

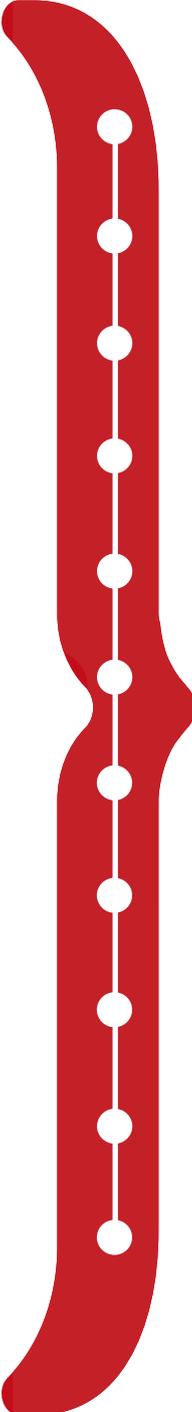
Charte d'accueil et de formation **INTERNES**

Centre Hospitalier Public du Cotentin





Sommaire



Préambule	1
Accueil dans l'établissement	3
Information à la prise de fonction et au cours du semestre	5
Intégration dans le service d'affectation	6
Formation au long des stages, obligations de service et temps de travail	7
Conditions de travail	10
Implication des internes dans leurs stages	12
Dialogue social avec les internes	13
Articulation entre le CHPC et LAHIC	14
Évaluation	16
Signatures	17

PRÉAMBULE

Depuis plusieurs années, le Centre Hospitalier Public du Cotentin (CHPC) fait le choix de s'inscrire pleinement dans le cursus de formation des futurs médecins en proposant de nombreux terrains de stage, dans toutes les spécialités, composants essentiels du cursus de 3^{ème} cycle des études médicales.

Les stages hospitaliers des internes constituent la principale composante de la formation reçue au cours de leur 3^{ème} cycle d'études. Il s'agit d'une responsabilité qui oblige vis-à-vis des générations de futurs professionnels médicaux autant qu'une opportunité, celle de permettre aux praticiens de ces établissements de côtoyer régulièrement de jeunes collègues et de leur transmettre, au-delà de compétences purement médicales, de savoir-faire et de savoir-être, les valeurs portées par l'hôpital public.

L'accueil d'internes joue un rôle fondamental pour le territoire puisque le CHPC souhaite pouvoir répondre à ses 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.

La qualité de l'accueil et de l'accompagnement des internes est essentielle à plusieurs titres. Il s'agit en premier lieu de garantir la qualité de la formation pratique délivrée aux futurs praticiens issus de notre système de formation médicale. Ensuite, il s'agit d'un enjeu d'attractivité des carrières hospitalières. Enfin, cela relève de la responsabilité sociale de l'établissement, notamment ce qui concerne la **prévention des risques psychosociaux**. À ce titre, **la Direction des Affaires Médicales (DAM) fait de cet enjeu une priorité**. Plus qu'une direction en charge de la gestion des ressources humaines médicales, elle a vocation à être une direction au service des professionnels.

Le CHPC souhaite s'engager dans des démarches d'amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des internes au cours de leurs stages. Au-delà de ces initiatives, dont la qualité et la portée peuvent être significatives, il est important que l'ensemble de la communauté hospitalière témoigne d'une ambition collective en la matière, définisse un certain nombre d'objectifs qu'elle souhaite atteindre et se mette en situation de partager les bonnes pratiques, en association étroite avec les représentants des internes comme avec la faculté, eu égard aux responsabilités pédagogiques qui lui incombent.

La mise en œuvre de cette charte, portée par la Direction Générale, le Président de la Commission Médicale d'Établissement (CME) et les représentants des internes 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.

L'objet de cette charte est de définir les objectifs qui permettront d'atteindre cette ambition. Elle est structurée autour de **9 thématiques complémentaires** :

L'accueil dans l'établissement

1

L'information à la prise de fonction

2

L'intégration dans le service d'affectation

3

La formation reçue
au long des stages

4

Les conditions de travail

5

L'implication des internes
dans leurs stages

6

Le dialogue social avec les internes

7

L'évaluation

8

L'articulation entre le CHPC et l'Association
Hospitalière des Internes du Cotentin (LAHIC)

9

9
thématiques



1

ACCUEIL

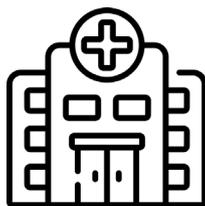
ACCUEIL DANS L'ÉTABLISSEMENT

A. Réunion d'accueil

L'accueil des internes au CHPC constitue la première condition, indispensable, d'un stage réussi. Il doit leur permettre, au-delà du geste symbolique de bienvenue fait en leur direction par les responsables de l'établissement, de découvrir et comprendre l'hôpital dans lequel ils effectueront leur stage.

Une journée d'accueil institutionnelle est organisée par la direction et la présidence de CME, à l'attention de l'ensemble des internes effectuant leur premier stage dans l'établissement.

Cette journée a vocation à présenter :



*Le CHPC
et son organisation*



*Le projet d'établissement
et le projet médical*



*Les droits et devoirs
des internes*



*Les principales modalités
de fonctionnement pratiques
(gestion RH, rôle CME, accès prestations,
permanence de soins, organisations
représentatives des internes...)*

Elle permet ainsi aux internes de disposer des **repères nécessaires** pour un bon déroulement de leur stage. Les thématiques constitutives de la présente charte sont abordées lors de cette journée d'accueil, présentées ou mises en perspective lorsqu'elles seront traitées à d'autres moments. La réunion est programmée au plus tard **courant mai et courant novembre**. Les services sont informés de la date de cette journée afin de pouvoir libérer les internes (*présence obligatoire*). Les chefs de services et référents pédagogiques sont invités à y participer :

- Remise de supports d'information (*organigrammes, répertoires utiles... format dématérialisé ou accès informatique privilégiés*)
- Présentation des outils informatiques (*ouverture des comptes, utilisation de l'outil de gestion du temps de travail, logiciel de prescription, logiciel de gestion du dossier patient*)
- Carte CPE
- Procédure d'obtention du trousseau de blouses
- Identifiants informatiques
- Plaquette d'information sur la DAM (*coordonnées, correspondants par thématique, horaires...*).

Ceci vise à simplifier et limiter les démarches à effectuer ainsi qu'à permettre une opérabilité le plus tôt possible dans le stage. Il sera rappelé à chaque interne la nécessité de retour des différents matériels à l'issue du stage. Une pénalité financière peut être envisagée en l'absence de restitution.

B. Plan blanc

Les établissements de santé sont amenés à mobiliser les différents personnels dans le cas d'un déclenchement de plan blanc.

Pour ce faire, les internes sont invités, lors de la journée d'accueil, à remettre à la direction des affaires médicales un formulaire indiquant leurs coordonnées directes. Ce formulaire est conservé sous plis fermé et ne pourra être utilisé dans un autre cadre que celui du plan blanc.

2

INFORMATION

INFORMATION À LA PRISE DE FONCTION ET AU COURS DU SEMESTRE

Afin que les internes puissent réaliser leur stage de la manière la plus autonome et éclairée possible, diverses informations institutionnelles portant sur des politiques ou procédures spécifiques leurs sont délivrées.

Ces informations concernent en particulier :

- La **politique qualité** et sécurité des soins au CHPC, notamment l'identitovigilance et le secret médical
- Les **vigilances**, les procédures de **gestion des risques** associées ainsi que les procédures de déclaration des événements indésirables graves
- Les **principaux logiciels** utilisés dans l'établissement (*dossier médical, prescriptions d'actes, codage PMSI...*) et les bonnes pratiques en matière de sécurité des systèmes d'information
 - Les politiques de bon usage des **prescriptions** et le **circuit du médicament**
 - Les modalités de représentation et de participation des **usagers** au sein de l'établissement ainsi que les conditions de traitement des réclamations et plaintes
 - La **protection juridique des professionnels de santé** au sein de l'hôpital public
 - La prévention des **risques d'accidents ou de maladies professionnelles**
 - La politique de **qualité de vie et de conditions de travail** de l'établissement (*notamment la prévention des risques psychosociaux*) et la politique de tolérance zéro en ce qui concerne les **violences verbales, sexistes et sexuelles ainsi que les discriminations**
 - Les protocoles internes de conduite à tenir en cas d'**urgence vitale**.

En parallèle de ces informations, les coordonnées des différents **référénts** (*par thématique*) sont transmises afin de faciliter l'accès aux informations par les internes.

Ces informations sont délivrées aux internes durant le 1^{er} mois du 1^{er} stage réalisé au CHPC, soit dans le cadre de la journée d'accueil, soit le cas échéant lors de temps spécifiques.

Afin de faciliter les échanges et la bonne diffusion des informations (*newsletters, informations institutionnelles notamment*) entre le CHPC et les internes, ces derniers communiquent à l'établissement les noms et coordonnées de leurs représentants pour chaque semestre.

INTÉGRATION DANS LE SERVICE D'AFFECTATION

L'organisation d'un temps institutionnel ne saurait suffire à accueillir les internes dans de bonnes conditions. Leur accueil et intégration dans la structure où ils sont affectés sont également très importants. C'est avant tout au sein de cet environnement de proximité qu'ils réaliseront leur stage et seront appelés à évoluer. Il est donc essentiel qu'ils s'y sentent à l'aise et attendus.



Un temps d'accueil, organisé par le responsable de service, est prévu afin de présenter :

- L'organisation des structures
- Les organigrammes (*médical et paramédical*)
- Le projet de service
- Les modalités organisationnelles
- Les procédures de fonctionnement médical
- Les temps de coordination entre professionnels
- Et, d'une manière générale, tout ce qui présente une spécificité médicale ou technique particulière par rapport aux informations reçues dans le cadre de l'information générale à la prise de fonction.

Cet accueil de proximité est organisé dans les premiers jours de la première semaine de stage.



Parallèlement, dès l'arrivée, les internes sont accueillis par un **sénior** afin de leur permettre d'appréhender le service.

Leur sont également délivrées les différentes coordonnées nécessaires et notamment celles des référents médicaux et paramédicaux.

4

FORMATION

FORMATION AU LONG DES STAGES, OBLIGATIONS DE SERVICE ET TEMPS DE TRAVAIL

A. Formation au long des stages

L'architecture, le contenu et l'évaluation de la dimension pédagogique des stages de formation réalisés par les internes au CHPC relèvent de 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.

L'accueil reçu par les internes, les compétences transmises, les échanges avec les équipes médicales et paramédicales, l'évaluation et l'accompagnement dont ils bénéficient tout long de leurs stages contribuent néanmoins de manière très importante à la qualité formative de leur expérience hospitalière et, au final, à la plus-value pédagogique reçue.

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 de soins** doit fortement contribuer à la mise en valeur et à l'amélioration continue de la formation reçue au CHPC, en conformité avec le projet pédagogique défini par le coordonnateur universitaire.

À cet effet, une évaluation des pratiques et compétences à la moitié du stage participe à la bonne formation des internes.

Une attention toute particulière doit réciproquement être portée par le CHPC et les internes au sujet des formations réglementaires pour certaines spécialités. **Les formations obligatoires doivent être proposées par l'établissement et suivies par les internes, notamment en matière de radioprotection.**

L'évaluation finale du stage par le responsable pédagogique ou le chef de service doit être visée par l'interne et adressée à l'UFR de médecine.

B. Obligations de service

La présente charte a vocation à garantir l'application de toute évolution réglementaire en matière de temps de travail et plus généralement sur les conditions de travail des internes. Son actualisation se fait annuellement lors de la réunion d'évaluation.

Les obligations légales et réglementaires concernant le temps de travail des internes doivent être respectées dans le cadre de l'organisation et de l'accomplissement de leurs activités hospitalières.

Cela porte sur :



Leurs obligations de service hebdomadaires



La participation à la permanence des soins

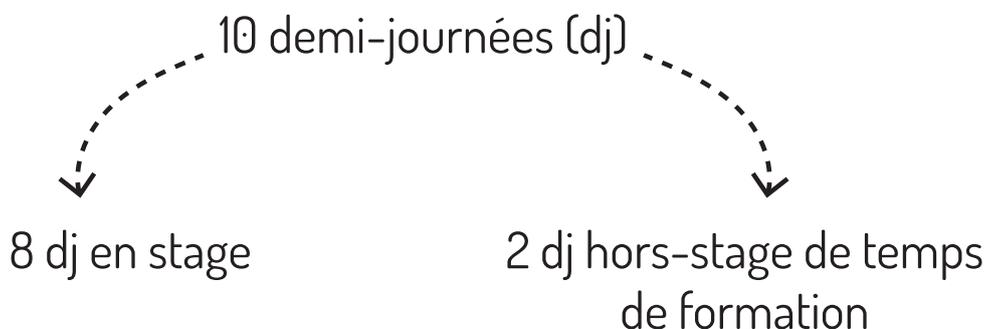


Le respect du repos de sécurité (y compris si participation permanence des soins hors CHPC)

Les sujétions, imposées aux internes dans le cadre de leur participation à la permanence des soins, s'inscrivent dans le respect du plan général des gardes et astreintes de l'établissement, dont la Commission relative à l'Organisation de la Permanence des Soins (COPS), à laquelle participent les représentants des internes, est garante.

Le temps de travail de jour et de permanence des soins se déclare sur l'outil informatique choisi conjointement par la direction et les représentants des internes. Il permet de constater le service fait.

Obligations de service de l'interne



Une **période de nuit** est comptabilisée à hauteur de 2 dj.

En outre, **cette déclaration prévisionnelle est obligatoire** et participe notamment à alimenter les tableaux de garde. Elle permet aux personnels de contacter les interlocuteurs présents durant ces périodes.

Une attention toute particulière doit être portée sur le sujet des deux

demi-journées de formation universitaires prévues par le code de la santé publique (art R6153-2). Le temps de formation est à organiser en conciliant le respect de la réglementation et les nécessités de service.



C. Temps de travail

L'accomplissement des obligations de service donne lieu à récupération au cours du trimestre afin qu'au terme de celui-ci elles **n'excèdent pas 10 demi-journées**.

L'interne bénéficie d'un **repos de sécurité immédiatement** à l'issue :

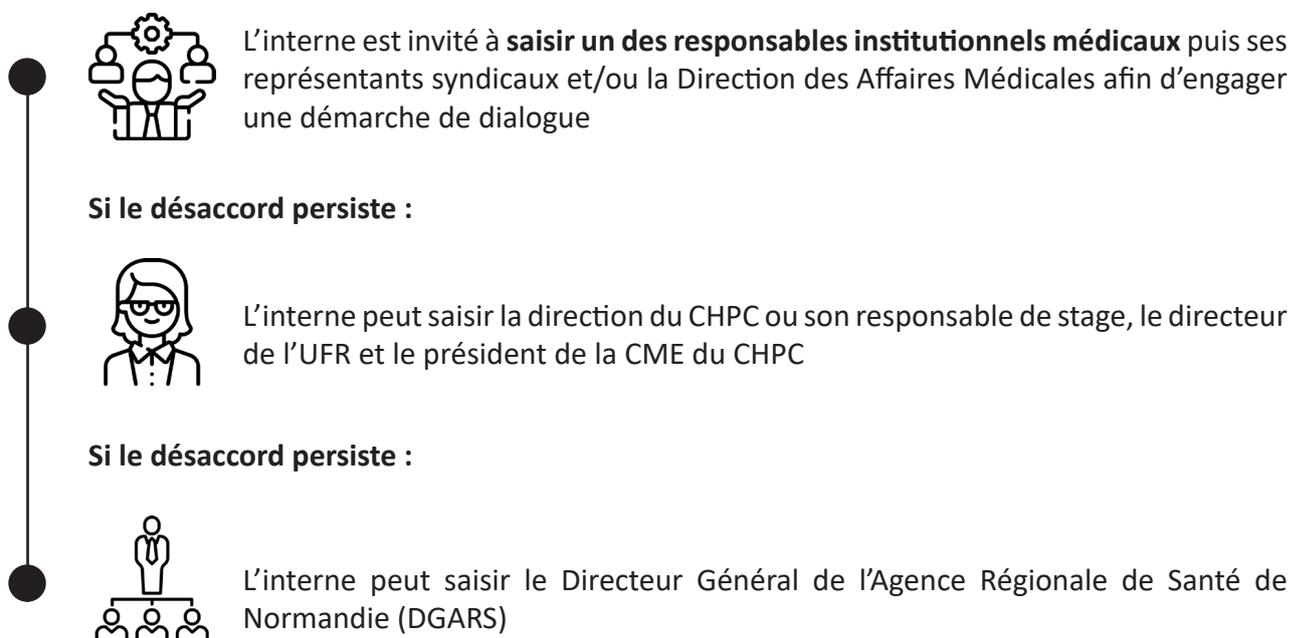
- De chaque garde
- Du dernier déplacement survenu pendant une période d'astreinte.

Un tableau de service nominatif prévisionnel, élaboré par le chef de service organise le temps de travail des internes. Ce tableau est arrêté mensuellement par la direction du CHPC.

Le relevé de la réalisation des obligations de service est accessible via l'outil informatique choisi conjointement par la direction et les représentants des internes. Les établissements de santé sont tenus réglementairement de bénéficier de tableaux de service prévisionnels et réalisés complétés.

À cet effet, les internes doivent renseigner leur temps de travail de jour mais aussi de permanence des soins sur l'outil susmentionné.

En cas de désaccord, deux niveaux de recours sont prévus :



En cas de difficulté d'application au sein d'un service agréé, les représentants des internes peuvent saisir le DGARS pour un réexamen de l'agrément du service. La sanction qui peut être prononcée est le retrait de l'agrément.

CONDITIONS DE TRAVAIL

A. Organisation pratique

Les conditions de travail des internes constituent un autre facteur important de reconnaissance et d'attractivité. L'attention qui y est apportée concerne différents aspects de l'exercice professionnel :



Les **espaces de travail** au sein des services d'affectation, ou dans la meilleure proximité possible,

permettant aux internes de travailler dans de bonnes conditions (*consultation de dossiers, accès à des moyens informatiques et de communication*)



Le CHPC affirme son attachement à l'espace dédié que constitue l'internat comme espace de vie ainsi qu'aux **logements** accessibles aux internes à

proximité de l'établissement.

Ces logements sont mis gracieusement à disposition des internes, aucune taxe d'habitation n'est à leur charge.



L'accès à des **chambres de gardes** au sein des services où la garde est réalisée, ou dans une proximité compatible avec

la permanence de soins à assurer, répondant à des standards normaux de confort (*équipement, état, entretien*)



La prestation de **restauration** délivrée à l'internat, au self ou sous forme de collation dans le cadre de la participation aux gardes

qui doit être quantitativement suffisante et qualitativement satisfaisante

Les internes sont associés aux démarches susceptibles d'améliorer ou d'impacter leurs conditions de travail dans les différentes dimensions décrites ci-dessus.

Il est également important qu'un accompagnement personnalisé puisse être apporté à des internes

qui rencontreraient des difficultés particulières au cours de leur stage. À ce titre, la Direction des Affaires Médicales est identifiée comme interlocutrice privilégiée, à même d'accompagner l'interne ou de l'aiguiller vers une ressource appropriée.

B. Santé au travail

Bien qu'ils relèvent réglementairement de l'UFR en ce qui concerne la santé au travail, **le CHPC souhaite que les internes aient accès au Service de Prévention et de Santé au Travail (SPST) dans les mêmes conditions que les autres personnels de l'établissement :**



Visites médicales
occasionnelles
ou de reprise



Vaccination



Psychologues
du personnel



Assistante
sociale
du personnel



Diététicienne
du personnel

Cela leur permet d'avoir une **ressource locale** et facilement mobilisable le temps de leur stage.

Le SPST intervient notamment dans la prévention et l'action sur les risques psychosociaux avec la possibilité de bénéficier d'un suivi individuel personnalisé (*médical et psychologique*) ainsi qu'avec des moyens de prévention collective contre les addictions et les violences sexistes et sexuelles au travail.

Il peut être sollicité en cas de souffrance et mal-être au travail, d'épuisement professionnel, de relations interpersonnelles conflictuelles ou encore de troubles du comportement aigus.

Au même titre, les internes ont accès au service social du personnel. Celui-ci peut intervenir notamment en cas de difficultés personnelles (*familiales, financières, logement...*) ou d'accès aux droits sociaux (*prestations sociales, aides financières, dispositifs d'accompagnement*).

C. Qualité de vie au travail

Les internes bénéficient de la politique de Qualité de Vie et de Conditions de Travail (QVCT) au même titre que les autres agents de l'établissement. Ils sont ainsi entièrement concernés par la charte de prévention et d'action sur les risques psychosociaux.

En cas de difficulté, notamment relationnelle, il convient de réaliser une fiche de signalement de difficulté relationnelle via l'intranet. La Direction des Affaires Médicales peut également être sollicitée en cas de besoin.

IMPLICATION DES INTERNES DANS LEURS STAGES

Les dispositions de la présente charte témoignent d'une ambition d'amélioration régulière de l'accueil et de la formation reçus par les internes dans le cadre de leurs stages hospitaliers.

Leur mise en œuvre doit s'accompagner de l'implication et d'engagements spécifiques des internes eux-mêmes, acteurs de l'amélioration continue des pratiques.

Dans ce cadre, 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 et notamment la confidentialité des données médicales et le respect de la charte informatique
- 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 du CHPC au sein desquelles ils sont représentés (*CME, COPS, autres commissions ou groupes ad hoc...*)
- Réaliser leurs obligations de service et respecter leurs temps de repos obligatoires
- Respecter le matériel, les équipements et les locaux, d'exercice professionnel, de repos ou de détente, mis à leur disposition
- Participer à la permanence de soins au sein de l'établissement
- Solliciter de leurs responsables médicaux et administratifs l'autorisation de participer à la permanence des soins hors CHPC

DIALOGUE SOCIAL AVEC LES INTERNES

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 contribution à la permanence de soins, dans comme hors de l'établissement le cas échéant, au respect du repos de sécurité et, d'une manière générale, aux questions relatives à leur temps de travail.

Le dialogue social est facilité par l'organisation de temps d'échanges réguliers, au minimum une fois par semestre, entre des représentants des internes, de la CME et de la direction générale.

Ces rencontres, dans un cadre formalisé, entre représentants des internes, la CME et la direction, permettent d'organiser le dialogue social autour des problématiques qui concernent spécifiquement les internes dans l'établissement et qu'il peut être difficile d'aborder dans le cadre des réunions des autres instances.



ARTICULATION ENTRE LE CHPC ET L'ASSOCIATION HOSPITALIÈRE DES INTERNES DU COTENTIN (LAHIC)

L'Association Hospitalière des Internes du Cotentin (LAHIC) est autorisée à être domiciliée au sein du CHPC. Le but de l'association est d'organiser des événements et de créer du lien entre internes en stage dans la Manche.

Ses missions principales sont détaillées sur l'infographie ci-contre.

Les représentants du LAHIC sont désignés par vote au cours d'une assemblée générale au début de chaque semestre. Toute participation des internes est la bienvenue, quelle que soit leur spécialité.

Les représentants élus se font connaître à la DAM dans la semaine qui suit leur élection.

L'association est l'interlocutrice privilégiée de la DAM en ce qui concerne l'accueil, la formation et l'accompagnement des internes dans leur ensemble, à l'exclusion des situations individuelles.

 Attitude
Manche

Par ailleurs, le CHPC est partenaire du département de la Manche via son agence d'attractivité "Attitude Manche".

Celle-ci propose, chaque semestre, aux internes de découvrir le territoire et son dynamisme.



ÉVALUATION

Une fois par an, de préférence avant la fin du second semestre, les représentants des internes, le Président de CME et la Direction se prononcent sur le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de ce dispositif. En outre, ce bilan est présenté annuellement lors d'une séance de la CME. Les conclusions de cette réunion sont rendues accessibles via la gestion documentaire et les outils web existants.

Un questionnaire anonyme est proposé à tous les internes à la fin de leur stage afin de recueillir leur avis. Les réponses sont adressées à la DAM qui les partage avec les services concernés.

Les associations des internes pourront réaliser, pour ce qui les concerne, leurs propres évaluations, selon la fréquence et les modalités qui leur agréeront.

Cela permettra d'assurer un suivi dans la durée du respect de la charte et de l'amélioration des pratiques.

SIGNATURES

chpc

centre hospitalier public du cotentin

Centre Hospitalier Public du Cotentin

BP 208 - 50102 CHERBOURG-EN-COTENTIN

Direction des Affaires Médicales

Tél : 02 33 20 72 25

E-mail : secretariat.affairesmedicales@ch-cotentin.fr

www.ch-cotentin.fr