Présentation du projet de modernisation du CHPG janvier 2015 (Monaco) extraits :

Patrick Bini Le Directeur du CHPG : « Ce projet de construction est un peu hors normes (…) il faut se rappeler que par la volonté du gouvernement princier, il a été souhaité depuis plusieurs années que l'offre de soins en principauté de Monaco soit hors normes. C'est pour cela que bien que le CHPG ne soit pas un hôpital universitaire, il nous a été demandé de recruter chaque fois que c'était possible, des chefs de services, des professeurs des universités, c'est pour cela qu'il est demandé également au CHPG depuis de très nombreuses années, d'avoir un plateau technique hors norme. C'est ainsi que le CHPG a eu le premier Pace Scan de la région, a eu la première IRM 3 tesla de la région, et dans beaucoup de spécialités nous avons les meilleurs équipements possibles, et nous allons bientôt recevoir un système de cartographie rythmologique qui sera le premier au monde financé par les généreux donateurs américains qui ont demandé au constructeur de faire du CHPG le premier établissement qui sera livré. »

« L'ancien projet était considéré comme trop important en capacités, puisqu'il prévoyait de créer 100 lits de plus, en MCO (médecine, chirurgie, obstétrique). Le CHPG c'est aujourd'hui 854 lits et places, 50% de lits MCO, 50% de lits personnes âgées (…)Nous avons ouvert l'année dernière un centre de moyen et long séjour de 210 lits qui a coûté la bagatelle de 260 millions d'euros et une maison de retraite de 70 lits qui n'est pas moins chère. (…) quels sont les grands enjeux de ce projet ? C'est de répondre à un bassin de population de 125.000 habitants, allant de Villefranche à Manton ; On souhaite s'arrêter à Villefranche car nous ne souhaitons pas nous mettre en concurrence avec le CHU de Nice voisin, donc nous essayons de garder notre bassin de recrutement et également sur les instructions du gouvernement princier, **nous souhaitons recruter une clientèle hors sécurité sociale, une clientèle étrangère**. J'ai vu dans les journaux que l'AP-hP s'oriente plutôt vers les émirs, même si à Monaco il nous arrive d'en traiter, nous sommes plutôt sur une population russe. Du reste nous avons déjà des conventions avec GAZPROM et dans les prochaines semaines nous allons passer des conventions avec des grosses sociétés d'assurance russes, car il y a une très grosse population résidente russe dans Monaco. Voilà pourquoi nous offrons et nous offrirons de plus en plus une offre VIP au CHPG. Il nous a été demandé par le gouvernement princier, donc de proposer une offre de soins d'excellence, avec un plateau technique exceptionnel. Un **niveau de confort d'hospitalisation toujours légèrement supérieur à ce qui se fait dans l'état voisin** (…) et la fusion de deux établissements à Monaco, le CHPG et un institut du sport qui s'appelle l'IM2S et donc il est prévu qu'à l'ouverture du nouvel hôpital, l'IM2S fermera ses portes et viendra se fusionner avec le nouvel hôpital. »

Benoite de Sévelinges, Directrice des ressources matérielles du CHPG : « On a recherché un hébergement exceptionnel, qui se traduit d'abord dans la qualité architecturale des locaux, (…) 66% des chambres ont vue sur mer, à chaque coin on trouve des chambres VIP d'une surface de 36 m^2, donc qui permettent d'héberger un coin salon de façon assez simple ; 100% des chambres individuelles, une surface minimale de 18 m^2 et au centre on va retrouver le pavé logistique avec les ascenseurs qui vont monter les tortues, avec l'office, le local de centralisation de linge propre, linge sale, déchets et des réserves. Le but, c'est d'éviter les nuisances sonores, c'est d'éviter de faire passer des chariots dans les unités de soins ; en revanche on est allé installer des petits relais dans chacune des unités pour permettre au personnel de ne pas faire non plus trop de pas

dans la journée. (…) au dernier étage on a une VIP qui sera une unité de bilan avec 8 suites de 62 m^2, et où l'on compte là avoir une prestation de qualité hôtel de luxe. Cette prestation elle a été mise en place dès 2006 avec la création d'un service hôtelier qui est assez innovant et assez rare dans le monde je crois, puisque on va s'appuyer sur une équipe qui est formée, qui est spécialisée et qui va venir intervenir exactement comme dans un hôtel de type commercial. On a au sein du CHPG quatre types de services hôteliers qui sont adaptés aux types de patientelle que l'on reçoit, donc un qui est spécialisé sur le MCO, un sur la gérontologie clinique, les maisons de retraite ont un accueil encore différencié, et on a souhaité l'année dernière mettre en place une prestation spécifique à l'hôpital de jour, qui a Monaco est spécialisée sur la cancérologie. »

« Les principes fondamentaux que regroupent ce service sont les suivants : on va détacher les ASH de la filière de soin et les rattacher à la direction des ressources matérielles qui correspond à une direction des services économiques et logistiques dans les autres hôpitaux. L'objet c'est d'éviter les glissements de tâches. Donc l'aide soignant va être recentré sur sa fonction de soignant et l'ASH lui, va être formé de façon très spécifique à l'HACCP, à l'hygiène hospitalière, à l'accueil du patient, et à la commande des repas. (…) en terme d'affectation, chaque hôtelier est affecté à un service de façon générale, et en fait tous les soirs et le matin suivant, le cadre et le gouvernement (donc le gouvernant c'est le cadre de l'hôtelier), vont se voir, faire le point sur les sorties prévues le lendemain, sur la charge de travail de chacun des services, pour affecter dans chaque service les effectifs en fonction de la charge réelle. Donc par exemple si en chirurgie on a 10 sorties prévues le matin, et 4 en médecine, on va prendre un ASH au service de médecine, pour le mettre en chirurgie et pour lisser la charge de travail de l'ensemble de l'équipe. »

« Au niveau de la prestation qui est offerte, donc comme je vous l'ai dit, on a des personnels qui sont formés que l'on va beaucoup recruter sur la filière hôtelière. A Monaco on a des profils de saisonniers, on a un lycée hôtelier d'une très grande qualité, donc on profite de ces personnels qui sont spécialisés sur la restauration, qui a un moment donné de leur vie on envie de faire autre chose, que les plages privées et l'hôtellerie de luxe et qui vont venir travailler au CHPG. On va avoir une formation spécifique, un accueil des nouveaux arrivants, qui vont doubler pendant un minimum quinze jours, pour comprendre ce qu'attend un patient et quel besoin il va falloir spécifiquement satisfaire. On a par exemple une prise de commande au lit du patient. Donc chaque jour le patient a le choix parmi une cinquantaine de combinaisons de menus de repas. L'hôtelier va venir au lit du patient avec une tablette numérique pour pouvoir le mettre en appétit d'abord, lui expliquer chacun des repas ; il est formé sur les régimes, donc il va pouvoir expliquer les choix que peut faire le patient, il va pouvoir aussi lui donner en fonction de son état de la journée, des conseils, le but étant de faire véritablement du moment du repas, un moment de soin et un moment de plaisir pour ce patient. »

« Par ailleurs l'hôtelier a une tenue particulière, l'objectif est de permettre au patient d'identifier le personnel auquel il s'adresse. Donc je m'adresse à l'aide soignant pour un soin, j'ai besoin d'un café, j'ai envie d'une tisane, je sais à qui je m'adresse et je sais à qui je peux demander. J'ai un besoin particulier, j'ai forcément une personne physique en face de moi, notamment dans la domotique on a mis en place une offre domotique de terminaux multi-média dans certains services, avec la problématique de personnes peut-être âgée, ou pas, mais qui n'ont pas forcément l'habitude de ce genre de chose, et ce n'est pas avec un service après vente téléphonique qu'on va les satisfaire. Donc nous on va mettre en place une équipe que l'on va former à nouveau, et qui va pouvoir répondre, au moins être un relai, avec le SAV. »

« En termes de prestations toujours, on met en œuvre un accueil hôtelier. Donc chaque personne est accueillie soit par le gouvernant, soit par l'hôtelier qui va lui expliquer la spécificité de ce service, et qui va se mettre réellement à sa disposition en lui remettant du linge hôtelier, avec un peignoir siglé, une serviette siglée, qui va lui remettre une carte de prestations payantes et non payantes, avec la mise à dispositions de pantoufles, de trousses de toilette, ce qui est un plus et qui est toujours très apprécié par les patients que l'on reçoit. On utilise par exemple aussi de la vaisselle en porcelaine, un ver à pied, pas de plastique sur les plateaux, cela paraît très important en fait parce que l'on va revenir encore une fois sur le repas qui doit être un moment de plaisir.

En termes de retour/patient, la dernière enquête a eu lieu le 30 janvier 2014, on a un retour de 90% des patients interrogés avec une note de 5/10 sur la prestation globale, pour la prestation restauration pure on a 70% qui donnent une note > 8/10 et sur les questionnaires d'appréciation de séjour (bon qui sont forcément faussés par les taux de retour comme dans tous les hôpitaux, mais on arrive à 35% de taux de retour) on a plus de 90% de satisfaction sur les items relatifs à l'hébergement. »