



# Rapport d'activité 2023



CENTRE  
HOSPITALIER  
Pont-Saint-Espirit  
[www.hopitalpse.fr](http://www.hopitalpse.fr)



# Sigles

|   |        |                                                              |
|---|--------|--------------------------------------------------------------|
| - | APA    | Activités Physiques Adaptées                                 |
| - | APA    | Allocation Personnalisée à l'Autonomie                       |
| - | ASVMT  | Association Secours des Victimes de Maladies Tropicales      |
| - | BMR    | Bactérie Multi-Résistante                                    |
| - | CANTOU | Centre d'Activités Naturelles Tirées d'Occupations Utiles    |
| - | CHU    | Centre Hospitalier Universitaire                             |
| - | DMP    | Dossier Médical Partagé                                      |
| - | DMS    | Durée Moyenne de Séjour                                      |
| - | EHPA   | Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées             |
| - | EHPAD  | Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes |
| - | ETP    | Equivalent Temps Plein                                       |
| - | ESA    | Equipe Spécialisée Alzheimer                                 |
| - | GHE    | Groupe Homogène de Malades                                   |
| - | GHT    | Groupement Hospitalier de Territoire                         |
| - | GIP    | Groupement d'Interêt Public                                  |
| - | GIR    | Groupe Iso Ressource                                         |
| - | GME    | Groupe Médico-Economique                                     |
| - | GMP    | GIR Moyen Pondéré                                            |
| - | HAD    | Hospitalisation A Domicile                                   |
| - | HT     | Hébergement Temporaire                                       |
| - | MAPA   | Marché A Procédure Adapté                                    |
| - | MCO    | Médecine Chirurgie Obstétrique                               |
| - | MMS    | Mini Mental State                                            |
| - | PASA   | Pôle d'Activités et de Soins Adaptés                         |
| - | SI     | Systèmes d'Information                                       |
| - | SP     | Soins Palliatifs                                             |
| - | SSIAD  | Service de Soins Infirmiers à Domicile                       |



# Sommaire

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Editorial.....                                | 04 |
| 2023 en bref.....                             | 05 |
| L'activité.....                               | 06 |
| L'année 2023 c'est aussi.....                 | 07 |
| Et aussi.....                                 | 08 |
| Ils nous ont rejoint en 2023.....             | 09 |
| Le secteur sanitaire.....                     | 10 |
| Le secteur médico-social.....                 | 15 |
| Un établissement ouvert sur l'extérieur.....  | 17 |
| Les services supports.....                    | 22 |
| Le bilan financier.....                       | 30 |
| Le bilan social.....                          | 31 |
| Le service qualité - gestion des risques..... | 35 |
| L'avis des patients.....                      | 38 |
| Commission des usagers.....                   | 39 |



# Editorial



Cette année 2023 est marquée par une forte reprise de l'activité suite à la fin des impacts de la crise sanitaire liée à la COVID 19. Cette augmentation touche aussi bien les secteurs sanitaires que médico-sociaux.

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit développe son offre de proximité avec la montée en charge des consultations spécialisées (+101.66%), et la promotion de l'aller vers (+3.93% d'activité sur le SSIAD et +100.06% d'activité sur l'HAD). Ces missions sont d'autant plus importantes que le territoire souffre d'une forte pénurie de médecine de ville.

L'activité des EHPAD est soutenue sur l'ensemble des Résidences avec un taux global d'occupation de 97.51% malgré des clusters persistants en début d'année 2023. L'activité progresse également sur l'accueil de jour (taux d'occupation de 77.96% soit + 10.86%).

La dynamique participative promouvant la qualité de vie au travail a permis d'augmenter l'attractivité de l'établissement. L'ensemble des postes a été pourvu tant en termes de ressources médicales que non médicales. Cette évolution explique en partie l'augmentation des ETP. Les autres postes ont été créés dans le cadre de la mise en place d'un pool d'activité, de l'astreinte de nuit en EHPAD, de l'augmentation de notre capacité en soins palliatifs et de l'augmentation de l'activité HAD.

Ce renouveau du collectif de travail n'a pas permis de réduire l'absentéisme en 2023. Le taux de 9.23% reste inférieur à la moyenne nationale des Hôpitaux. Il convient par contre de constater une grande satisfaction quant à la qualité de prise en charge (37 lettres d'éloges en EHPAD contre 2 réclamations).

La dynamique volontariste concerne l'ensemble des secteurs d'activité en termes de développement durable et notamment de maîtrise des coûts. Ainsi, malgré l'augmentation conséquente d'activité, nous sommes parvenus à stabiliser nos consommations en énergie. Nous subissons cependant l'effet prix qui a généré en 2023 sur l'ensemble de nos secteurs d'activité une augmentation de 900 000€. La politique RSE est conduite dans ses 3 volets que sont le volet économique, environnemental et social. Elle est portée par un comité de pilotage et donne lieu à des manifestations de sensibilisation des professionnels de l'établissement au-delà des évolutions techniques.

Le schéma Directeur immobilier se concrétise en 2023 par la clôture du chantier de la nouvelle base logistique et l'impulsion du projet de création d'un pôle santé et d'un secteur d'hébergement de 30 lits.

L'année 2023 s'achève sur un engagement collectif des professionnels dans une dynamique de réponse de proximité aux besoins de la population de notre territoire.

Elle ouvre les portes à 2024 avec la consolidation de nos activités (déploiement des autorisations de SMR, USLD, CRT) afin d'apporter à notre population une réponse adaptée de qualité.

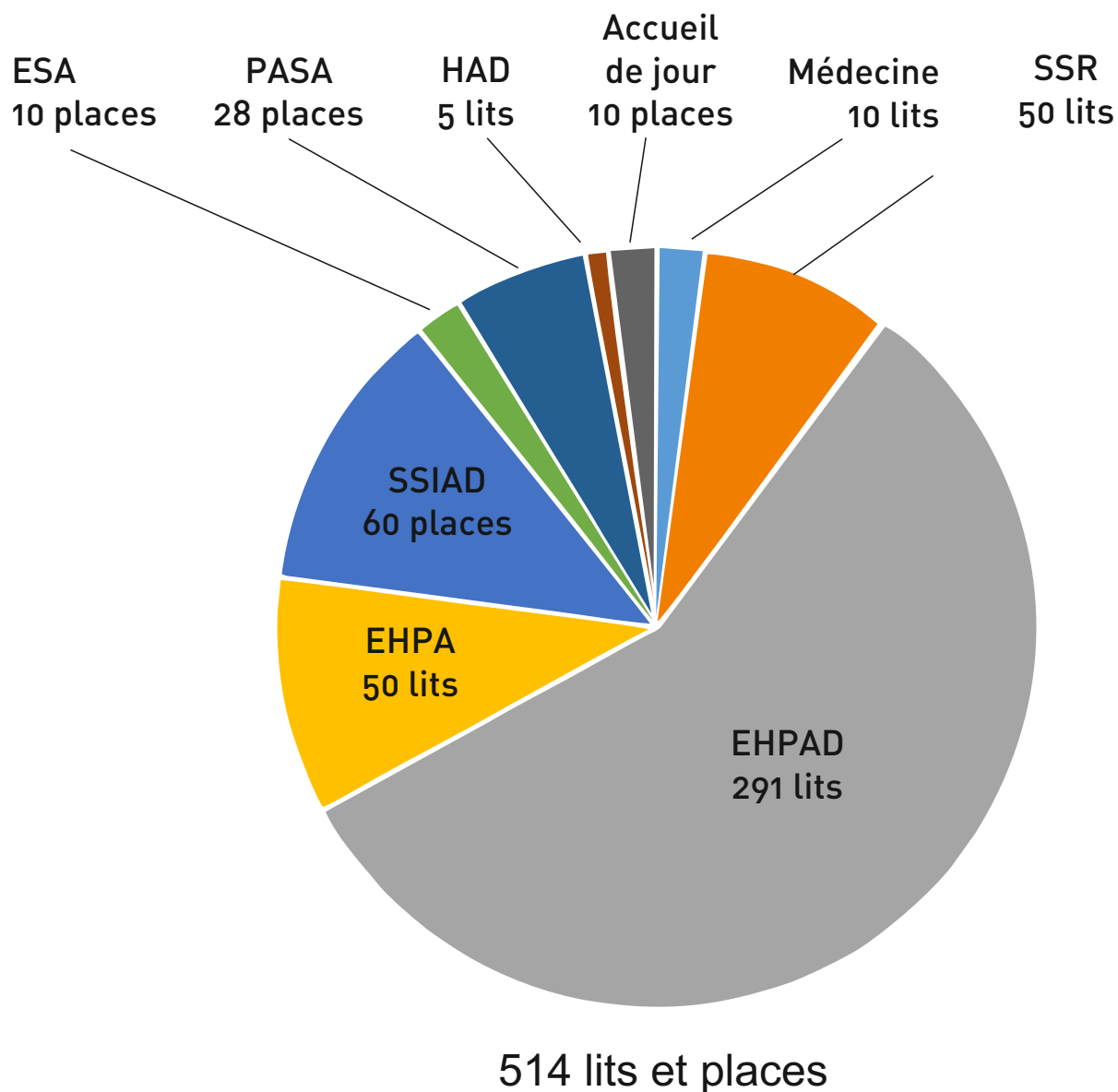
**Valérie BRUNIER**  
*Directrice*





# 2023 en bref

## L'offre de soins

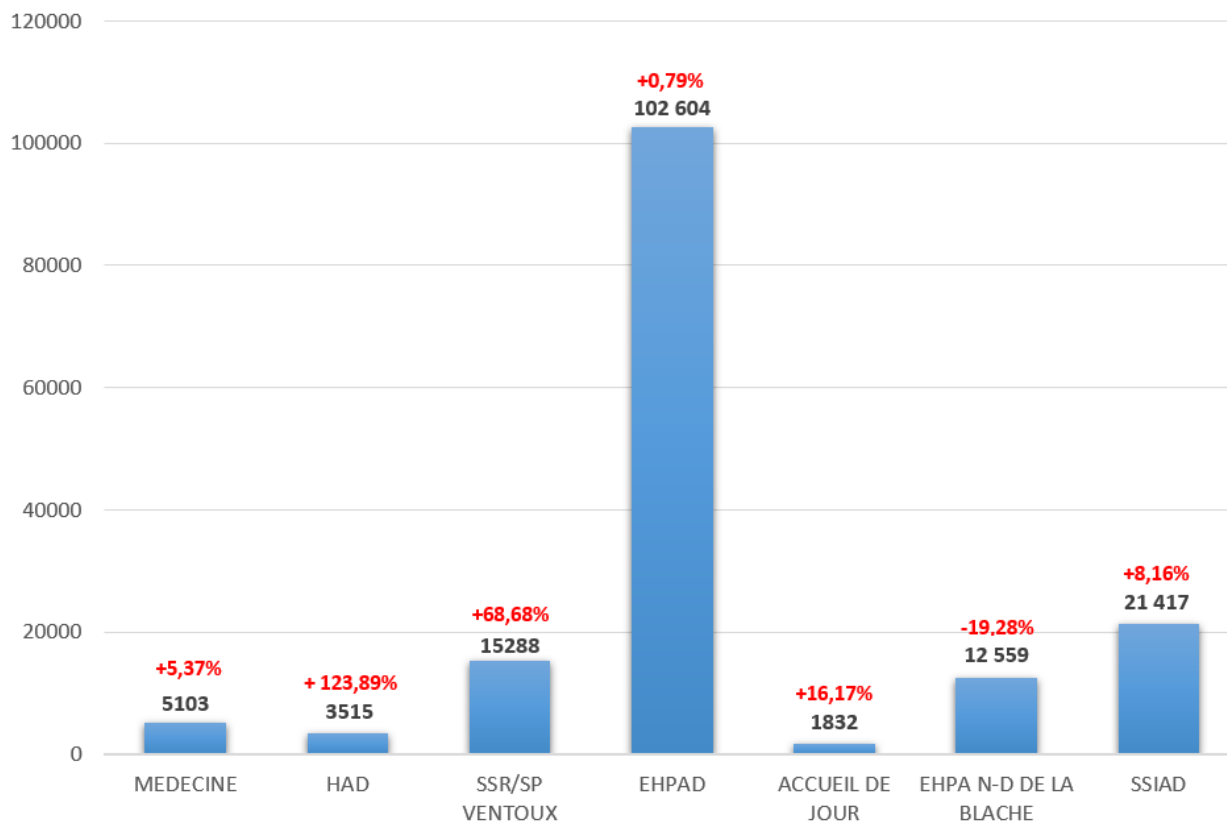


- ◆ 1021 entrées (+16,9%)
- ◆ 162 318 journées (+0,06%)
- ◆ Taux d'occupation moyen : 102,29 % (+12,54%)  
(EHPAD, EHPA, Médecine, SSR)

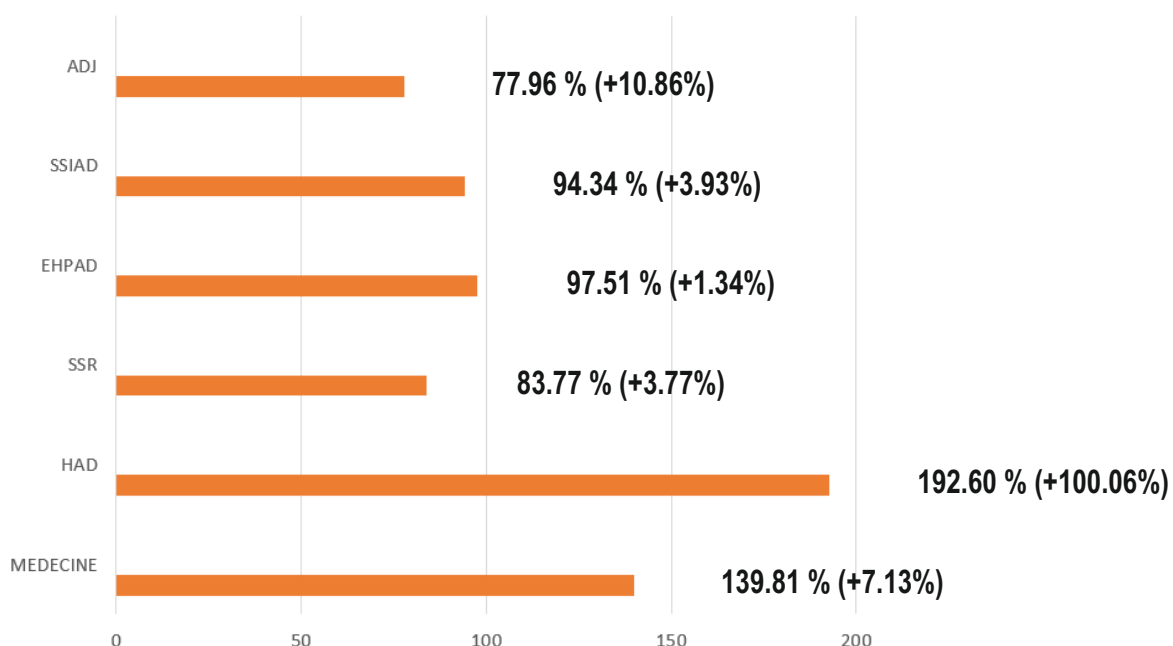


# L'activité

## Nombre de journées 2023



## Taux d'occupation 2023





# L'année 2023 c'est aussi...

## Forum prévention des plaies



## Réception de la nouvelle base logistique



## Inauguration de l'annexe de l'IFSI de Bagnols sur Cèze







# Et aussi...

## Première journée Responsabilité Sociétale et Environnementale



## Mobilisation pour Octobre Rose



## Escape game lors de la semaine de la sécurité



## Semaine éthique







# Ils nous ont rejoint en 2023

## Bienvenue à :

Louisa, Leila, Manon, Mehdi, Teddy, Coralie, Annabelle, Saadia, Emma, Bérangère, Elodie, Raphaëlle, Pascale, Laurine, Mélanie, Juliette, Océane, Khadija, Séverine, Marine, Stéphanie, Pauline, Samira, Amélie, François, Elodie, Cécile, Fouzia, Aicha, Angélique, Maé, Tristan, Mike, Cynthia, Manon, Alexandra, Nicolas, Judith, Vanessa, Véronique, Emeline et Martial.

Et aussi à :



**Saïd LE AZZOUZI**  
Cadre socio-éducatif



**Valérie FUENTES**  
IDEC



**Thibault GEYER**  
Service informatique



**Dr Nelly KOTZKI**



**Dr Francis Omer MALATE**



**Dr Justine MELINON**



**Dr Patrick RICHARD**



**Appoline SABATIER**  
Assistante Sociale



**Dr Abdou Zulkif TOUNGOU**



# Le secteur sanitaire



L'activité en secteur Médecine en 2023 est en augmentation de 7,1% par rapport à celle de 2022, avec un taux d'occupation très important à 139,81%. Le nombre de journées d'hospitalisation en médecine est passé de 4843 en 2022 à 5103 en 2023, ce qui s'explique par une augmentation des hospitalisations dues à une meilleure réactivité des besoins sur le territoire, le Centre Hospitalier jouant alors pleinement son rôle d'hôpital de proximité. La durée moyenne de séjour (DMS) en 2023 est en augmentation à 26,17 jours contre 21,46 jours en 2022. Paradoxalement, les patients sont moins âgés qu'en 2022, avec un âge moyen de 74,3 ans contre 76,56 ans, mais le retour à domicile s'avère de plus en plus compliqué au vu grandissant du nombre de patients sans médecin traitant, et étant donné les problématiques sociales récurrentes.

L'activité en SMR en 2023 est en hausse avec 15288 journées contre 14600 en 2022, avec un taux d'occupation de 83,77%, ce taux plus faible s'expliquant par le taux d'occupation très important du secteur médecine, le nombre de lits sur le secteur sanitaire étant lui fixe. La DMS est en baisse à 26,27 jours contre 29,21 jours en 2022 mais reste toujours élevée et s'explique par la polypathologie des patients, souvent en SMR gériatrique, mais là aussi par une problématique sociale, et de médecine libérale, toutes deux ayant un fort impact sur les délais de retour à domicile.

Le programme d'ETP du Centre Hospitalier validé par l'ARS en 2023 : « La chute me fait peur, rester à domicile en sécurité est ma priorité » a bénéficié aux patients « chuteurs » du secteur sanitaire et à leurs aidants, avec des ateliers proposés en fonction des besoins de chacun. Il devrait permettre un retour à domicile plus sécurisé et mieux adapté, et ainsi diminuer le nombre des hospitalisations liées aux chutes.

L'activité lymphœdème est en légère augmentation en 2023 à 24 séjours contre 21 en 2022 pour une DMS légèrement en baisse à 9,83 jours contre 11,90 jours en 2022. En effet, les patients venant régulièrement depuis plusieurs années restent moins longtemps (1 semaine au lieu de 2, ou 2 semaines au lieu de 3 suivant l'importance de leur lymphœdème), les bénéfices post-cure perdurent avec les conseils d'hygiène de vie prodigués par les professionnels et les contentions prescrites par le médecin. L'activité pourrait encore être en augmentation s'il n'y avait pas eu une pénurie de masseurs-kinésithérapeutes en 2023. En effet, le nombre de patients a été limité à un patient par semaine au lieu de deux en effectif normal de masseurs-kinésithérapeutes. Cette activité est organisée sous la supervision du Dr Pissas du CH de Bagnols-sur-Cèze.

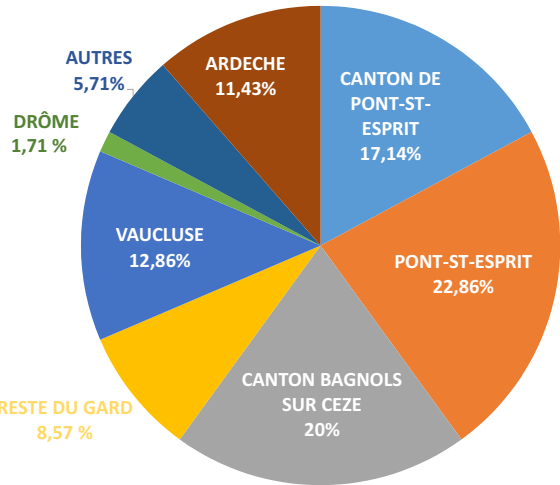
L'existence de consultations externes sur le CH de Pont-Saint-Esprit, en lien avec les médecins spécialistes du CH de Bagnols-sur-Cèze, a encore renforcé le partenariat entre les 2 structures. De fait, 42,03% des patients admis en SMR proviennent du CH de Bagnols-sur-Cèze (pourcentage quasi équivalent à celui de 2022), ce qui représente un nombre considérable de lits d'aval pour les différents services du CH de Bagnols-sur-Cèze.

77% des patients hospitalisés en Médecine viennent de Pont-Saint-Esprit, de son canton ou du Gard, ce qui prouve à quel point le CH de Pont-Saint-Esprit est un acteur incontournable dans le service de santé de proximité pour les spiripontains, les habitants du canton de Pont-Saint-Esprit, et les gardois surtout eu égard au désert médical libéral avoisinant. Le lien ville-hôpital en concertation avec la CPTS Vallis Bona (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) est renforcé en 2023. Avec la participation de sa coordinatrice aux commissions mensuelles de séjours longs, organisées par la Direction des soins du centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit, est dorénavant indispensable pour l'amélioration du parcours patient, et va très vite devenir incontournable au vu des problématiques sociales territoriales.

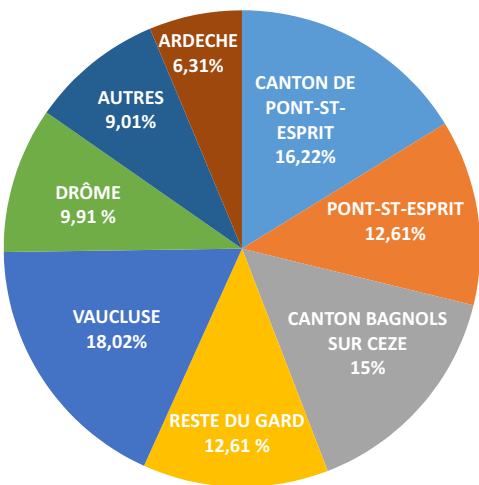
**Sylvie HYZY**  
Cadre supérieure de santé

# Origine géographique des patients du service médecine/SP

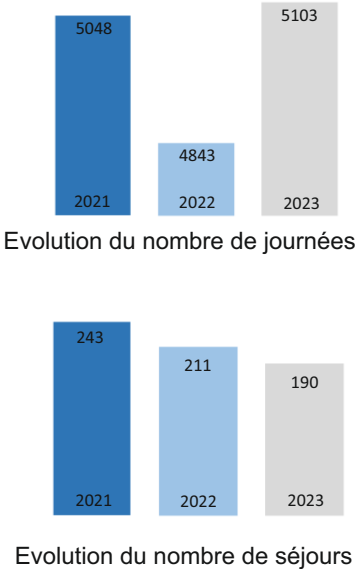
Principales pathologies prises en soins  
Les Soins Palliatifs  
Le traitement du Lymphoedeme



Médecine  
Traitement lymphoedème  
DMS : 26,17 jours  
Age moyen : 72,64 ans



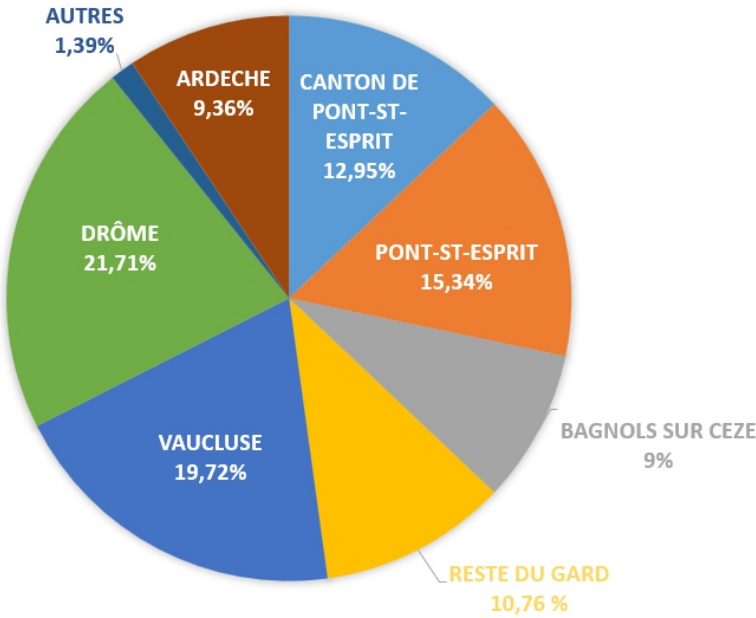
Médecine  
Soins palliatifs  
DMS : 32,64 jours  
Age moyen : 77,61 ans



# Origine géographique des patients du service SSR

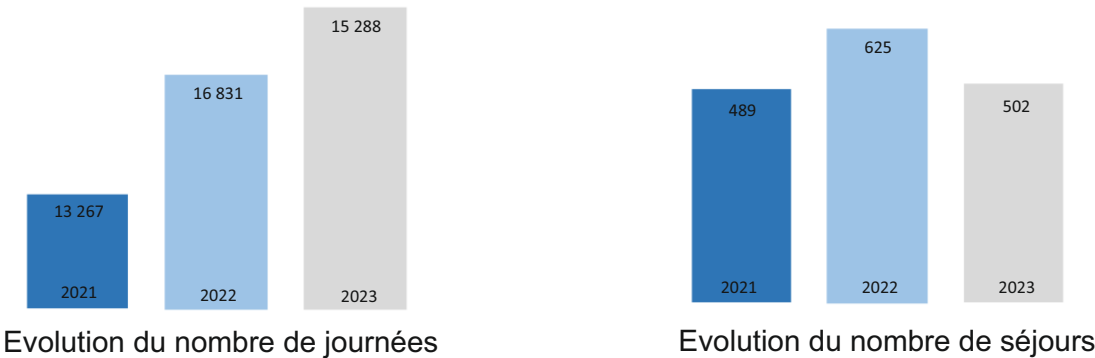
Principales pathologies prises en soins  
Les pathologies neurologiques et traumatologiques  
avec pour objectif la ré autonomie.

DMS : 26,27 jours  
Age moyen : 78,64 ans

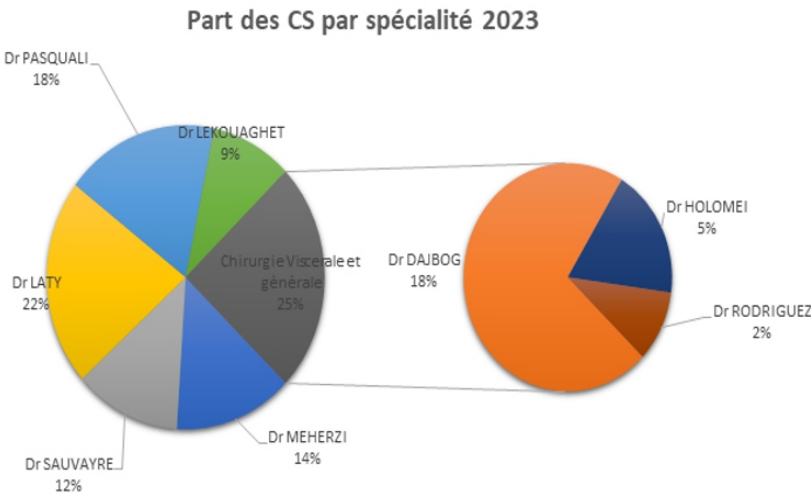
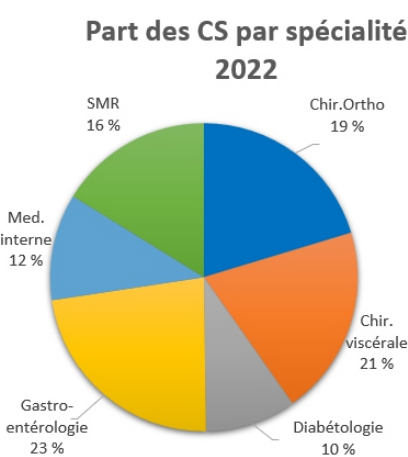
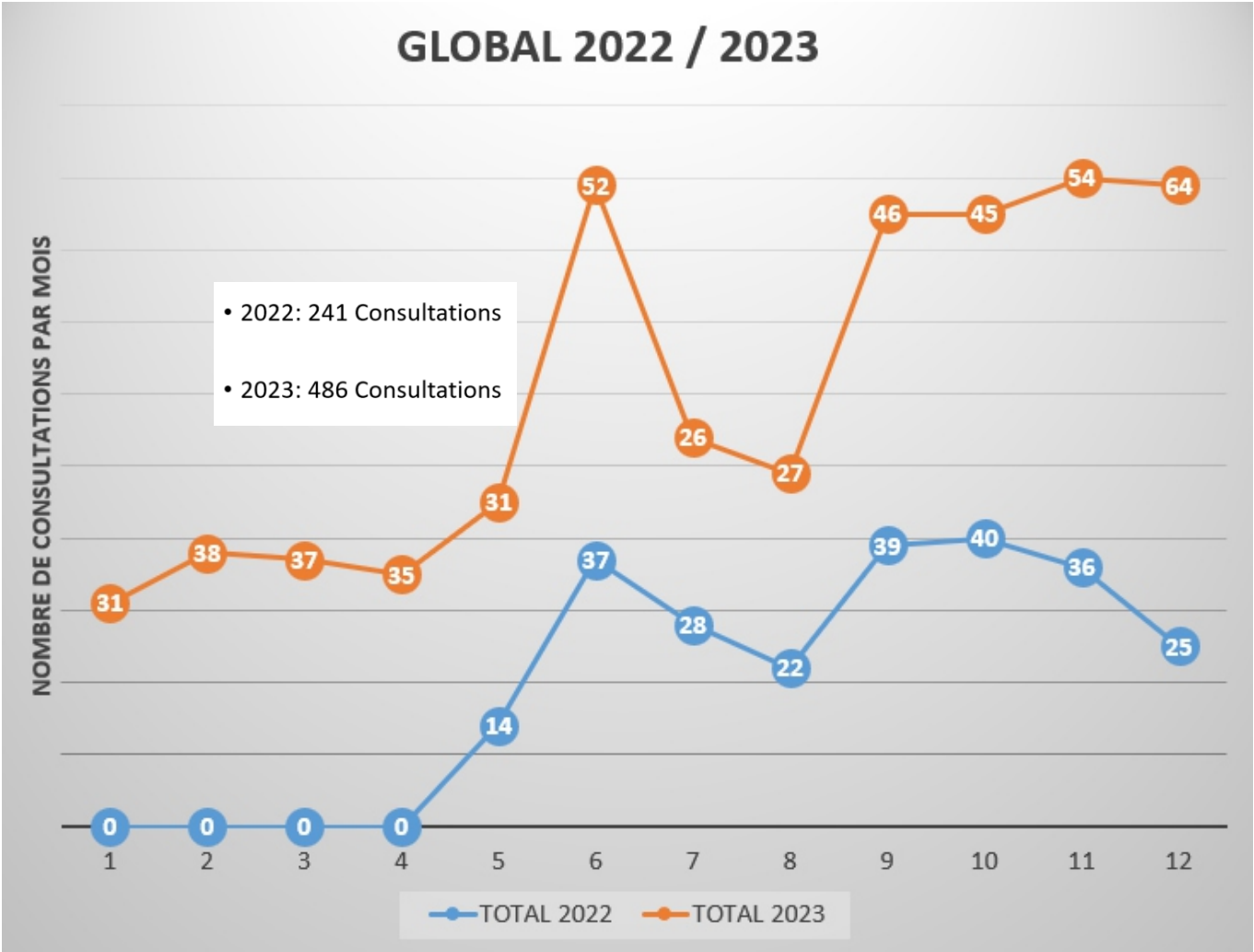


## Provenance des patients SSR

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Provenance : 502              |     |
| Domicile :                    | 44  |
| Transfert interne CH PSE :    | 7   |
| CH Bagnols sur Cèze :         | 211 |
| Clinique Kennedy Montélimar : | 66  |
| CH Montélimar :               | 37  |
| CHU Carémeau Nîmes :          | 23  |
| CL Franciscaine Nîmes :       | 4   |
| Clinique de Provence Orange : | 18  |
| CH Orange :                   | 32  |
| Hôpital Européen Marseille :  | 5   |
| Médecine :                    | 9   |
| Autres :                      | 46  |

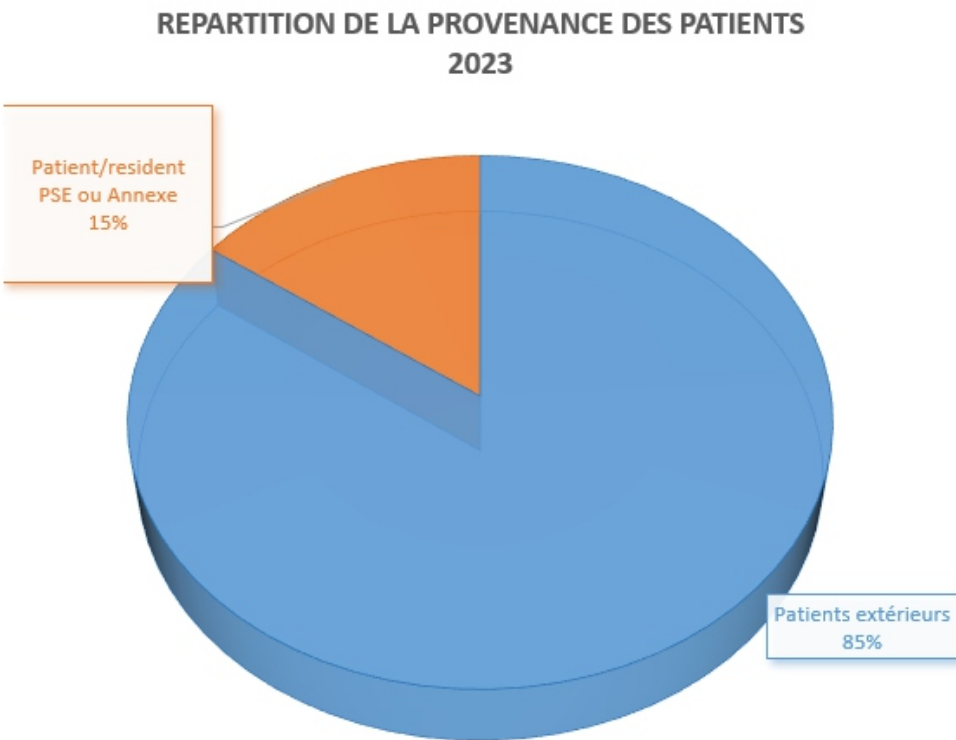
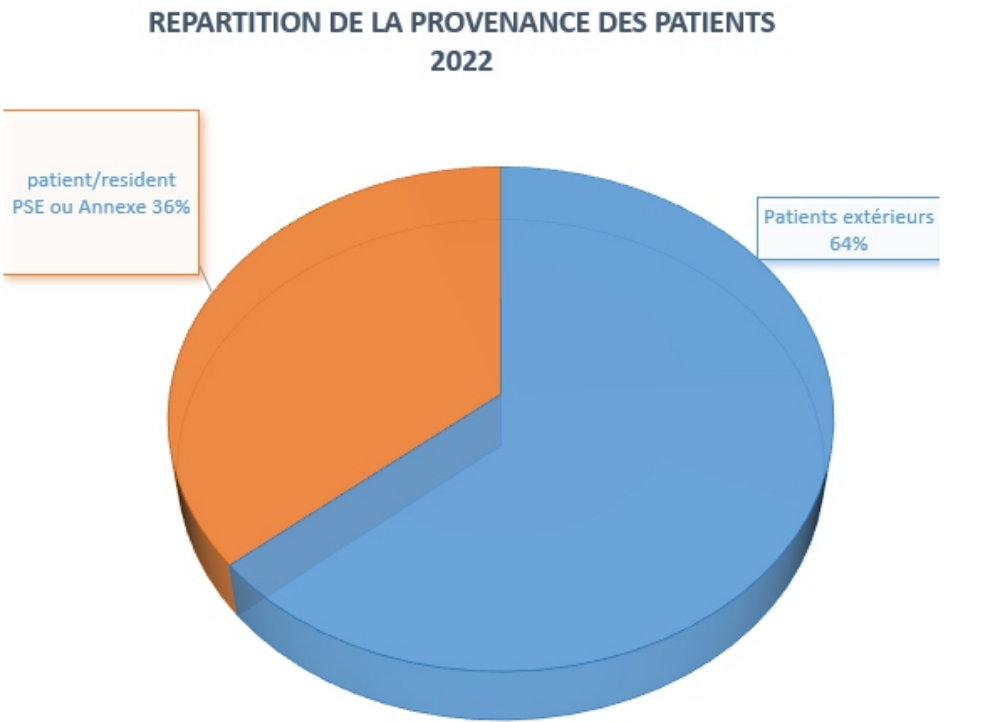


# Bilan consultations spécialisées 2022/2023





# Provenance des patients des consultations spécialisées 2022/2023



# Hospitalisation à domicile (HAD)

6.18  
ETP  
moyen  
annuel

## Les modes de prise en charge en HAD :

- Soins palliatifs : 31 patients
- Pansements complexes : 18 patients
- Traitements Intraveineux : 2 patients
- Chimiothérapie : 10 patients
- Pleurix : 2 patients
- Alimentation parentérale : 1 patient
- Alimentation entérale : 1 patient
- Fer injectable : 4 patients
- Stomie : 1 patient

## Provenances des patients :

- CH Bagnols sur Cèze : 37 patients
- EHPA/EHPAD Notre Dame de la Blache : 2 patients
- EHPAD 1 : 7 patients
- SSIAD : 1 patient
- Médecin traitant : 5 patients
- CHU Nîmes : 3 patients
- EHPAD 2 : 5 atients
- EHPAD Résidence Val de Cèze : 2 patients
- CH Avignon : 1 patient
- CH Grenoble : 1 patient
- Clairval Clinique Marseille : 1 patient
- Clinique Orange : 1 patient
- UHR : 2 patients
- Ch Uzès : 1 patient
- Médecine CH Pont-St-Esprit : 1 patient



Taux d'occupation : 192.60 %  
(+7.50 %)



193 séjours  
3515 journées d'hospitalisation  
11 évaluations anticipées



# Le secteur médico-social

239.74  
ETP  
moyen  
annuel

L'évolution de la démographie se fait sentir. L'âge d'entrée en EHPAD est de plus en plus élevé avec une dépendance très avancée. Les demandes de prise en charge par le SSIAD ou l'ESA sont de plus en plus nombreuses avec des délais de réponse très longs.

Je souligne le travail très impliqué de l'ensemble des professionnels. Ils s'adaptent à cette évolution de profil des Résidents ou des Accueillis au domicile, et doivent réajuster leurs pratiques au quotidien avec la contrainte de rester dans les effectifs alloués par les tutelles.

La qualité du travail effectué et les organisations des différents EHPAD ont pu être mises en évidence suite au contrôle ARS organisé fin 2022. Des éléments minimes à améliorer ont été demandés, notamment l'écriture d'un Projet d'Etablissement spécifique pour chaque EHPAD : document qui a été par la suite établi et présenté en 2023 au Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Le lien avec les familles : une priorité institutionnelle. Malgré encore quelques clusters liés à l'épidémie de Covid 19, les visites ont toujours été maintenues avec toutes les consignes d'hygiène à respecter.

Les réunions familles organisées par les cadres de santé avec la présence de la Directrice ont eu lieu sur chaque site. Une occasion de partager les projets et les axes d'amélioration.

Il faut mettre en avant la forte implication des services pour rendre vivants les EHPAD, qui sont de plus en plus des lieux de soins. De très belles manifestations ont été organisées par les équipes en s'appuyant sur les préférences des Résidents : prestation musicale, expositions, repas à thème ...

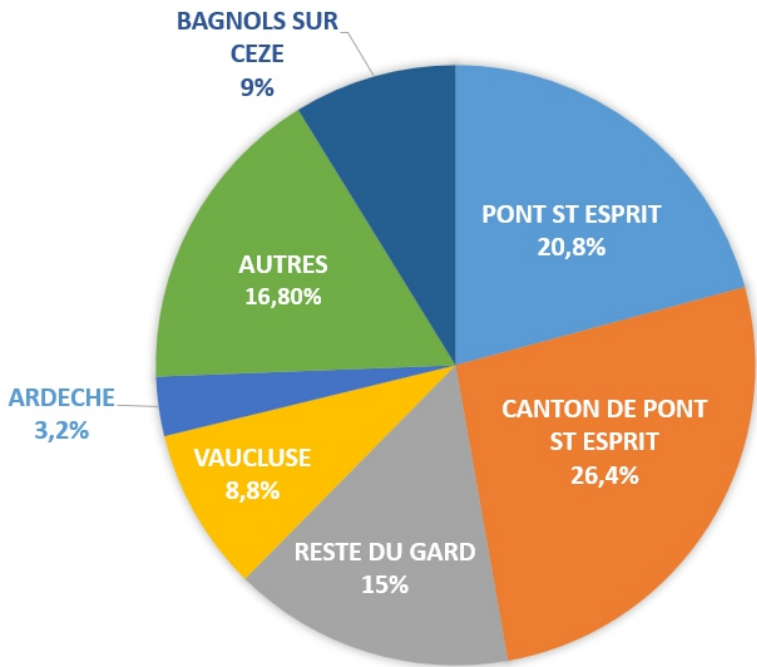
Une volonté impulsée par la Direction pour rentrer dans une « démarche participative ». Il s'agit de rendre les professionnels acteurs dans la recherche de solutions pour améliorer les pratiques, améliorer la prise en charge des Résidents ou encore renforcer l'implication des Résidents dans la vie de leur service.

Au total 10 projets ont été déposés par les professionnels et validés par un Copil pluridisciplinaire.

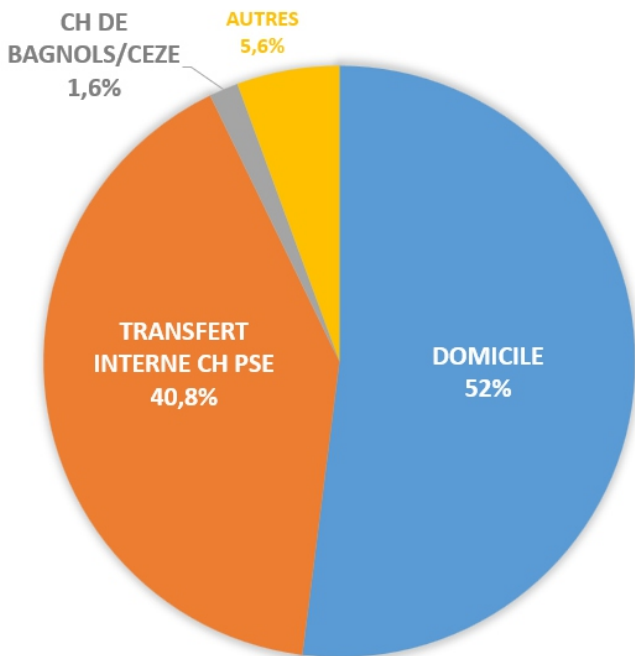
Nouveauté cette année, la place donnée aux Représentants des familles, qui par leur regard extérieur enrichissent notre perception du quotidien. Ainsi, des Représentants des familles ont été associés à l'analyse d'événements indésirables, à la rédaction d'un protocole pour améliorer le parcours des Résidents d'EHPAD dans le cadre de changement de service et également à des médiations mises en place suite à des réclamations.

**Isabelle HELLY-DORDET**  
*Directrice des soins*

Origine géographique  
des résidents en EHPAD



Provenance  
des résidents en EHPAD



Démographie et âge moyen des résidents en EHPAD

| CATEGORIE | NOMBRE | % DES RESIDENTS | AGE MOYEN     |
|-----------|--------|-----------------|---------------|
| FEMMES    | 312    | 75,73%          | 88 (=)        |
| HOMMES    | 100    | 24,27%          | 84,67 (+2,67) |
| TOTAL     | 412    | 100,00%         | 86,50 (+1,50) |

L'hébergement temporaire en EHPAD

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| NOMBRE DE PERSONNES CONCERNEES | 6 (-2)  |
| NOMBRE D'ENTREES               | 7 (-3)  |
| NOMBRE DE JOURNEES             | 175 (=) |





# Un établissement ouvert sur l'extérieur

## Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

12.75  
ETP  
moyen  
annuel

- Nombre d'admissions : 25
- Nombre de personnes accompagnées sur l'année : 82
- Nombre de sorties : 25
- Répartition des GIR :
  - GIR 1 : 5
  - GIR 2 : 16
  - GIR 3 : 21
  - GIR 4 : 30
  - GIR 5 : 4
  - GIR 6 : 0

Moyenne d'âge : 82.7 ans

- Travail engagé sur la maîtrise des dépenses liées à la facturation IDEL,
- Liens avec les IDEL (invitation aux relèves, travail sur la coordination IDEC-IDEL ...),
- Liens HAD/SSIAD avec des prises en soins communes.

**GMP** Personnes Agées et en situation de handicap : 611.50 (+18.5%)



21 417 journées réalisées  
Taux d'occupation : 92.31 %  
(+1.90%)

## Service des majeurs protégés

1  
ETP  
moyen  
annuel

- Nombre de journées de gestion par site :**
- EHPAD - CH Pont-Saint-Esprit et ses annexes :  
102 604 journées
  - EHPA Notre Dame de la Blache :  
12 559 journées
  - EHPAD Le Bosquet :  
26 923 journées
  - EHPAD Les 7 sources :  
31 265 journées EHPAD  
+ 10 101 journées USLD



35 dossiers dont :

**Répartition par mesures :**

- 14 tutelles
- 7 curatelles renforcées
- 2 sauvegardes de justices (mandats spéciaux)



**Les flux :**

- 4 nouvelles mesures de protection (4 sauvegardes de justices)

**Fin de mesures au 31-12-2023**

- 12 dossiers décédés



# Déjà 10 ans pour l'ESA et l'Accueil de jour

## Equipe spécialisée alzheimer (ESA)

2.69  
ETP  
moyen  
annuel

- 58 personnes ont été prises en charge : 23 hommes et 35 femmes
- Moyenne d'âge hommes : 80.32 dont 3 jeunes (62, 65 et 75 ans)
- MMS hommes = 19.54
- GIR hommes = 4
- Moyenne d'âge femmes = 81.7 dont 2 jeunes (73 et 75 ans)
- MMS femmes = 18.8
- GIR femmes = 4
- 21 personnes n'ont pas été prises en charge
- 10 bilans ergo de réorientation
- 4 refus de patients
- 4 entrées en EHPAD
- 2 personnes non joignables
- 1 refus de prescription
- File d'attente : 2023 = 4/5 mois (2022 = 2/3 mois)



79 personnes orientées

### PROVENANCES

- 32 de la consultation mémoire de Bagnols sur Cèze
- 6 d'autres consultations mémoires du département
- 18 de médecins libéraux
- 2 du SSIAD
- 1 psychiatre
- 1 médecin rééducateur
- 5 neurologues
- 14 autres (famille, STA, ortho...)

### ORIENTATIONS ABOUTIES POST ESA

- 17 AJS / PDA (Plate-forme des aidants)
- 19 AAD (Aide à domicile)
- 8 SSIAD
- 4 IDE
- 1 EHPAD
- 2 associations Goudargues
- 2 APA / services sociaux

# Accueil de jour (ADJ)

2.20  
ETP  
annuel  
moyen

## QUELQUES CHIFFRES :

- 28 journées d'essai,
- 22 NPI-ES en équipe (AS et psychologue),
- 10 synthèses gériatres / neurologues,
- 3 projets d'accompagnement personnalisés (moins de temps en équipe car plus d'ergothérapeute),
- 11 réunions de service,
- 21 nouvelles admissions,
- 32 entretiens de pré-admission
- 12 revues (mensuelle) créées dans le cadre du projet participatif



1832 journées réalisées

2350 journées théoriques

235 jours d'ouverture

Taux d'occupation : 77.96 %

## EVENEMENTS MARQUANTS :

- 10 ans de l'accueil de jour
- Journée des aidants à Bagnols sur Cèze
- Nombreux repas à thème (chandeleur, moules frites, repas ardéchois...)
- Représentation des accueillis avec le spectacle annuel
- Très nombreuses sorties (pique-nique, parc floral, restaurant, visite de crèches...)
- Partenariat avec le PASA de Pont-Saint-Esprit
- Echanges inter sites

# Les Pôles d'activités et de soins adaptés (PASA)

- ORGANISATION :

Toutes les semaines réunion avec ASG, psychologue et CDS pour parler des résidents, des activités, NPI ES  
4 réunions par an (une par trimestre) pour faire le bilan avec les CDS des EHPAD des inclusions et exclusions de résidents au PASA. Création de groupes homogènes de résidents, puis courrier envoyé aux familles pour information

- ACTIVITES :

De très nombreuses activités sont proposées aux résidents de l'EHPAD :

- Sortie mer
- Sortie parc floral
- Sortie pique nique
- Sortie sites annexes
- Spectacle ADJ
- Spectacle PASA avec représentation théâtrale
- Journée portes ouvertes
- Barbecue
- Galette site annexe
- Sortie restaurant
- Ateliers mémoire divers
- Ateliers bricolage
- Atelier théâtre
- Atelier cuisine



46 résidents pris en charge :

- Orangerie : 9
- Oliverie : 10
- Epis d'or : 10
- Lavandin : 11
- 4 saisons : 4
- 2 N-D de la Blache



Budget : 2600€

5,54  
ETP  
moyen  
annuel

L'année 2023 s'est voulue un peu plus dynamique encore. Un partenariat s'est mis en place avec l'accueil de résidents de NDB. Un partenariat avec l'IME de la Barandone (le vendredi des jeunes en apprentissage viennent durant une heure assurer des soins de manucurie aux résidents). Des sorties et ateliers conjoints avec l'ADJ, l'animation ont été organisés.

Le PASA a fermé ses portes 7 jours dans l'année (vacances de Noël et durant quelques jours de la formation d'ASG d'un agent).

Le PASA est allé prêter main forte à l'ADJ 3 jours sur l'année

# Le service animation/coiffure

5,54  
ETP  
moyen  
annuel

## ANIMATION :

- Continuité du Comité des résidents
- Participation des résidents aux instances : conseils de la vie sociale et commissions des menus
- Mise en place d'échange inter-sites et inter-services
- Continuité des interventions Montessori sur l'ensemble des sites
- Mise en place d'ateliers en lien avec la Médiation musicale
- Mise en place d'un Atelier d'écriture
- Organisation de nombreuses manifestations, sorties, repas à thèmes...
- Participation à la semaine du développement durable avec une exposition des œuvres des Résidents
- Accueil de stagiaires
- Les partenaires extérieurs :

\*Résidence Peyrafeux de Mondragon

\*Conservatoire de musique de Pont-Saint-Esprit

Esprit

\*Ecole de musique intercommunale CCRLP

\*Ecole Notre-Dame de Pont-Saint-Esprit : prestation des élèves

\*L'Hospitalité : galette des rois et prestation musicale

\*La Pastorale : messes et visites aux résidents

\*Les scouts de France

\*Artistes Bénévoles : Saxophone et Guitare, Chorale à travers chants, conteurs

\*Association Malakoff Humanis : intervention de bénévoles sur des ateliers et l'écriture de biographie

\*Ville de Pont-Saint-Esprit, bibliothèque municipale

\*Association Festival du livre de Pont-Saint-Esprit et du Gard Rhodanien



Budget  
animation/coiffure :  
8629.93€

## COIFFURE :

- 3 journées « Hors du Temps » (bien-être, massages...) sur les Résidences Val de Cèze, Notre Dame de la Blache et le Ch de Pont-Saint-esprit
- Participation aux Samedis festifs

|                         | CH de PSE<br>EHPAD + Médecine | Résidence Val de<br>Cèze | Résidence N-D de<br>la Blache | Résidence Augusta<br>Besson |
|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Nombre de<br>prestation | 1400                          | 427                      | 316                           | 321                         |





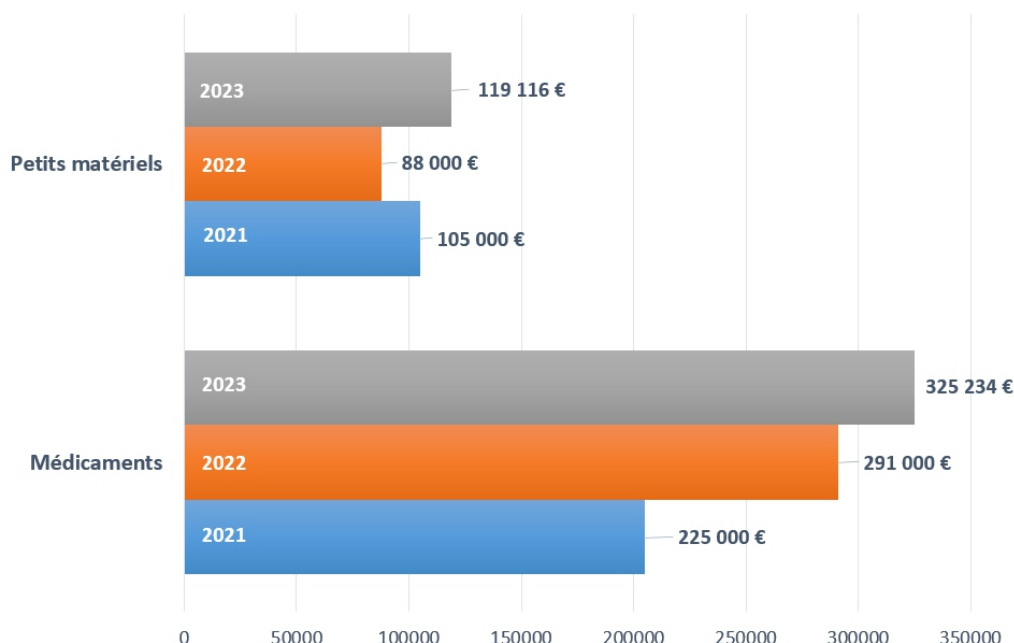
# Les services supports

## La pharmacie

6,88  
ETP  
moyen  
annuel

- Nombre de conciliation médicamenteuse : 88
- Nombre de piluliers hebdomadaires : 21 344 (+344)
- Nombre d'EI en lien avec le circuit du médicament : 29 (soit 8.01% des FEI)

Evolution des consommations de médicaments, fluides, des DMS et petits matériels



## Le plateau technique de rééducation

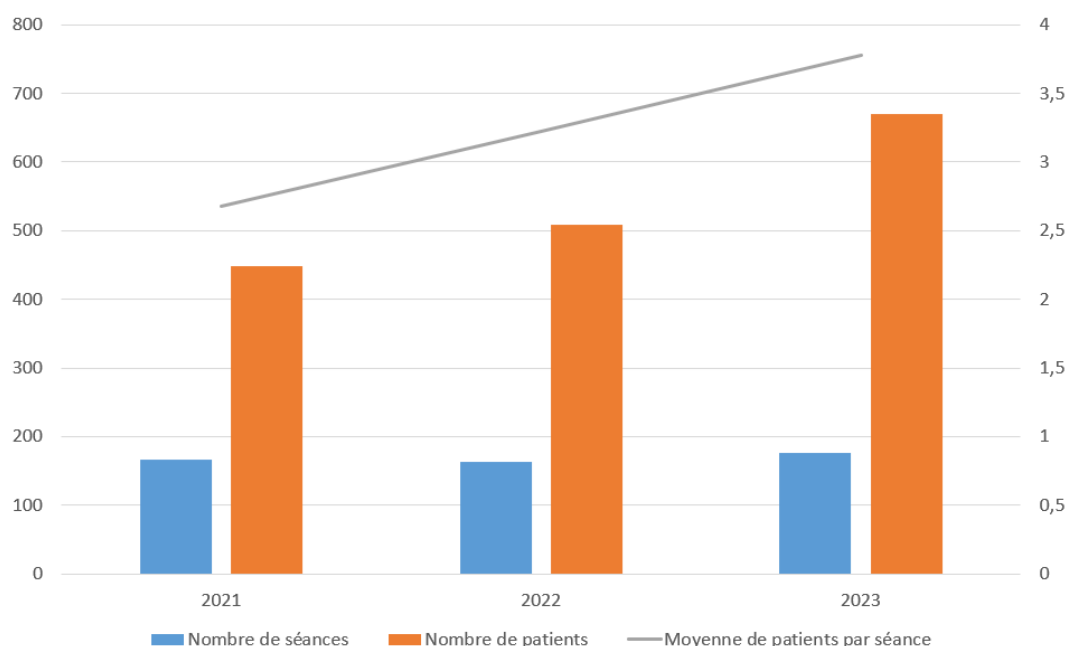
8,47  
ETP  
moyen  
annuel

177 séances (+13 séances) de balnéothérapie concernant 669 patients (+161 patients) soit 3.78 patients/séance



19 789 séances réalisées (~ 2 546 séances)

### Balnéothérapie



# Le service social

## SERVICE MEDICO-SOCIAL

- 337 entretiens
- 6 visites à domicile
- 126 demandes d'EHPAD

- 9 demandes de mesure de protection
- 39 demandes d'aide au logement
- 12 demandes d'aide sociale

## SERVICE SANITAIRE

### SMR Ventoux

- 145 entretiens réalisés avec les patients et 88 réunions avec les familles, soit un total de 233 entretiens,
- 146 contacts avec les familles (mails ou téléphone) et 74 avec les partenaires,
- 5 visites à domicile dans l'année,
- Entrées en institution : 25 dossiers EHPAD ont été fait,
- Retour à domicile : 67 dossiers ont été demandés (confondus APA et caisses de retraite),
- 3 dossiers de mesure de protection ont été demandés et 3 signalements ont été réalisés (au procureur et au DAC confondus).

Au total, 138 patients ont été accompagnés et rencontrés.

Au total, 108 réunions ont été effectués dans l'année, dont 74 réunions pluridisciplinaires.

### Soins palliatifs

- 24 entretiens réalisés avec les patients et 17 réunions avec les familles, soit un total de 41 entretiens,
- 21 contacts avec la famille et 32 avec les partenaires,
- 3 visites à domicile dans l'année,
- Entrées en institution : 10 dossiers EHPAD ont été fait,
- Retour à domicile : 10 dossiers ont été demandés.

Au total, 20 personnes ont été accompagnées. Sur ces 20 accompagnements, 9 d'entre eux se sont terminés suite au décès de la personne.

### HAD / SSIAD

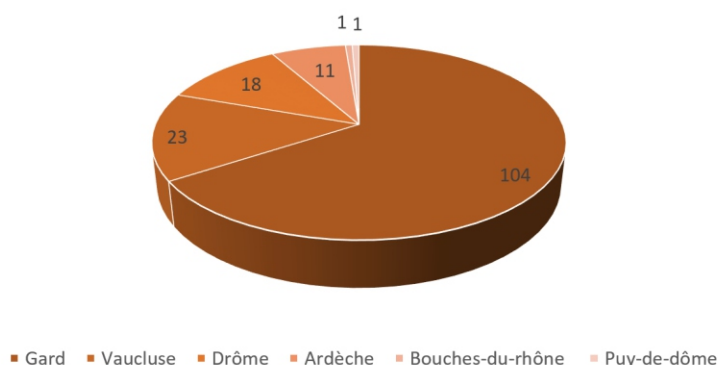
- 5 patients nous ont été orientés par le service HAD ou SSIAD sur l'année 2023,
- 4 différentes démarches ont été faites et 1 visite à domicile réalisée.

### SMR Rez-de-chaussée

Au total, 198 patients ont été accompagnés et rencontrés.

Suite au départ d'une assistante sociale, plus de chiffres ne peuvent être donnés sur les actes réalisés.

Département d'habitation patients, secteur Ventoux



## Les psychologues

2,88  
ETP  
moyen  
annuel

- Apporter soutien actif et proposer un travail thérapeutique en fonction des besoins. Evaluation thymique, cognitive, comportementale.
- Participer activement aux réflexions autour des projets de vie individualisés et promouvoir la réflexion pluridisciplinaire ; participer à la vie institutionnelle et aux projets d'établissement,
- Continuer à développer les actions de formation à l'intention des équipes soignantes,
- Continuer à développer et appliquer nos compétences spécifiques (systémie, TCC, hypnose, EMDR, ...),
- Contribuer au parcours patient : accompagner la question du devenir et de l'entrée en EHPAD auprès des résidents/patients et de leurs proches,
- Maintenir la liaison inter service (ADJ/SSR/EHPAD/SSIAD...), ainsi que la liaison avec les partenaires extérieurs.



804 patients/résidents  
pris en charge  
3817 actes

## Le service informatique

4,22  
ETP  
moyen  
annuel

- Lancement de l'outil de gestion des demandes GLPI
- Lancement de l'alimentation du DMP V2 et de l'alimentation de la messagerie sécurisée citoyenne
- Réalisation d'un exercice de crise cybersécurité
- Lancement du projet DPI HAD
- Projet tablette SASHA
- Remplacement de tous les accès ADSL patients / visiteurs par un accès fibre
- Emménagement dans les nouveaux locaux du SIH



99.92 %  
Taux moyen annuel  
de disponibilité  
des applications

## La communication

1,22  
ETP  
moyen  
annuel

- Alimentation du compte Facebook et site internet,
- Diffusion pour l'Amicale,
- Diffusion information CGOS,
- Organisation permanence MNH, GMF, Ligue contre le cancer,
- Réalisation des affichages,
- Prise de photographies des moments forts,
- Communication à la presse locale,
- Travail sur la création de l'Intranet du Centre Hospitalier,
- Organisation évènements,
- Organisation départ en retraite,
- Organisation des journées « accueil nouvel arrivant »
- Organisation forum plaies,
- Organisation semaine éthique.



12 parutions de la lettre  
d'information mensuelle  
Hôpital News

# Hygiène

0,50  
ETP  
moyen  
annuel

- **Janvier 2023** : audit blanchisserie « linge de service »
- **Février 2023** : développement durable → tri des déchets, produit éco-responsable, bionettoyage
- **Mars 2023** : préparation certification sur la maîtrise du risque infectieux - précautions standards, précautions complémentaires, protocole
- **9 Mai 2023** : journée hygiène des mains
- **11 mai 2023** : formation sur la gestion des excréta avec le laboratoire « cleanis »
- **Septembre 2023** : campagne vaccinale grippe / covid
- **28 septembre** : sensibilisation aux équipes soignantes sur l'hygiène bucco-dentaire
- **Semaine de la sécurité du 27 au 30 novembre 2023** : intervention du DR LARCHER, l'infectiologue au CHU de Nîmes, stand d'hygiène bucco-dentaire, escape-game, stand dotation médicamenteuses des erreurs et identitovigilance
- **Toute l'année** :
  - Journée des nouveaux arrivants
  - Formation auprès des professionnels sur le risque AES
  - Quizz aux équipes « précautions standards »
  - Journée hygiène des mains
  - Suivi des analyses laboratoire : eau, cuisine, balnéothérapie et BMR
  - Formation ASH sanitaire sur nouvelle technologie pour l'entretien balnéo avec la machine « IMOP »
  - Enquête de prévalence sur la pertinence des antibiotiques en sanitaire
  - Mise en place du projet de service pour le pool ménage / ASH sanitaire sur les tablettes « SASHA »

## L'Equipe Centrale Hygiène des locaux

OBJECTIFS 2023 réalisés :

- Veiller à la qualité de l'hygiène des locaux de l'établissement et dans les services de soins pour le confort de tous les usagers (patients, résidents, professionnels, visiteurs)
  - ➔ Objectif réalisé et confirmé par les observations des experts visiteurs lors de la certification du secteur sanitaire : « Les patients soulignent le plus souvent la qualité des conditions d'accueil qui favorisent le respect de la dignité et de l'intimité ; ainsi que les équipements, leur propreté (visuellement propre) et la bonne hygiène des locaux. »
- Proposer un questionnaire de satisfaction sur l'hygiène des locaux, pour les professionnels et les visiteurs, en lien avec le projet d'intéressement collectif.  
Objectif réalisé :
  - ➔ - Concrétisation du projet avec la mise en place de la tablette « SASHA » pour une numérisation de la traçabilité ;
    - Une formation de l'équipe au nouvel outil ;
    - Un travail en collaboration avec le prestataire « SASHA » et l'hygiéniste pour l'adaptation de l'outil au service du Pool Ménage ;
    - L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction sur l'hygiène des locaux.

5,60  
ETP  
moyen  
annuel

## La blanchisserie

6,85  
ETP  
moyen  
annuel

- Audit de suivi normes ISO et RABC dans le cadre du GIP des blanchisseurs cévenols d'Alès,
- Réfection du sol au secteur propre,
- Mise en place d'indicateurs de suivi sur la bonne utilisation des gants tissés et tissus,
- Uniformisation de caissons sur les chariots de tri de linge souillé sur tous les établissements,
- Mise en place de traçabilité de CTR de réunion de service,
- Changement d'organisation en interne suite aux arrêts longs et aux mi-temps thérapeutiques,
- Implication sur les groupes de travail pour les nouveaux services SMRE ET USLD,
- Gros écart de prix lessiviel annuel entre le GIP 8 954,73€ et le GHT 19 119,59€ pour une année pleine.



156 997 Kg de linge traité par le GIP (-12 431 Kg)

135 200 Kg de linge traité par le CH de PSE (+11 845 Kg soit 225Kg/semaine)

## Le service restauration

16,78  
ETP  
moyen  
annuel

- Une année très compliquée avec un contexte inflation pour les matières premières et les charges structurelles, néanmoins ponctuée de beaux moments de vie : fêtes des résidences, repas des familles, animations culinaires.



**457 884** repas produits dont :  
Centre Hospitalier : 171 918  
Self : 12 659  
Résidence N-D de la Blache : 48 332  
Résidence Val de Cèze : 46 496  
Résidence Augusta Besson : 49 917



Coût repas 2023 : 3.79€

## Livraison de repas

2,00  
ETP  
moyen  
annuel

Portage de repas à domicile : 21 305 (-6.9%)  
Ecole de St Paul les Fonts : 10 710 (+2.6%)  
Résidence Val de Cèze : 46 496 (+1.8%)  
ASVMT : 109 206 (-1%)



**187 717** repas livrés en 2023



# Le service diététique

- Répartition « Activité diététique » :
  - Thérapeutique : 58%
  - Restauration collective : 30%
  - Formation : 2%
  - Autres projets : 10%

*Le 0.50 ETP intervient quasi exclusivement en thérapeutique (dont Education Thérapeutique du Patient).*

1,50  
ETP  
moyen  
annuel

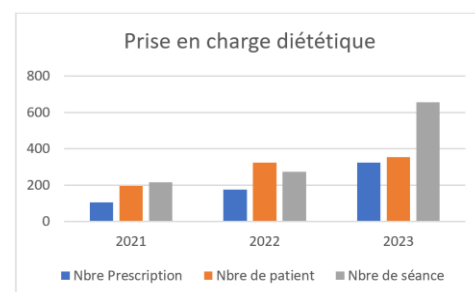
- Thérapeutique :
  - Prises en charge nutritionnelles :
    - \* 217 prescriptions
    - \* 274 patients / résidents pris en charge
    - \* 655 séances réalisées
  - Présence diététiciennes augmentée dans les EHPAD et les sites annexes.
  - Poursuite du programme d'Education Thérapeutique du Patient « La chute me fait peur, rester à domicile en sécurité est ma priorité ».
    - \* 9 ateliers Nutrition « Croquer la vie, Manger bien »
    - \* 39 patients bénéficiaire
    - \* Taux de satisfaction : 100%
  - Reprise des réunions de « Préparation à la sortie » animée par Assistante Sociale, Ergothérapeute, Psychologue et Diététicienne
    - \* 6 séances
    - \* 30 patients, 18 aidants
    - \* Taux de satisfaction : 100%



217 prescriptions  
médicales

274 patients/résidents  
pris en charge

655 séances réalisées



- Restauration collective :
  - Les commissions des menus ont lieu 3 fois par an sur les 4 sites : Pont-Saint-Esprit, Val de Cèze, Augusta Besson et N-D de la Blache (12 commissions dans l'année).
- Formations dispensées :
  - 3 séances logiciel Datameal
  - 3 sessions : « nutrition de la personne âgée » : 22 personnes formées.
  - 1 formation HACCP : 4 agents de restauration de Val de Cèze
  - Forum Plaies et Cicatrisation : animation des ateliers Nutrition et cicatrisation

# Le service logistique / approvisionnement

4,95  
ETP  
moyen  
annuel

- 45 heures d'intervention pour le secteur biomédical,
- Entretien du parc automobile : 27 véhicules,
- Poids réceptionnés : 129 tonnes (2318 colis + 407 palettes),
- 18 040 kilomètres parcourus dans l'année (2 véhicules).



867 réceptions



1 483 000 Litres d'ordures ménagères  
2,7 tonnes de papiers recyclés  
15 tonnes de cartons recyclés  
Tri sélectif : 719 400 Litres

# Les services techniques et travaux

4,65  
ETP  
moyen  
annuel

- Changement de responsable du service
- Réorganisation des services techniques
- Recrutement d'une alternante en MASTER Transition Ecologique
- Mise en place des serrures SALTO sur le Ch de PSE
- Réalisation du Plan de sécurisation de l'Etablissement (PSE)
- Participation au Plan Blanc
- Travaux base logistique
- Réfection des réseaux ECS
- Rénovation de la peinture de la façade EST
- Peinture de toutes les menuiseries extérieures
- Optimisation de la chaufferie de la Résidence Augusta Besson
- Réaménagement du bureau des entrées



1292 bons de travaux traités représentant 1400h de travail soit 1 ETP

Consommations :  
Électricité : 1 228 175 kWh (-2%)  
Gaz : 2 117 536 kWh (+5%)  
Eau : 22 582 m3 (+5%)

# Partenariat avec l'association Gard' et Autonomie

Nombre de sollicitation en 2023 :

- Ventoux SMR : 2 sollicitations
- SMR Rez-de chaussée : 1 sollicitation
- SSIAD : 9 sollicitations
- HAD : 1 sollicitation (+1 en lien avec le SSIAD)
- Plateau technique : 3 sollicitations
- ESA : 1 sollicitation

# Les services économiques

3  
ETP  
moyen  
annuel

- Le service économique a participé à la certification de l'hôpital avec la mise à jour des protocoles.
- Le service prend en charge :
  - Les achats, commandes, liquidations des titres 2 et 3, hormis les commandes et liquidations de stocks (pharmacie, magasin, restauration),
  - Le mandatement de toutes les factures y compris pharmacie, magasin et restauration,
  - Les balances mensuelles et clôture d'exercice pour les stocks,
  - Le suivi des contrats et marchés,
  - Le lancement des marchés propres,
  - La gestion des sinistres,
  - Le suivi des tableaux de bord,
  - La location et le suivi du matériel médical,
  - Le suivi bimestriel des dépenses par service,
  - Le suivi des dépenses engagées,
  - Le lancement des marchés de travaux et leurs suivis administratifs,
  - Les liquidations et le mandatement des situations de travaux et des prestations intellectuelles,
  - Le suivi des contentieux liés aux travaux,
  - Les commandes, liquidations et mandatement des investissements
  - La gestion des amortissements,
  - La participation au comité achats du GHT,
  - Le remboursement des frais de missions,
  - La location d'appartements,
  - L'évaluation des domaines,
  - La participation au groupe experts UNIHA pour les produits d'incontinence.

## Les marchés gérés au cours de l'année 2023 :

Pour les segments pharmacie, dispositifs médicaux et restauration, les recensements sont adressés aux responsables, le service économique crée le marché, intègre toutes les pièces dans la GEF.

Pour les autres segments, le service économique gère les marchés dès la phase de recensement jusqu'au suivi de l'exécution.

| SEGMENTS                              | Nombre de marchés ou contrats | Nombre de lots |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Equipements et fournitures générales  | 9                             | 46             |
| Prestations commerciales et générales | 18                            | 25             |
| Transports et véhicules               | 5                             | 17             |
| Informatique                          | 37                            | 44             |
| Technique-Travaux-Energies            | 55                            | 72             |
| Hotellerie                            | 36                            | 156            |
| Laboratoires                          | 2                             | 2              |
| Equipements biomédicaux               | 3                             | 4              |
| Dispositifs médicaux                  | 15                            | 523            |
| Médicaments                           | 31                            | 839            |
| Travaux                               | 36                            | 36             |
| <b>TOTAUX</b>                         | <b>247</b>                    | <b>1764</b>    |

3 925 bons de commandes  
comportant 8 408 lignes  
5 185 liquidations comportant  
8.995 lignes  
4 sinistres (RC, dommages aux  
biens, véhicules)



# Le bilan financier

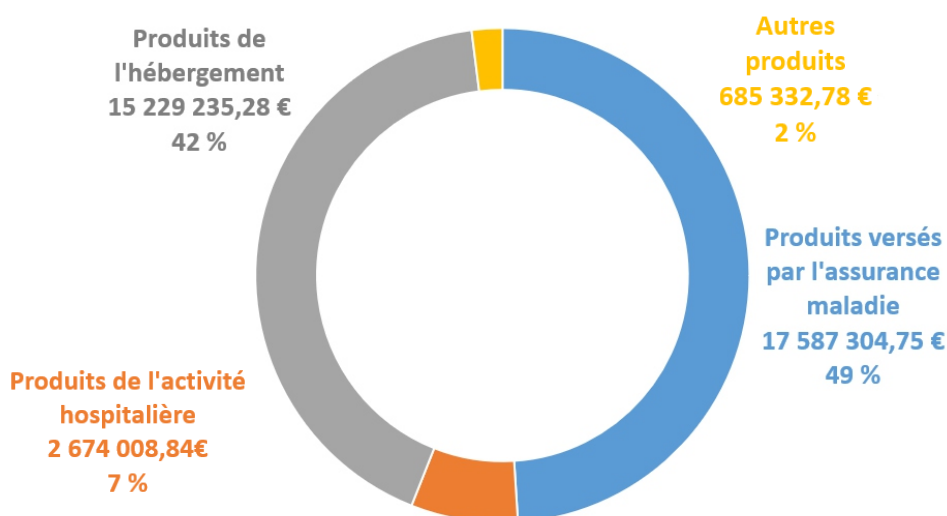
## Le service accueil/admissions/facturation/finances

8,70  
ETP  
moyen  
annuel

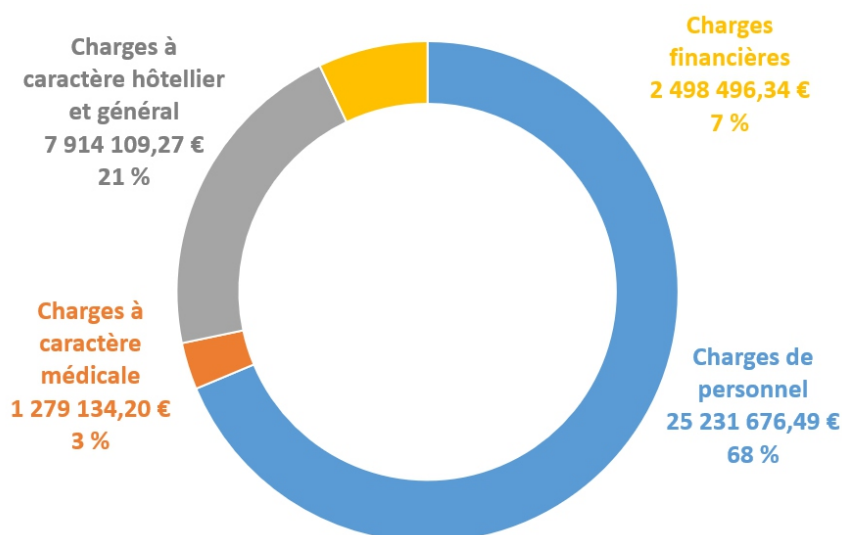
- Arrivée d'un nouvel agent au service accueil ;
- Départ d'un agent au service financier ;
- Gestion et suivi des tableaux d'activités et des indicateurs financiers ;
- Gestion et suivi du PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information) ↔ 811 entrées  
→ 825 sorties
- Gestion et suivi de la régie des recettes diverses et dépôt de fond ;
- Facturation à la sortie du patient pour le service sanitaire ;
- Facturation des résidents pour le service médico-social ;
- Gestion et suivi du budget sanitaire et médico-social ;
- Préparation et suivi des procédures budgétaires ;
- Elaboration des tarifs ;

## La situation budgétaire

**Recettes tous budgets 2023 : 36 175 881,65 €** (Données RIA2-2023)



**Dépenses tous budgets 2023 : 36 923 416,30 €** (Données RIA2-2023)





# Le bilan social

## Le service ressources humaines

Le service RH gère l'ensemble des professionnels médicaux et non médicaux depuis leur embauche jusqu'à la fin de leur emploi au Centre Hospitalier : recrutement, contrats de travail, contrôle des conditions de travail des salariés, gestion de la paie (établissement des bulletins de paie en accord avec la réglementation et déclarations sociales), suivi de la vie professionnelle des agents (retraite, maladies, accidents, formations, congés, rupture de contrat, gestion de carrière, contentieux, etc.) ainsi que le suivi budgétaire et financier du titre 1.

Nombre de réunions d'équipe : 41 réunions pour l'année 2023 comprenant des réunions flash suite à la mise en place du management participatif.

En 2023, le service des ressources humaines a :

- Procédé à l'installation du CSE (Comité social d'Etablissement) et de la F3SCT (formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail) à la suite des élections professionnelles de décembre 2022,
- Conduit la mise en œuvre des revalorisations salariales,
- Conduit la rédaction du Plan d'actions égalité Femme – Homme à la suite de la politique rédigée en 2022 et de la politique handicap,
- Conduit les mises à jour du Guide du temps de travail (GTT), des Lignes directrices de Gestion (LDG), du protocole de grève,
- Poursuit le déploiement des négociations collectives initiées en septembre 2022 avec l'atteinte de 7 objectifs,
- Mis en place d'un dispositif de conciliation locale qui associe des représentants de la Direction des ressources humaines, de l'encadrement et des organisations syndicales,
- A accompagné le déploiement de la démarche participative, sur tous les services et Résidences.



6 334 bulletins de salaires  
527/ mois en moyenne



500 contrats  
308 avenants aux contrats



156 stagiaires accueillis  
dans l'établissement pour  
166 périodes de stages

Taux emploi direct de  
personnes en situation  
de handicap : 6.78%

4,89  
ETP  
moyen  
annuel

# La formation continue

La formation continue et professionnelles est un outil d'accompagnement des évolutions et des transformations des établissements de santé. Elle constitue un des volets de la marque employeur que développe l'établissement.

Le service formation est rattaché à la Direction des Ressources Humaines, Qualité Gestion des Risques.

Quelques chiffres 2023:

### Personnel non médical

- 2,10% au titre de la formation continue des personnels  
Montant utilisé : 239 800.67 € (dont 9 237.44€ pour l'apprentissage)
- 0,6% au titre des études promotionnelles (F.M.E.P)  
Montant utilisé : 209 763.70€
- Fonds de qualification et CPF : montant utilisé : 2 300 €

### Personnel médical

- 0.75% au titre du DPC : budget de 6 047.05 euros pour l'année 2022
- 123 actions de formation conduites par des organismes de formation en présentiel ou en distanciel :
  - 12 actions de formations assurées en interne par les formateurs internes de l'établissement,
  - 2 départs d'agents en formation en Institut d'Aide-Soignant (IFAS),
  - 1 départ en formation en IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers),
  - 3 retours d'agents de l'IFAS en tant qu' aides-soignants.

En 2023, la commission de formation s'est réunie à deux reprises.

Par ailleurs, en lien avec la démarche relative aux entretiens professionnels le catalogue des formations a été réactualisé. Il a pour but d'informer l'encadrement et les professionnels de l'établissement sur les formations proposées sur site ou à l'extérieur et auxquelles les professionnels peuvent s'inscrire.

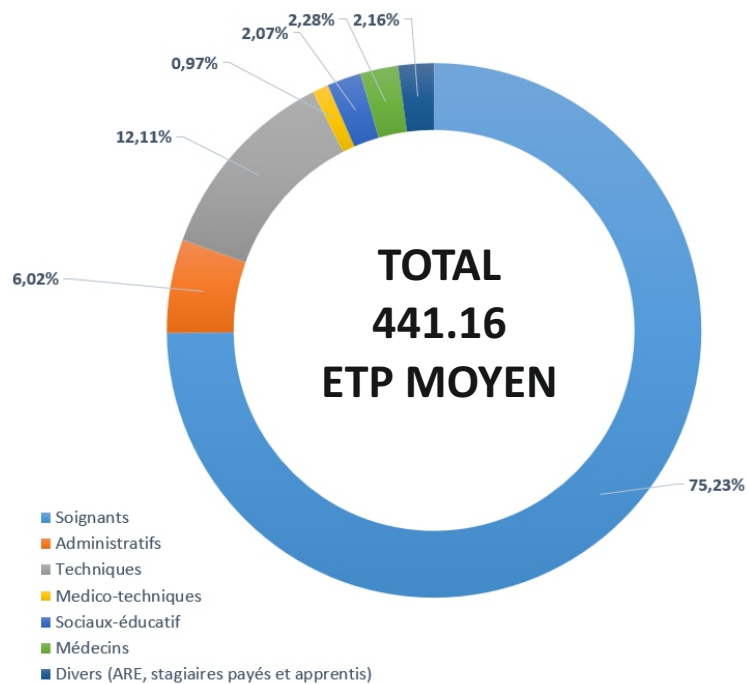
Ces documents sont accessibles de façon numérique pour l'ensemble des agents et sont mis à jour en fonction des besoins.





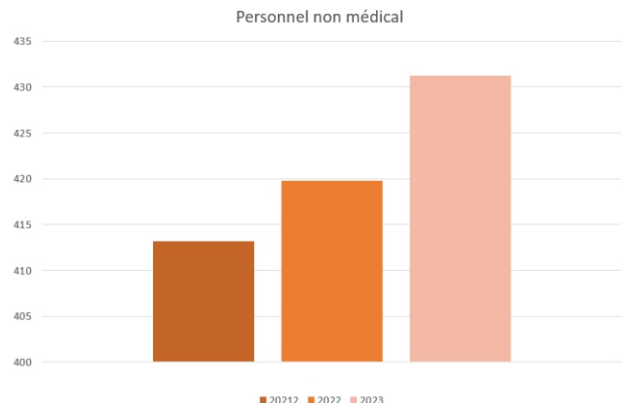
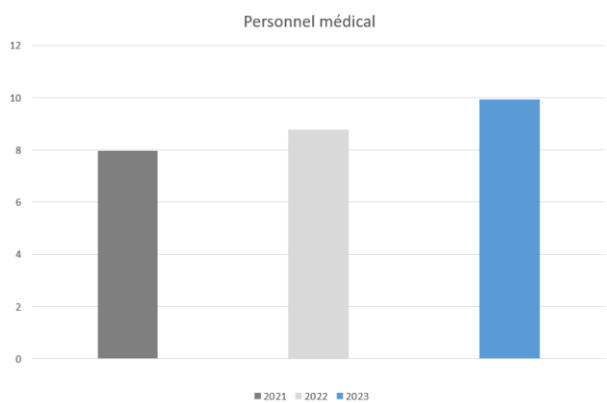
# Le rapport social unique

**Absentéisme**  
**Total personnel médical et non médical**  
 Nombre de jours d'absence : 14 862 jours  
 Taux d'absentéisme : 9.23 %



Equivalent Temps Plein de l'année 2023

Les informations concernant les personnels sont données en Equivalent Temps Plein (ETP), ce qui représente un effectif physique en 2023 de 635 personnes dont 534 femmes et 101 hommes (PM-PNM).



## Evolution des effectifs en ETP hors contrats aidés

3073 jours de formation  
 123 actions de formation dont :  
 12 actions de formations assurées en interne par les formateurs internes de l'établissement  
 2 départs d'agents en formation en IFAS, 1 départ en formation en IFSI

| Année                       | 2020 | 2021  | 2022  | 2023  |
|-----------------------------|------|-------|-------|-------|
| ETP consacré à la formation | 9.09 | 10.72 | 13.92 | 13.48 |

## La médecine de santé au travail

| MEDECINE DU TRAVAIL 2023                        |                    |           |                                |           |
|-------------------------------------------------|--------------------|-----------|--------------------------------|-----------|
|                                                 | MEDECIN DU TRAVAIL |           | INFIRMIERE DE SANTE DU TRAVAIL |           |
|                                                 | FEMMES             | HOMMES    | FEMMES                         | HOMMES    |
| Visite d'Embauche (VE)                          | 56                 | 10        |                                |           |
| Visite Médicale (hors embauche) (VS)            | 41                 | 10        |                                |           |
| Visite Périodique (VI)                          |                    |           | 17                             | 2         |
| Visite d'Information Prévention (VP)            |                    |           | 65                             | 16        |
| Visite de Pre Reprise (VPR)                     | 4                  |           |                                |           |
| Visite de Reprise (VR)                          | 25                 | 1         |                                |           |
| Visite à la Demande du Salarié (VDA)            | 11                 | 3         |                                |           |
| Visite à la demande de l'employeur (VDE)        | 6                  |           |                                |           |
| Visite à la Demande du Médecin du Travail (VDM) | 10                 |           |                                |           |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>153</b>         | <b>24</b> | <b>82</b>                      | <b>18</b> |

|                             |    |    |
|-----------------------------|----|----|
| Nombre de jours de présence | 12 | 20 |
|-----------------------------|----|----|



277 professionnels reçus en visite par le médecin du travail et l'IDE santé au travail



# Le service qualité - gestion des risques

## Contexte 2023 :

Visite de Certification en mai 2023, avec le manuel V2023, et décision de certification de l'établissement en octobre 2023 par l'HAS (Haute Autorité de Santé).

1,49  
ETP  
moyen  
annuel

**Evènements indésirables** : suivi avec un temps de formation intégré aux journées des nouveaux arrivants et des formations post-relève de 1h30 sur sites.

**Comité de retour d'expérience** : Nombre de comité de retour d'expérience a doublé en 2023, 3 CREX en 2022, 7 CREX réalisés en 2023.

**PAQSS institutionnel** : suivi et communication interne.

**Procédures / protocoles** : suivi de leur mise à jour avec la participation des professionnels, communication et diffusion en interne.

## Principaux chiffres 2023 :

- 20 participations et ou animations d'instances, sous commissions de la CME, 3 CME, 2 cellules Qualité, 4 CDU, 3 CLUD, 2 COMEDIMS, 3 Commissions du risque infectieux, 3 CSIRMT.
- FEI (fiche d'évènements indésirables) : 361.
- CREx (comités de retour d'expérience) : 2 en EHPAD, 4 en sanitaire, 1 sur une simulation de gestion de crise.
- Audits : hygiène et Précautions standard /Précautions complémentaires, médicaments à risque, transmission de poche, urgence vitale et numéro unique, identitovigilance, balnéothérapie, contention, éthique « Bientraitance/Maltraitance », DPI (Dossier Patient Informatisé), IQSS, indicateurs numériques, douleur.
- Questionnaires de satisfaction : 223 recueils, 524 sorties (exclusion des décès et des transferts en CH), soit 42% de retour.
- Recueil et suivi des Indicateurs Qualité et sécurité des soins obligatoires et facultatifs :
  - Certification : 95,74%
  - En SSR :
    - \* Qualité de la lettre de sortie : 93%
    - \* Projet de soins, projet de vie : 95%
    - \* Evaluation de la douleur : 92%
  - En MCO :
    - \* Qualité de la lettre de sortie : 80%
    - \* Evaluation de la douleur : 90%
  - Autres IQSS
    - \* Taux de vaccination antigrippale du service : 14,1%
    - \* Consommation SHA : 98% soit ICSHA en B

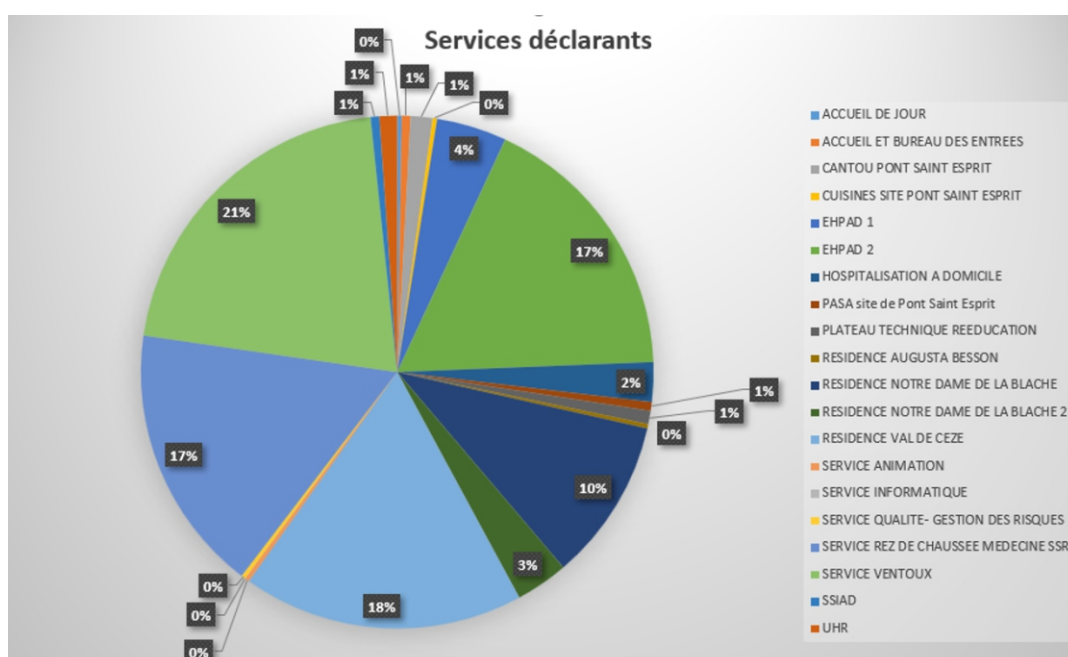
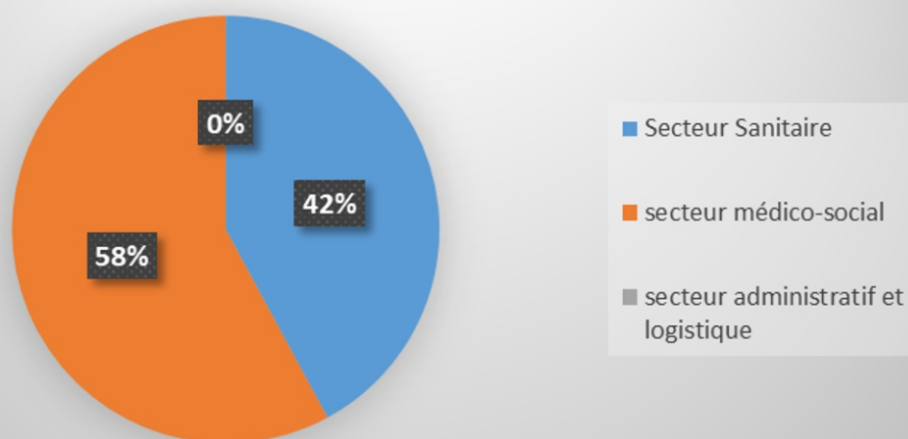
La mise en place effective de l'indicateur e-Satis en lien avec les bureaux des admissions.

# Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit a été certifié

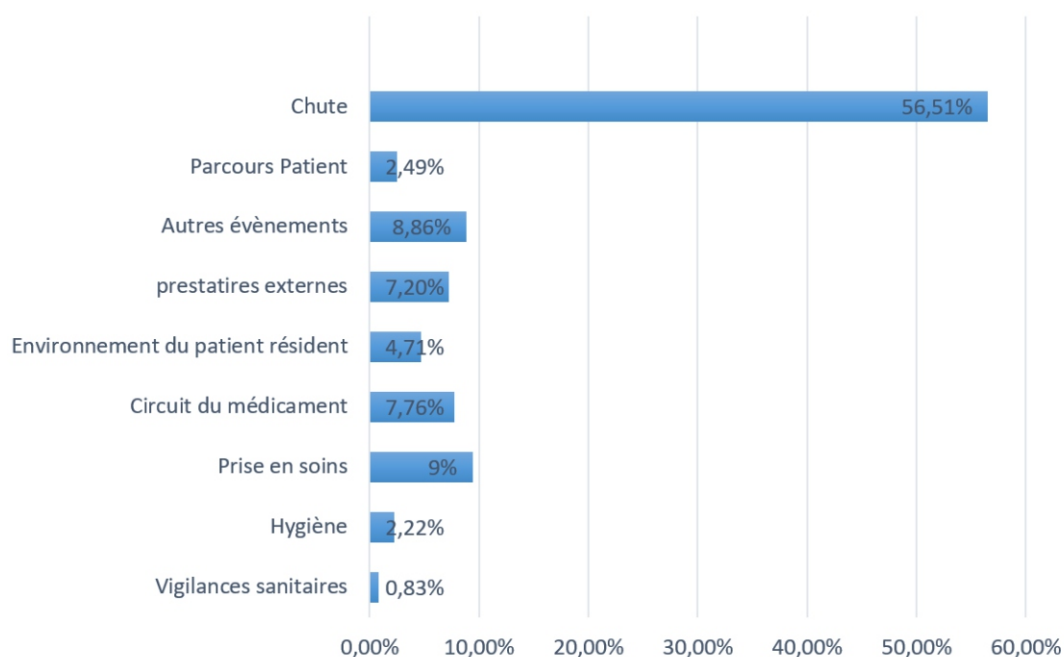
- **Résultats Score global de 95,74%**
- **100% des critères impératifs validés**
- **3 Critères Avancés sur 3 validés**
- **AUCUNE fiche anomalie**
- **4 actions d'encouragement pour atteindre la mention « Haute Qualité des soins » :**
  - Pérenniser le numéro d'appel unique,
  - Rendre disponible des supports d'informations et de communication sur les messages de santé publique,
  - Expliquer aux patients les modalités pour formuler une réclamation ou pour signaler un évènement indésirable,
  - Informer tous les patients du risque de dépendance iatrogène.



## Nombre de Fiche d'évènements indésirables par secteurs d'activité



## Thème des EI





# L'avis des patients

|  <b>CENTRE HOSPITALIER</b><br>Pont-Saint-Esprit<br>www.hopitalpse.fr |    | Résultats des questionnaires de sortie                                                                                                                                                       |    |        |         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|---------|--|
| <b>SANITAIRE - Année 2023</b><br>Taux de retour : 41%                                                                                                 |    |  Niveau de satisfaction  |    |        |         |  |
|                                                                                                                                                       |    |                                                                                                                                                                                              |    |        |         |  |
| L'accueil qui vous a été réservé                                                                                                                      | 0% | 0%                                                                                                                                                                                           | 0% | 20%    | 80%     |  |
| Les soins que vous avez reçus                                                                                                                         | 0% | 0%                                                                                                                                                                                           | 1% | 15%    | 83%     |  |
| La qualité de la prise en charge de votre douleur                                                                                                     | 0% | 2%                                                                                                                                                                                           | 1% | 16%    | 81%     |  |
| Les informations relatives à vos médicaments                                                                                                          | 0% | 1%                                                                                                                                                                                           | 9% | 22%    | 68%     |  |
| Les informations relatives à votre prise en charge                                                                                                    | 0% | 0%                                                                                                                                                                                           | 4% | 22%    | 73%     |  |
| La qualité des repas qui vous ont été servis                                                                                                          | 0% | 3%                                                                                                                                                                                           | 6% | 31%    | 61%     |  |
| La qualité de l'hébergement qui vous a été proposé                                                                                                    | 0% | 0%                                                                                                                                                                                           | 0% | 17%    | 82%     |  |
| La préparation de la sortie qui vous a été proposée                                                                                                   | 0% | 1%                                                                                                                                                                                           | 3% | 24%    | 72%     |  |
| De manière globale êtes-vous satisfait de votre séjour                                                                                                | 0% | 0%                                                                                                                                                                                           | 0% | 13%    | 87%     |  |
| Recommanderiez-vous l'établissement à un ami, à un de vos proches                                                                                     |    |                                                                                                                                                                                              |    | NON 2% | OUI 98% |  |





# Commission Des Usagers

Le rapport de la Commission Des Usagers concerne uniquement les secteurs sanitaires de l'établissement.

- Nombre de plaintes / réclamations : 2
- Délais de traitement : 3 jours avec proposition de médiation
- 1 médiation réalisée avec présence d'un représentant des usagers
- 1 demande de dossier
- Nombre d'éloges reçues : 37
- Rédaction du projet des usagers annexé au Projet d'Etablissement qui s'articule autour de 3 axes :
  - Respect des droits du patient
  - Prévention / Education
  - Patient expert
- Participation des Représentantes des Usagers avec les soignants à la formation sur les droits des patients
- Mise en place d'un groupe de patients experts auquel participe les RU
- Implication des représentants des usagers dans les actions de prévention et actions qualité :
  - Enquête Bientraitance menée par les RU auprès des patients du sanitaire à l'aide d'un questionnaire : 12 patients audités avec un haut niveau de satisfaction sur la prise en charge de la douleur, la qualité des repas, la bienveillance et la connaissance des patients sur la notion de directives anticipées qui est à renforcer.
  - Avis des RU dans la rédaction du protocole « prévenir la maltraitance au sein de l'établissement devoir d'alerte face à une situation de maltraitance
  - Réunion spécifique des RU avec les experts visiteurs dans le cadre de la certification.



# Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit



Centre Hospitalier  
10, Rue Philippe le Bel  
30134 Pont-Saint-Espirit



Résidence Notre Dame  
de la Blache  
1969, Route de Carsan  
30130 Pont-Saint-Espirit



Résidence Val de Cèze  
46 Impasse du Val de Cèze  
30630 Cornillon



Résidence Augusta Besson  
Camin de Sarsin  
30330 Saint-Paul-les-Fonts



ESA  
1, Esplanade du Mont-cotton  
30200 Bagnols-sur-cèze



Espace Annie Girardot  
10, Rue Philippe le Bel  
30134 Pont-Saint-Espirit

Site internet : <http://www.hopitalpse.fr/>  
Page Facebook : [chpontsaintespirit](#)



10, Rue Philippe le Bel  
CS 31054  
30134 PONT-SAINT-ESPRIT Cedex  
Tél. 04 66 33 40 01  
[secretariatdirection@hopitalpse.fr](mailto:secretariatdirection@hopitalpse.fr)