

CHARTRE D'ACCUEIL ET DE FORMATION DES INTERNES DU CHPC

- MAI 2016 -

PREAMBULE

Le Centre Hospitalier Public du Cotentin a fait le choix de s'inscrire pleinement dans le cursus de formation des futurs médecins en proposant de nombreux terrains de stage, à la fois en médecine générale et en spécialité, composants essentiels du cursus de 3^{ème} cycle des études médicales.

Il s'agit pour l'établissement, à court terme, de permettre aux futurs médecins de côtoyer leurs confrères en vue de la transmission des compétences médicales, des savoir-faire et savoir-être ainsi que des valeurs hospitalières. A moyen terme, le CHPC souhaite pouvoir répondre à ses propres besoins en recrutement en suscitant des vocations vers les carrières hospitalières. Il s'agit également pour le CHPC de jouer son rôle d'établissement pivot sur le Cotentin et d'accompagner les installations en libéral de nouveaux diplômés.

Ainsi une véritable politique d'attractivité est menée auprès des internes en répondant présent à la fois sur la qualité de la formation dispensée et les conditions d'accueil, notamment au travers :

- ◆ De la nomination de M. le Docteur Julien BOUET, Praticien Hospitalier, Néphrologue, en qualité de chargé de mission « accueil, encadrement et formation des internes », le 26 Février 2013. Il organise notamment des topos pratiques en début de stage, accompagne les uns dans une difficulté de prise en charge, écoute les autres....
- ◆ Du doublement des gardes aux Urgences depuis le semestre de mai 2014. Cela a pu être mis en place grâce à un dialogue constructif entre les représentants des internes, la Direction des Affaires Médicales et la Commission de l'Organisation de la Permanence des Soins.
- ◆ De la multiplication des terrains de stage avec le toilettage des agréments. Désormais, la quasi-totalité des services est agréé pour l'accueil des internes.
- ◆ De la participation au « groupe Attractivité médicale dans le Cotentin » permettant l'organisation de soirées et de week-ends de découverte du Cotentin en partenariat avec les autres établissements de santé et les collectivités locales du secteur.

L'objet de cette « charte d'accueil et de formation des internes au Centre Hospitalier Public du Cotentin » est de définir les objectifs qui permettront de maintenir et de dépasser cette ambition d'attractivité auprès des internes.



SOMMAIRE

I. L'ACCUEIL DANS L'ETABLISSEMENT	
• Le pré-accueil, le dossier administratif, les droits d'accès	
• Les enveloppes, les clés, les blouses	
• L'accueil	
• Les soirées et weekend attractivité.....	
II. L'information à la prise de fonction	
• Les formations obligatoires	
• Les informations complémentaires.....	
III. L'INTEGRATION DANS LE SERVICE D'AFFECTATION	
IV. LA FORMATION AU LONG DES STAGES	
V. LES CONDITIONS DE TRAVAIL	
VI. LA GESTION DES TEMPS PROFESSIONNELS	
VII. L'IMPLICATION DES INTERNES DANS LEURS STAGES	
VIII. LE DIALOGUE SOCIAL AVEC LES INTERNES	
IX. EVALUATION	

Cette charte est structurée autour de 8 thématiques complémentaires, celles préconisées par la Charte FHF.

La mise en œuvre de celle-ci, portée par le Directeur, le Président de la CME, le doyen, les chefs de services ayant un terrain de stage validant le cursus de l'interne et les représentants des internes de chaque semestre, s'inscrit dans le respect des dispositions statutaires, réglementaires et pédagogiques concernant les internes, leurs droits, leurs devoirs, leur formation et leur activité à l'hôpital.



I. L'ACCUEIL DANS L'ÉTABLISSEMENT

Le CHPC propose un dispositif d'accueil complet, première condition indispensable d'un stage réussi. L'objectif est de permettre à l'interne de se sentir accueilli, de découvrir et de comprendre l'établissement dans lequel il va passer les 6 prochains mois.

LE PRÉ-ACCUEIL, LE DOSSIER ADMINISTRATIF, LES DROITS D'ACCÈS

- Dès que les choix de stage sont faits, les internes sont invités à prendre contact avec la Direction des Affaires Médicales afin de se **pré-inscrire** administrativement par téléphone et de demander un logement. Un « flyer » renvoyant sur la page internet du CHPC est distribué via la faculté de médecine et les syndicats des internes Bas-Normands à chaque semestre.
- A la suite à cette pré-inscription téléphonique, un mail est envoyé à chaque interne avec un lien le renvoyant sur la page des internes du CHPC.
- L'interne retrouve sur cette page du site internet les renseignements utiles et la **fiche de renseignements** à compléter et renvoyer accompagnée des pièces demandées.
- A la réception de ces documents, la DAM déclenche l'arrivée administrative (création du matricule dans le logiciel de paie, ouverture des **droits d'accès** aux différents logiciels, dosimétrie...)

LES ENVELOPPES, LES CLÉS, LES BLOUSES

Une enveloppe individuelle nominative est remise par le service de sécurité à chaque interne. Celle-ci contient notamment les clés du logement et le plan pour s'y rendre, mais également :

- N° de matricule, adresse mail CHPC
- Livret d'accueil
- Fiche de congés semestrielle individuelle
- Calendrier mois hospitalier de l'année en cours
- Bon pour la blanchisserie
- Plans d'accès des différents sites du CHPC
- Changement de garde
- Autorisation de précompte (pour les internes bénéficiant d'un logement prêté par le CHPC)
- Mémo « Temps de travail »
- Courrier d'accueil
- Charte d'accueil et de formation des internes
- Règlement intérieur association des internes
- Informations touristiques

L'ACCUEIL

- Le premier jour de la prise de fonction des internes, le Directeur et le Président de la CME organisent une **réunion d'accueil** institutionnelle.
- Une présentation de l'institution, de ses projets et de son projet médical est réalisée, appuyée par un film.
- Julien BOUET, chargé de mission « accueil, encadrement et formation des internes » présente également son rôle et ses actions de formation.
- Enfin, La Direction des Affaires Médicales rappelle les droits et devoirs de l'interne, les modalités pratiques de fonctionnement, l'utilisation des logiciels (Résurgence, Trajectoire, Circuit des fiches de congés, etc), les règles de temps de travail et l'organisation de la permanence des soins pour les internes au sein de l'établissement.
- Les internes disposent sur le **serveur** « établissement » d'un espace partagé de diffusion des informations. Le logiciel APTA répertorie les protocoles institutionnels. Des documents supports seront remis aux internes lors des formations obligatoires.
- Des **logiciels de gestion des gardes** sont disponibles sur le net. Ils permettent de faciliter la gestion des tours de gardes. Les tableaux de gardes pour les deux premiers mois hospitaliers sont à rendre à la DAM à la fin de la première journée de stage sur le support institutionnel remis par la DAM.
- La présente charte est disponible sur le site internet du CHPC. Deux réunions de suivi seront organisées avec les deux représentants des internes et un interne par pôle.
- Les services hospitaliers s'organisent pour permettre la participation des internes à cette réunion d'accueil.

LES SOIRÉES ET WEEKEND ATTRACTIVITÉ

Afin de promouvoir le territoire du Cotentin, ses atouts, son offre de soin, ses emplois pour les conjoints... le groupe « Attractivité médicale du Cotentin », composé des établissements publics et privés de santé et des collectivités locales du Cotentin s'associent pour proposer deux manifestations :

- Un **weekend attractivité** au mois de juin (lors du Festival des Art'Zimutés) pour le semestre d'été de mai à octobre. Au programme : randonnées, concerts, journées loisirs (kite surf, surf, planche à voile, équitation, etc..), visite de la Cité de la Mer. Il est ouvert à tous les internes du Grand Ouest.
- Une **soirée attractivité** au mois de décembre pour le semestre d'hiver de novembre à avril, dans un lieu atypique du territoire du Cotentin.

II. L'INFORMATION À LA PRISE DE FONCTION

Afin que les internes puissent réaliser leur stage de la manière la plus autonome et claire possible, diverses informations institutionnelles portant sur les politiques ou procédures spécifiques sont délivrées. Ces informations sont celles préconisées par la Charte FHF. La DAM veille à ce que ces informations soient délivrées au cours du 1^{er} mois de stage.

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES

- La Direction des Affaires Médicales programme les **formations obligatoires** sur la première semaine de prise de fonction (et au besoin sur la seconde). Elle veille à ce que ces formations ne tombent pas en même temps que celles organisées par la faculté de Caen.
- La DAM organise une réunion obligatoire la première semaine d'arrivée des internes. Les points clés préconisés par la Charte FHF sont abordés, avec plusieurs intervenants :
 - ◆ Projection d'un film « Violences faites aux femmes », appuyée par l'intervention d'un médecin référent de l'unité médico-judiciaire du CHPC
 - ◆ Modalités de prescriptions et circuit du médicament par le pharmacien référent médicament
 - ◆ Formation radioprotection par le médecin compétent en radioprotection
 - ◆ Formation Hygiène par l'hygiéniste
 - ◆ Formation sécurité incendie par le service sécurité du CHPC
 - ◆ Distribution de plaquettes pratiques à glisser dans les poches de la blouse, supports pendant les gardes aux urgences.
- Des **formations sur les principaux logiciels** utilisés dans l'établissement (Résurgence et Trajectoire) sont dispensées, par groupe, par les médecins référents. A compter du semestre d'hiver 2016, des formations sur le logiciel de Dossier Patient Informatisé (HEO) seront réalisées en fonction du calendrier de déploiement.
- Une **formation « plâtre »** est réalisée dans les semaines suivant l'arrivée des internes, organisée par un médecin des urgences.
- Une **formation à l'échographie** en gynécologie est à formaliser avec un médecin référent de ce service et à réaliser au cours des semaines suivant l'arrivée des internes.

LES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La Direction de la **Qualité** organise, au cours du premier mois de stage, des **présentations** de :

- La politique qualité et la sécurité des soins de l'établissement
- Les vigilances, les procédures de gestion des risques associés ainsi que les procédures de déclaration des événements indésirables
- Les modalités de représentation et de participation des usagers au sein de l'établissement ainsi que les conditions de traitement des réclamations et plaintes.

- Le Département de l'Information Médicale, qui formalise les **codages**, envoie à chaque interne un courrier leur expliquant comment remplir les comptes-rendus d'hospitalisation des patients. Ces derniers sont indispensables pour le codage de l'activité, et ainsi de percevoir les financements correspondant aux séjours.
- En parallèle, la **prévention des risques d'accidents ou de maladies professionnelles** est abordée, notamment au travers de la campagne de sensibilisation à l'épuisement professionnel faite par les psychologues du personnel.
- Un travail est mené par un médecin urgentiste sur les **conduites à tenir aux urgences** en cas d'urgences vitales. Dans le cadre du suivi semestriel de la présente charte, une attention particulière sera portée à ce point.

III. L'INTÉGRATION DANS LE SERVICE D'AFFECTATION

« L'accueil et l'intégration dans le service où l'interne est affecté sont également très importants car c'est dans cet environnement de proximité que l'interne réalisera son stage et sera appelé à évoluer. Il est donc essentiel qu'il s'y sente à l'aise et attendu.

Un accueil est organisé par le responsable de service. Il doit présenter l'organisation de la structure interne, les organigrammes médicaux et paramédicaux, le projet de service, les modalités organisationnelles, les procédures de fonctionnement médicales ainsi que les temps de coordinations entre professionnels. » *Source : charte FHF*

L'organisation de cet accueil de proximité est laissée à la discrétion de chaque responsable de structure interne accueillant des internes.

IV. LA FORMATION AU LONG DES STAGES

« L'architecture, le contenu et l'évaluation de la dimension pédagogique des stages de formation réalisés par les internes dans les établissements hospitaliers relèvent des cadres nationaux et de prérogatives légales et réglementaires dévolues aux unités de Formation et de Recherche. Le rôle reconnu dans ce cadre aux coordonnateurs universitaires de spécialités est essentiel. » *source Charte FHF*

Le CHPC contribue en complément à garantir aux internes une plus-value pédagogique au travers des compétences transmises, des échanges avec les équipes médicales et paramédicales, l'évaluation et l'accompagnement dont les internes bénéficient tout au long des 6 mois passés au CHPC.

Aujourd'hui, la formalisation dans le cadre d'un livret de stage, des objectifs du stage hospitalier, des missions confiées à l'interne et de la participation à la permanence des soins n'est pas réalisée. Toutefois, de manière générale, l'ensemble de ces éléments sont donnés oralement à chaque interne.

En parallèle, M. le Docteur Julien BOUET propose des **formations pratiques** complémentaires au cours des 2 premiers mois du semestre, en début d'après-midi, d'une durée d'environ 1h, sur les thématiques suivantes (*liste non-exhaustive*) :

- Néphrologie pratique
- Cardiologie 1 - ECG
- Cardiologie 2 - Urgences coronariennes
- Maladies infectieuses, principales pathologies aux urgences
- Rhumatologie
- Diabétologie
- Gastro-entérologie
- Gériatrie 1 +/- gériatrie 2

V. LES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'établissement accorde une place importante aux conditions d'accueil notamment dans les logements, à l'internat et dans les services/chambres de gardes.

Le CHPC dispose de **4 sites de logements** :

- Centre Jean Levalois
- Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI)
- EPHAD Le Gros Hêtre (Octeville)
- Logements en ville loués auprès de Presqu'île Habitat.

Le parc de logements se compose d'une **majorité de studios et de logements meublés**, T2 à T4, permettant d'accueillir des couples et des colocations. Le CHPC n'est pas en mesure actuellement de regrouper sur un seul site l'ensemble des logements pour les internes. Le logement est mis à disposition **gratuitement** conformément au statut des internes.

Concernant **l'état des lieux d'entrée**, un planning sera affiché dans le bâtiment où l'interne pourra s'inscrire afin de fixer un rendez-vous avec l'intendante des logements. A la signature du bail, le règlement intérieur sera remis et une caution prélevée le mois suivant l'arrivée sur le salaire.

Lors de **l'état des lieux de sortie**, le logement doit être rendu dans un parfait état de propreté, le mobilier et les équipements doivent être conformes à l'état des lieux entrant. Les locataires présents dans les lieux au 1^{er} janvier de l'année en cours devront s'acquitter de la taxe d'habitation lorsqu'ils recevront l'avis d'imposition correspondant.

De manière générale, les logements répondent aux attentes des internes. Le mobilier et l'électroménager sont en bon état. Ils sont changés, après signalement, en cas d'obsolescence ou de panne. Afin d'égaliser le traitement, l'achat de vaisselle et d'aspirateur est fait par le service économique.

Le **WIFI** sera déployé sur l'ensemble du site de Pasteur avant l'été 2016. Sur les sites déportés (IFSI, EPHAD le Gros Hêtre), le wifi sera opérationnel à la rentrée de septembre 2016 avec un portail de connexion. Pour Presqu'île Habitat, le service économique mène une étude des coûts et des faisabilités.

Le service de restauration, en lien avec les représentants des internes, s'engage à proposer dès le semestre de mai à octobre 2016, des repas à thèmes en décalé avec ceux réalisés au self pour le personnel. Il appartient aux représentants des internes de prendre contact avec le responsable de la restauration M. BOSVY pour l'organisation pratique.

Dans les services, les internes disposent d'un **bureau**, sauf en oncologie, neurologie, et aux urgences. La DAM se charge de veiller à corriger dans les meilleurs délais ce problème, en lien avec le service des Plans et Travaux.

Le CHPC a bien noté que le **matériel informatique** est défectueux, désuet et lent dans plusieurs services. Il appartient aux internes de signaler tout dysfonctionnement auprès du service informatique.

Le Projet de DPI est en cours.

Une attention particulière sera portée à cette rubrique en concertation avec les services supports concernés (restauration, économiques, informatiques, plans et travaux).

VI. LA GESTION DES TEMPS PROFESSIONNELS

Le CHPC veille à ce que les **obligations réglementaires** concernant le temps de travail des internes soient respectées dans le cadre de l'organisation et de l'accomplissement de leurs activités hospitalières. [Décret (N°2015-225 du 26/02/2015) relatif au temps de travail des internes paru dans le Journal Officiel du 28/02/2015].

Ainsi, la Direction des Affaires Médicales rappelle, avant chaque début de semestre, les obligations réglementaires auprès des chefs de services et des internes et remet une plaquette synthétique.

Un **logiciel de GTT** a été développé par le service informatique du CHPC, permettant le décompte du temps de travail conformément à la réglementation. Il est complété par les chefs de services concernés.

Chaque année, la COPS valide le **plan général des gardes et astreintes** de l'établissement, y compris les sujétions imposées aux internes.

Dans le cadre du suivi semestriel de la présente charte, la DAM portera une attention particulière au suivi des services identifiés par les internes qui ne respectent pas toujours les obligations du temps de travail.

VII. L'IMPLICATION DES INTERNES DANS LEURS STAGES

Les internes s'engagent notamment à :

- Participer de manière active à leur formation
- Respecter les obligations professionnelles et déontologiques liées à l'exercice médical public
- Respecter le règlement intérieur de l'établissement
- Participer aux temps d'accueil et d'intégration organisés à leur intention
- Participer à la vie collective et aux instances de l'établissement au sein desquelles ils sont représentés (CME, COPS, autres commissions et groupe had hoc)
- Réaliser leurs obligations de service
- Respecter le matériel, les équipements et les locaux, d'exercice professionnel, de repos ou de détente mis à leur disposition
- Participer à la permanence des soins de l'établissement
- Elire leurs deux représentants (dont un des urgences) au cours de la première quinzaine du semestre

- Fournir à la Direction des Affaires Médicales un trombinoscope au cours de la première quinzaine du semestre
- Fournir, à la fin du semestre, leurs nouvelles coordonnées
- Participer au bureau de la CME en fonction de son ordre du jour
- Participer au bilan de fin de semestre au travers :
 - ◆ Du questionnaire en ligne
 - ◆ De la réunion de fin de semestre, durant l'avant dernière semaine de semestre, autour d'un pot convivial

VIII. IMPLICATION INSTITUTIONNELLE

La **représentation des internes au sein des instances** de l'établissement et l'organisation d'un dialogue social de qualité avec leurs représentants sont importantes.

Les internes participent aux **travaux de la CME**, selon les conditions prévues par les textes, notamment concernant leur nomination. Cela leur permet d'être informés sur la vie de l'établissement, sur les enjeux à relever et sur la manière dont la communauté médicale se mobilise pour y contribuer.

Leur participation aux **travaux de la COPS** permet aux internes d'aborder en particulier les problématiques liées à leur participation à la permanence de soins, au respect du repos de sécurité, et d'une manière générale aux questions relatives à leur temps de travail.

Les échanges avec les internes sont facilités par l'évaluation de la charte, ainsi que par les échanges informels et hebdomadaires avec leurs représentants.

EVALUATION

Le CHPC organise 2 réunions de suivi par semestre en présence de représentant des internes et de chefs de service mobilisés :

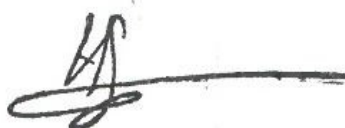
- 1^{ère} réunion : présentation de la charte
- 2^{ème} réunion : respect des engagements / Modifications / Améliorations de la charte

La nouvelle version sera mise en ligne sur le site internet.

Maxime MORIN
Directeur



Henry GERVES
PCME



Julien BOUET
Chargé de mission





Directeur de la publication : Maxime MORIN

Rédaction : Lenaïg LE DEN, Audrey ROTTIER, Direction des Affaires Médicales

Validation (forme) : Bénédicte GASTEBOIS, Direction de la Qualité

Conception / réalisation : Cindy BERNARD, Communication

DAM-PR-001 (V1 : 02/06/2016)