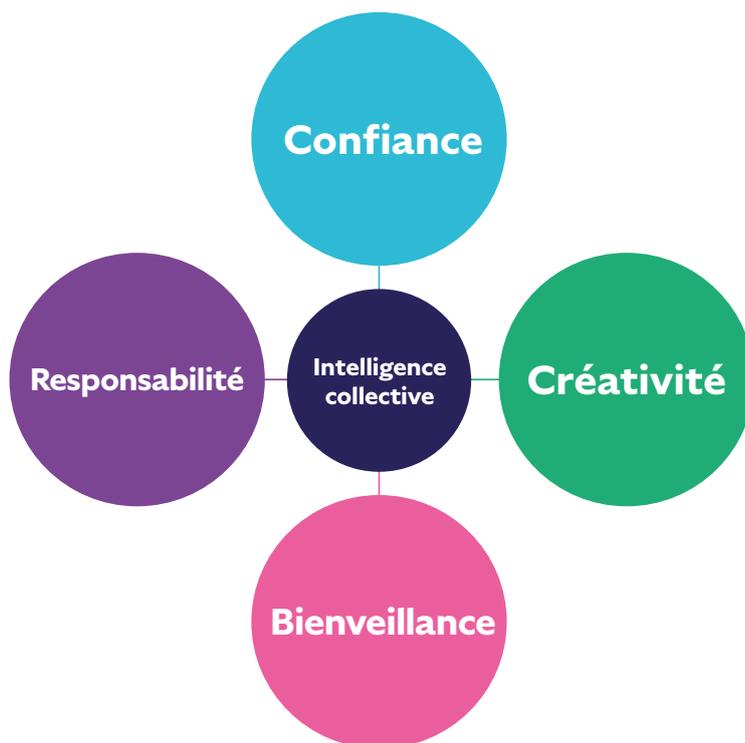
- renforcement de la place des services, en particulier sur l'animation des équipes, l'organisation des parcours, la mise en œuvre et l'évaluation de la qualité des soins et la prévention des risques,
- clarification des processus de décision et de concertation, renforcement de l'appropriation des organisations supports,
- projet de gestion recentré sur la réponse aux besoins des soins dans une culture de qualité des prestations et de service renforcée...

AU-DELÀ DU SOIN, UNE RESPONSABILITÉ CITOYENNE ET SOCIÉTALE

Ville-Évrard est bien plus qu'un établissement de santé : c'est aussi, en particulier sur le site de Neuilly-sur-Marne, un domaine que l'histoire a doté d'un patrimoine architectural et d'un patrimoine vert qu'il est de sa responsabilité aujourd'hui d'entretenir et de valoriser, non seulement pour les patients et les professionnels, mais aussi pour le plus grand nombre.

En complément, la promotion d'une inclusion dans la cité et de la citoyenneté pour les patients implique de créer toujours plus de ponts entre la ville et l'hôpital. La dynamique culturelle de l'établissement est l'un d'entre eux :

- recherche de mécénat et de subventions, et création d'un fonds de dotation, Ville-Evr'Art, pour accompagner la rénovation et la mise en valeur du patrimoine de Neuilly-sur-Marne, en particulier par la création d'un pôle culturel à « la ferme » accessible à tous,
- protection du patrimoine vert et des zones protégées de l'établissement, en particulier dans les opérations d'investissement majeures,
- maintien et promotion de la politique de résidences artistiques et du soutien aux travaux de la Société d'études et de recherche historiques en psychiatrie (Serhep)...



” Visant à rapprocher les décisions du terrain, à promouvoir des circuits courts et à créer plus de transversalité ”





Développement

La notion de développement pour la communauté hospitalière de Ville-Évrard se réfère à l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des patients comme des professionnels, notamment à travers le développement de la qualité et de la sécurité des soins au quotidien, l'investissement dans la recherche, les ambitions pragmatiques du projet social. Il vise, à moyen et long terme, à renforcer le collectif de travail tout en restant attentif à l'épanouissement individuel et s'accompagne de transformations organisationnelles et managériales.

LA RECHERCHE, CATALYSEUR DU DÉVELOPPEMENT À VILLE-ÉVRARD

La recherche est aujourd'hui promue au sein de l'établissement comme un **levier d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins** auprès de l'ensemble des pôles et services, comme un axe d'attractivité et de fidélisation des compétences, et donc un catalyseur pour le développement de l'hôpital. Notre ambition est ancrée sur les axes suivants :

- la recherche au bénéfice des patients et des soignants : les programmes de recherche développés au sein de l'hôpital visent l'amélioration des modalités de soins des patients. La recherche évalue les pratiques courantes et innovantes et développe des nouveaux outils pour une meilleure prise en charge ;
- la recherche a une approche pluridisciplinaire bio-psycho-sociale : psychiatrie, médecine somatique, soins, psychologie, travail social, sciences humaines et sociales ;
- la recherche est un indicateur de qualité, de rigueur et s'inscrit dans les stratégies innovantes de l'établissement.

Elle s'appuie sur des organisations repensées et étendues :

- en interne : un bureau stratégique de la recherche, pluridisciplinaire, qui valide les orientations les projets, assure le suivi de ces derniers et les arbitrages budgétaires, un collègue organisé en sous-sections permet à tous les

professionnels intéressés d'investir la recherche et les publications, un centre de recherche clinique est ouvert à tous les services,

- en partenariat : des coopérations sont mises en place avec l'université, les établissements sanitaires du territoire, avec notamment la structuration d'un dispositif territorial de recherche et de formation, les établissements psychiatriques à Valence Universitaire...

LE DÉVELOPPEMENT PAR ET POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Parce que la mission de Ville-Évrard est de prendre soin des patients parmi les plus fragiles et les plus vulnérables, la communauté hospitalière de Ville-Évrard a réitéré sa volonté constante d'améliorer, quel que soit le domaine d'activité considéré, tant les pratiques professionnelles que les organisations. Cet **engagement** est notamment étayé par les principes suivants :

- l'instauration d'une culture partagée axée sur le management de la qualité : de la gouvernance de l'hôpital à chaque professionnel de terrain, la recherche de la qualité et de la contribution de chacun est une priorité. À ce titre, la qualité et la gestion des risques ne font pas l'objet d'un projet dédié mais infusent l'ensemble des volets du projet d'établissement ;

- l'encouragement à l'implication des équipes : en faisant le pari de la confiance, de la responsabilité et donc de l'intelligence collective au plus près du terrain, le projet d'établissement impulse une inflexion organisationnelle dont les bénéfices attendus sont l'amélioration concrète des conditions d'accueil et de prise en charge des patients, mais encore des conditions de travail des personnels.

Cet engagement se traduit par de nombreuses orientations, parmi lesquelles :

- des cellules qualité de pôle régulières, avec analyse systématique des écarts, propositions de résolution, élaboration et suivi des plans d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de pôle,
- des audits ciblés thématiques réguliers,
- l'inscription des « visites à blanc » dans les routines préparatoires des temps de certification,
- la reprise des exercices pour les plans de gestion de crise,
- une culture managériale introduisant la résolution des problèmes organisationnels par les agents eux-mêmes, « irritants du quotidien »...

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET COLLECTIF PROFESSIONNEL : L'ANCRAGE HUMAIN DU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

La qualité de vie au travail, individuellement ou collectivement en équipe et au sein de l'établissement, est le pivot des axes du projet social promue pour la période 2024-2028 à Ville-Évrard. Les axes stratégiques sont au nombre de trois et se concentrent sur :

- la promotion d'un **management bienveillant et participatif** conçu comme un préalable à la qualité des relations de travail, à l'égalité professionnelle et à la santé au travail,
- l'**attractivité** de l'environnement de travail,
- l'**accompagnement** de tous les agents dans leur parcours et leur carrière pour mieux prendre en compte les besoins individuels au sein du collectif.

De multiples actions viennent concrétiser ces ambitions :

- la création d'un parcours pour tous les professionnels en situation d'encadrement et d'animation d'équipe au sein de l'établissement,
- l'accompagnement et la valorisation du tutorat et du mentorat,
- l'amélioration de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants,
- le recours à du coaching individuel et collectif,
- la promotion des approches transversales grâce à des communautés de pratiques et au renforcement de la gestion en mode projet,
- la favorisation d'organisations de travail différenciées (12 heures, 10 heures ou semaine de 4 jours...) et la facilitation du télétravail,

- la création d'espaces de détente et de convivialité à destination des professionnels,
- un programme d'accès au logement ambitieux,
- la facilitation de l'accès à des places de crèches,
- le renforcement de la politique handicap,
- une gestion individualisée de la carrière...

FOCUS SUR ...

le développement durable et la responsabilité environnementale de l'établissement

La promotion des soins écoresponsables constitue un véritable enjeu de santé publique et une priorité pour l'établissement. Le plan d'action repose sur 4 grands objectifs qui trouveront leur déclinaison dans un plan d'actions concrètes coordonnées par un comité de pilotage dédié :

Améliorer la performance énergétique

Sensibilisation et mobilisation de l'ensemble des usagers de l'établissement afin de réduire l'impact environnemental des activités de soins et faire émerger des actes écoresponsables

Réduction des émissions de gaz à effets de serre

- Gestion de l'eau
- Gestion des déchets
- Politique de dématérialisation
- Politique d'achat écoresponsable
- Favoriser les modes de transport collectifs

Gestion de l'environnement hospitalier dans une logique écoresponsable

- Mode de gestion du parc paysager
- Transformation des produits issus du parc
- Protection de la faune et de la flore

” La recherche est un indicateur de qualité, de rigueur et s'inscrit dans les stratégies innovantes de l'établissement ”



Avenir

L'avenir en tant qu'établissement et communauté hospitalière se prépare aujourd'hui pour être à la hauteur des enjeux de prise en charge et d'accompagnement adapté pour les usagers.

L'EXPÉRIMENTATION D'INNOVATIONS ORGANISATIONNELLES PROMUE POUR LA TRANSFORMATION EFFECTIVE DES PRISES EN CHARGE

Des organisations qui ne seraient pas régulièrement interrogées, voire repensées et enrichies, seraient amenées à s'étioler, à ne plus répondre aux évolutions des besoins des patients et usagers et à ne plus faire face aux tensions contemporaines sur les professionnels du soin et de l'accompagnement. Pour surmonter ce double écueil, Ville-Évrard promeut plusieurs axes de travail dans le projet 2024-2028 :

- engagement dans un travail de fond visant à **restituer du temps** aux médecins et aux soignants : mieux accompagner les parcours des professionnels du soin qui ne pourraient plus exercer leur cœur de métier de la même manière, transformer les éléments de gestion en ramenant progressivement la décision au plus près du terrain, par exemple ;
- développement des appels à projets ou à manifestation d'intérêt internes pour faciliter les **transformations de l'offre de soins souhaitées** par les équipes candidates, avec moyens dédiés ;

- **soutien systématique**, avec amorçage possible sur les moyens propres, aux réponses aux appels à projet régionaux ou nationaux de type fonds pour l'innovation organisationnelle en psychiatrie ou mesures nouvelles en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent...

LE RENFORCEMENT DES OUTILS INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES

L'objectif du schéma directeur des systèmes d'information est de structurer et rythmer l'évolution du système d'information et de son interaction avec l'établissement du court au moyen-long terme, avec un double objectif de planification et d'adaptation aux évolutions. Des outils informatiques accessibles, fiables et adaptés permettent à la fois de sécuriser et de faciliter le travail des équipes ; le développement des outils numériques répond aux besoins nouveaux qu'il s'agisse de pédagogie, de simulation, de facilitation, d'acculturation :

- consolider le socle des infrastructures du réseau et la sécurité du système d'information,
- assainir les bases applicatives existantes,

- favoriser la communication interne et externe, notamment avec un intranet repensé,
- mieux intégrer les apports de l'innovation numérique : dispositifs thérapeutiques ou d'éducation, bornes interactives, écrans connectés, logiciels d'aide...
- soutenir la recherche et la formation avec l'accès à des bases de données, à des équipements et outils adaptés,
- soutenir dans le système d'informations la volonté d'autonomiser le patient et de le placer au centre de son suivi : interopérabilité sécurisée, alimentation du dossier médical partagé, introduction ou développement d'applications mobiles pour accompagner le lien avec le domicile et le parcours de soins généralisé, l'information et l'éducation thérapeutique, la prise en compte des aidants et des proches, dans le respect de la confidentialité.

BÂTIR POUR DEMAIN

Sur la durée du projet d'établissement, Ville-Evrard va investir près de **145 millions d'euros** pour reconstruire ou rénover ses structures, améliorer les conditions d'accueil et de vie des patients et les conditions de travail des soignants et des étudiants :

- nouveau pôle de formation, regroupant les instituts de formation en soins infirmiers, et de formation des cadres de santé mais aussi la formation continue,
- rénovation et constructions nouvelles pour le pôle santé de Neuilly-sur Marne,
- réhabilitation, rénovation du site d'hospitalisation de Saint-Denis,
- projets partenariaux avec l'AP-HP : projet de centre renforcé d'urgences psychiatriques à Avicenne, implantation de structures ambulatoires adultes et enfants/adolescents dans le nouvel hôpital Jean Verdier,
- mise en œuvre d'une stratégie pluriannuelle de rénovation des structures ambulatoires,
- budget dédié à l'adaptation des locaux pour les personnes à mobilité réduite,
- préservation des espaces extérieurs de grande qualité du parc de Neuilly-sur-Marne...

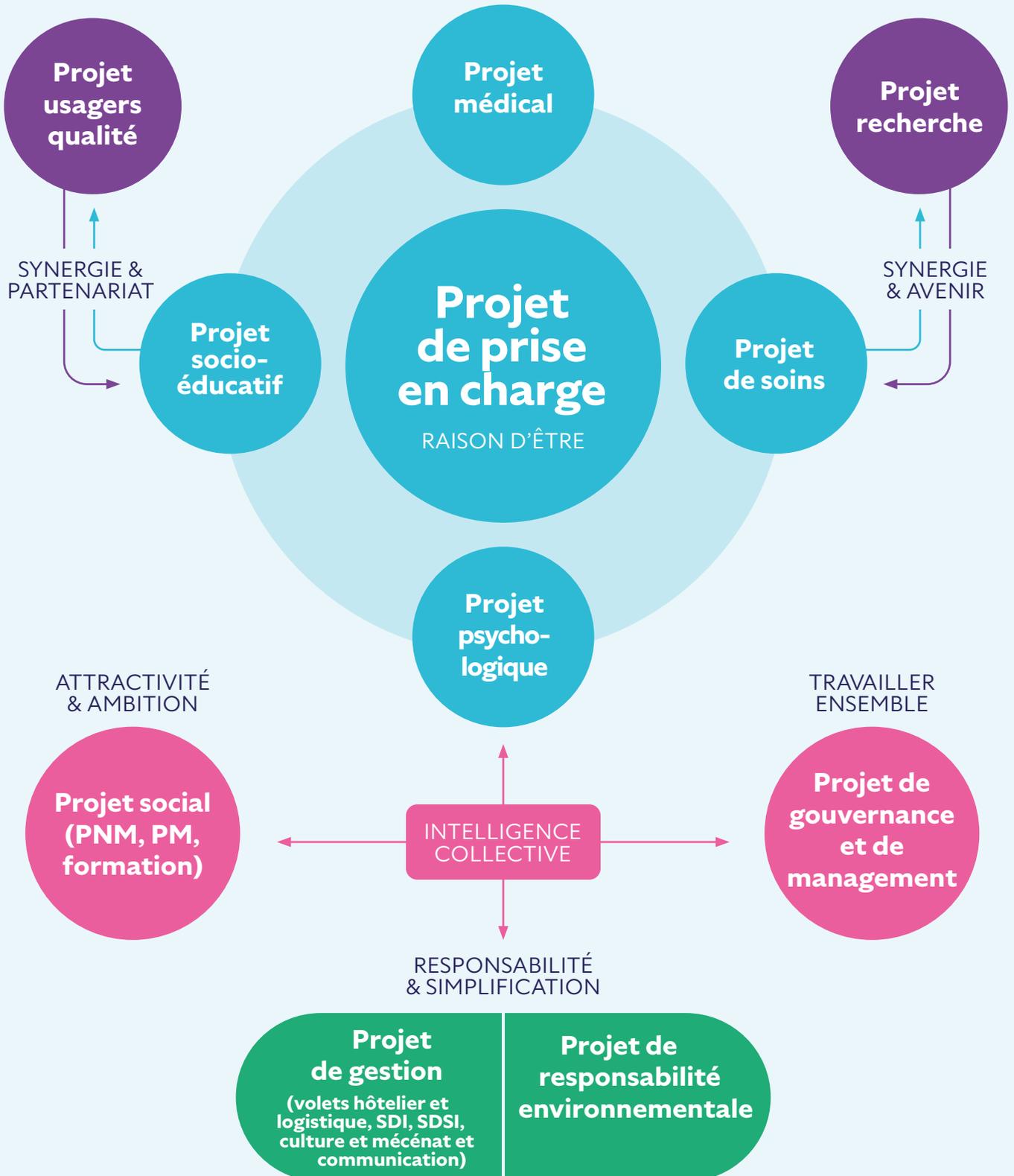
“ Le passé et le présent sont nos moyens ; le seul avenir est notre fin. ”

Blaise Pascal

“ Des organisations qui ne seraient pas régulièrement interrogées, voire repensées et enrichies, seraient amenées à s'étioler, à ne plus répondre aux évolutions des besoins des patients et usagers ”



Un projet de prise en charge commun et partagé au cœur du futur projet d'établissement de l'EPSVE





MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

L'élaboration du projet d'établissement de Ville-Évrard 2024-2028 s'est appuyée sur une méthode participative. L'enjeu : faire émerger l'intelligence collective de notre communauté et écrire ensemble l'histoire de notre avenir. La méthode retenue a été conçue en concertation avec les instances hospitalières, dont la CME, la CSIRMT, la CDU et le directoire. Elle a conjugué des outils et approches complémentaires, garantissant la participation active à tous (notre communauté hospitalière, les usagers, proches et aidants, ainsi que nos partenaires du territoire) :



Phase 1 : Préparation

- Méthode : concevoir un modèle participatif et opérationnel associant les corps médical, soignant, psychologique, socio-éducatif et administratif.
- Validation en instances : afin de garantir un soutien institutionnel et amorcer l'appropriation de la méthode.



Phase 2 : Concertation

- Questionnaire « professionnels » : prioriser parmi plusieurs axes stratégiques.
- Questionnaire « usagers » : intégrer leurs perspectives et leurs expériences.
- Baromètre social : s'exprimer sur la qualité de vie et conditions du travail, l'accueil-accompagnement, les valeurs, le sens du travail, la formation, les risques professionnels.

- Journée « l'hôpital vu par les autres » : construire avec nos partenaires territoriaux (ARS, CD, ESMS, associations, EN, ASE, PJJ, CPTS, CLSM, villes...),
- Visites-terrain : aller-vers, échanger informellement avec les équipes du terrain,
- Entretiens-hospitaliers : dialoguer avec les établissements sanitaires-partenaires du territoire,
- Ateliers projet social : aborder les pratiques managériales, la simplification du quotidien et l'environnement-cadre de travail,
- Ateliers-gouvernance : faire émerger une vision collective sur la délégation, le leadership, les interfaces, l'innovation.



Phase 3 : Synthèse

- Hackathon : synthétiser, reformuler et concrétiser les axes prioritaires.



Phase 4 : Rédaction

- Groupes de travail : piloter le projet de prise en charge commun et ses déclinaisons sur les volets constitutifs (médical, soins, psychologique, socio-éducatif).
- Rédaction participative : écrire ensemble, de manière asynchrone, interactive et complémentaire.
- Relecture collective : réviser et apporter des derniers éclairages ou questionnements.



Phase 5 : Validation

- Instances : présenter et recueillir le vote ou l'avis des instances.

LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT ET SES AXES PRIORITAIRES

PROJET DE PRISE EN CHARGE

Projet médical

A I Optimiser les parcours de soins pour chaque patient, dans une logique de soins personnalisés

B I Accompagner les patients vers le rétablissement en associant parcours de santé et de vie

C I Affilier les usagers, familles, proches et aidants dans la vie institutionnelle et la relation de soins

D I Améliorer continuellement nos savoirs et pratiques du soin et nos modalités de transmission

Projet de soins

Chapitre 1 | Volet prise en charge

A I Améliorer l'accès, la qualité et la sécurité des soins

Chapitre 2 | Volets spécifiques au projet de soins

B I Promouvoir et structurer la recherche en soins et paramédicale

C I Adapter les organisations soignantes pour favoriser l'attractivité et la fidélisation

D I Affirmer le positionnement des cadres dans leur responsabilité managériale

Projet de psychologie

A I Améliorer l'offre de soins et de prévention

B I Accompagner les patients vers le rétablissement en associant parcours de santé et parcours de vie

C I Affilier les usagers, familles, proches et aidants dans la vie institutionnelle et la relation de soin

D I Améliorer continuellement nos savoirs et pratiques du soin et nos modalités de transmission

Projet socio-éducatif

A I Soutenir les travailleurs sociaux comme garants de la coordination entre parcours de soins et de vie

B I Contribuer au développement et à la continuité du réseau partenarial local

C I Améliorer l'accueil et la place des familles, proches et aidants dans les prises en charge

D I Renforcer, valoriser et promouvoir le travail social en psychiatrie

PROJET DES USAGERS

A I Accueil des patients et de leur entourage

B I Expérience et expertise usager

C I Droits et information des usagers

Conclusion

PROJET DE RECHERCHE

Principes généraux

Objectif

Organisation de la recherche en 2024-2028

Conclusion

PROJET DE GOUVERNANCE ET DE MANAGEMENT PARTICIPATIF

Fonder la politique managériale sur des valeurs professionnelles affirmées

Promouvoir une gouvernance résolument opérationnelle qui renforce les collectifs de travail

Fédérer un collectif managérial valorisant l'engagement à tous les niveaux

PROJET SOCIAL

Les axes stratégiques du projet social

A I Faire du management bienveillant et participatif, une compétence accessible à tous les acteurs et un préalable aux relations de travail, à l'égalité professionnelle et à la santé au travail

B I Rendre attractif l'environnement de travail au service du bien-être de toutes et tous

C I Accompagner tous les agents dans leur parcours, leur carrière pour une meilleure prise en compte des besoins individuels

En conclusion

PROJET DE GESTION

Engagements transversaux communs à l'ensemble des fonctions supports

Vers un modèle plus agile et plus transversal

Déclinaison opérationnelle du projet de gestion

Volet schéma directeur immobilier

A I Mener à bien les investissements stratégiques du site de Neuilly-sur-Marne

B I Enrichir la stratégie existante pour valoriser le foncier de l'établissement tout en finalisant la cohérence du futur site de Neuilly-sur-Marne

C I Poursuivre le développement d'une offre de soins efficiente sur le territoire, en particulier pour les relocalisations et l'ambulatoire

Volet schéma directeur informatique

Volet achats et logistique

A I État des lieux des actions relevant du précédent projet d'établissement

B I Quatre axes de travail retenus

Volet financier

A I Anticiper les impacts de la réforme du financement de la psychiatrie

B I Un plan pluriannuel d'investissement inédit

C I Un plan pluriannuel global de financement à l'équilibre

Volet culture et mécénat

A I L'amplification des réponses à des appels à projets

B I Le renouvellement du concept de la résidence d'artistes, y compris dans son fonctionnement historique à Ville-Évrard

C I Le lancement de la programmation des travaux de création d'un pôle culturel à la ferme, et la recherche des fonds nécessaires à ce projet

D I Encourager des actions en faveur du patrimoine environnemental

E I Développement des partenariats pour assurer un rayonnement plus étendu

Volet communication

A I Un défi central, l'attractivité

B I Des publics internes et externes avec un fort ancrage territorial

C I Un plan d'action s'appuyant sur le parcours et l'expertise des professionnels

PROJET DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Réduction de la consommation énergétique de l'établissement

A I Renouvellement des infrastructures et des équipements trop consommateurs d'énergie

B I Changement des logiques de consommation : conscientisation des pratiques individuelles et collectives

C I Favoriser les transports collectifs et les déplacements à vélo en les rendant plus attractifs

Gestion des émissions de CO₂ et réduction de l'empreinte carbone

Gestion du parc et des structures extérieures dans une logique écoresponsable tout en préservant la biodiversité

Formation, sensibilisation et mobilisation des usagers de l'hôpital afin de faire émerger des gestes écoresponsables durables

Projet d'établissement 2024-2028

Synthèse

PARCOURS DE SOINS
RÉTABLISSEMENT
USAGERS ET FAMILLES
TRANSMISSION



EPS VILLE-ÉVRARD

202 av. Jean Jaurès
93330 Neuilly-sur-Marne

 **eps-Ville-Évrard.fr**

 **in**