

Plan d'action 2020

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE IBN ROCHD



Des projets centrés
sur le patient en appui
du projet médical



L'élaboration du plan d'action du Centre Hospitalier Universitaire Ibn Rochd, au titre de l'année 2020 s'inspire des orientations de son Projet d'Etablissement Hospitalier 2019-2023.

Ce plan stratégique constitue le fil conducteur du CHUIR pendant l'année à venir. Il se veut un dispositif pragmatique et concret au service de la gouvernance de ses services cliniques et administratifs, afin de répondre aux besoins de santé de la population qu'elle soit de la zone de desserte du CHUIR ou dehors de son territoire.

I- PROJET MEDICAL

- **Consolider les réalisations et améliorer l'offre de soins à la population bénéficiant du RAMED**
 - **Améliorer l'accueil et la communication envers les patients bénéficiaires du RAMED**
 - Professionnaliser l'accueil
 - Renforcer la signalisation au niveau des structures du CHUIR
 - Renforcer l'information des patients sur les procédures de prise en charge
 - **Améliorer les capacités de prise en charge des patients bénéficiaires du RAMED**
 - Optimiser la capacité d'accueil des services cliniques
 - Renforcer le plateau technique
 - Augmenter la disponibilité des médicaments et des dispositifs médicaux et rationaliser leur usage
 - Améliorer les espaces de stockage des produits pharmaceutiques
- **Consolider le positionnement du CHUIR au niveau du système de santé de la région Casablanca-Settat**
 - **Contribuer à la restructuration du système de santé au niveau de la région et repositionner le CHUIR dans sa mission de soins de niveau tertiaire dans la filière de prise en charge**
 - Participer à l'élaboration des Schémas Régionaux de l'Offre de soins (SROS)
 - Améliorer la coordination avec les structures sanitaires de la zone de desserte
 - Participer au développement des pôles de référence périphériques
 - **Développer les activités de recours interrégional et de référence nationale**
 - Renforcer les plateaux techniques de recours inter-régional ou de référence nationale
 - Renforcer la coopération avec les autres CHU du Royaume
- **Consolider le rôle du CHUIR dans l'offre de soins de niveau tertiaire**
 - **Renforcer le plateau technique transversal**
 - Renforcer le pôle laboratoires
 - Renforcer le plateau technique des services de radiologie
 - Renforcer l'infrastructure des blocs opératoires du CHUIR
 - Finaliser la réflexion sur la pharmacie centrale et la stérilisation centrale
 - Démarrer les études en vue d'aménager les services de pharmacologie clinique et de génétique médicale
 - Réaménager le service de médecine légale
 - **Poursuivre la mise à niveau des urgences et des services de réanimation**
 - Renforcer les moyens de surveillance et de monitoring en réanimation
 - Développer les techniques de suppléance et de soutien des défaillances d'organes
 - Mettre à niveau l'offre de soins des urgences chirurgicales dentaires
 - **Renforcer l'activité de soins ambulatoires et promouvoir les modes non classiques d'hospitalisation**
 - Démarrer les études pour la construction du nouveau centre de consultations, d'explorations et de soins ambulatoires de l'HIR
 - Démarrer la construction du service d'explorations et de consultations dentaires du CCTD

- Renforcer la mise en place des unités de l'hôpital de jour dans les services cliniques
- Entamer la réflexion sur la mise en place de l'hospitalisation à domicile
- **Renforcer les capacités de prise en charge en pédiatrie**
 - Mettre à niveau le Service de pédiatrie 2
 - Relancer et pérenniser l'activité de Néphrologie pédiatrique
 - Mettre en place une unité pilote pour la prise en charge des troubles d'apprentissage
- **Poursuivre le développement de la prise en charge du cancer**
 - Renforcer les moyens diagnostiques et thérapeutiques pour la prise en charge des cancers
- **Développer les capacités de prise en charge des maladies chroniques**
 - Démarrer l'étude de la création du pôle "Tête – Cou"
 - Renforcer la prise en charge des maladies chroniques
 - Mettre en place une offre de soins en gériatrie
- **Mettre à niveau l'offre de soins psychiatriques**
 - Aménager et équiper les nouvelles structures psychiatriques
 - Renforcer les capacités de réhabilitation et de réinsertion
 - Renforcer la prise en charge de l'autisme
 - Renforcer les capacités de prise en charge des addictions
- **Développer les techniques thérapeutiques en santé bucco-dentaire**
 - Développer l'approche médicale de prise en charge des maladies carieuses et parodontales
 - Développer l'approche minimalement invasive des soins bucco-dentaires
- **Renforcer la gouvernance clinique des établissements du CHUIR**
 - Démarrer la mise en place du dossier médical partagé dans le cadre du Système d'Information Hospitalier (SIH), au niveau du site pilote (Hôpital du 20 Août 1953)
 - Engager la réflexion sur une organisation polaire (pôle d'activités) pour optimiser et mutualiser les ressources de soins et de diagnostic
- **Consolider le rôle du CHUIR dans la formation et la recherche**
 - **Opérationnaliser la Division de l'Organisation de l'Enseignement Hospitalier, de la Recherche Scientifique et de l'Innovation**
 - Réorganiser l'enseignement hospitalier et la recherche scientifique
 - **Développer les structures dédiées à la formation et la recherche**
 - Etudier avec la Faculté de Médecine et de Pharmacie de Casablanca la mise à niveau des locaux de formation
 - Réaménager et mettre à niveau les locaux de formation et renforcer les équipements pour le centre d'enseignement des soins d'urgence (CESU)
 - Développer les moyens dédiés à la recherche
 - **Renforcer le partenariat en matière de formation et de recherche**
 - Réactualiser la coordination dans le domaine de la formation avec la Faculté de Médecine et de Pharmacie et la Faculté de Médecine Dentaire de Casablanca
 - Réorganiser l'encadrement hospitalier des étudiants des ISPITS et les instituts de formation paramédicale privés
 - Développer de nouveaux partenariats avec les universités nationales et internationales en matière de formation et de recherche

➤ **Consolider le rôle du CHUIR dans l'expertise et l'innovation**

• **Consolider les activités d'excellence**

- Dynamiser la coordination hospitalière en matière de don et de prélèvement d'organes
- Optimiser les moyens diagnostiques et thérapeutiques pour les activités de greffe
- Consolider l'activité du traitement de la surdité par implant cochléaire
- Renforcer les activités d'hématologie et d'oncologie pédiatrique
- Renforcer la prise en charge des déficits immunitaires
- Renforcer l'activité de Cardiologie interventionnelle
- Développer la chirurgie orale implantaire numérique
- Développer la chirurgie viscérale mini-invasive pédiatrique
- Renforcer les capacités de prise en charge de la douleur

• **Renforcer l'activité de pointe en chirurgie traumatologique-orthopédique**

- Renforcer l'activité de chirurgie de la main
- Soutenir l'activité chirurgicale pour la prise en charge des scolioses

• **Développer des activités diagnostiques et thérapeutiques innovantes**

- Développer de nouvelles activités de greffe d'organes et de tissus
- Créer une unité de thérapie cellulaire
- Développer la neurochirurgie fonctionnelle et stéréotaxique
- Développer les techniques innovantes en neurochirurgie oncologique
- Démarrer l'activité de rythmologie (Electrophysiologie diagnostique)
- Développer l'activité d'installation des pompes à insuline
- Développer la chirurgie thoracique mini-invasive et prothétique
- Développer l'activité de Procréation Médicalement Assistée (PMA)
- Introduire les activités curatives en esthétique et en cosmétologie
- Développer les activités de télémédecine
- Développer les activités de pneumologie interventionnelle

➤ **Renforcer la mission Santé Publique du CHUIR**

• **Appuyer le programme de Santé Mère-Enfant**

- Développer les soins obstétricaux d'urgence
- Améliorer les moyens de prise en charge en Néonatalogie
- Réorganiser les unités de prise en charge des femmes et des enfants victimes de violence

• **Appuyer les programmes de lutte contre les maladies transmissibles**

- Contribuer à la mise en œuvre du Plan "Maroc sans hépatite virale C"
- Contribuer à l'accélération de la riposte contre l'infection VIH
- Contribuer à la lutte contre les anthroozoonoses
- Renforcer les actions de lutte contre la tuberculose en particulier les tuberculoses multirésistances
- Renforcer la prise en charge des méningites et des encéphalites
- Contribuer à la prévention et au contrôle de la résistance aux antimicrobiens

• **Appuyer les programmes de lutte contre les maladies non transmissibles**

- Renforcer les activités d'éducation thérapeutique
- Renforcer la prise en charge des patients diabétiques
- Renforcer la prise en charge des maladies cardiovasculaires

- Renforcer la prise en charge des patients asthmatiques
- Renforcer la prise en charge de l'insuffisance respiratoire chronique
- Renforcer la prise en charge de l'insuffisance rénale chronique
- Améliorer les moyens et les modalités de prise en charge en soins bucco-dentaires des patients à besoins spécifiques
- Renforcer la prise en charge bucco-dentaires chez les patients avec comorbidités

II- PROJET INFIRMIER ET HYGIENE HOSPITALIERE ET PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

➤ **Développer les soins infirmiers et les techniques de santé**

● **Améliorer la qualité et la sécurité des soins infirmiers et des techniques de santé**

- Elaborer le guide clinique en soins infirmiers
- Elaborer des outils de supervision des soins
- Elaborer des outils d'évaluation de la qualité des soins
- Mettre en place des mesures d'amélioration des soins de confort et d'hygiène des patients

➤ **Améliorer la gestion des unités de soins**

● **Moderniser la gestion des unités de soins**

- Elaborer de nouveaux outils de gestion des unités de soins
- Actualiser et standardiser des outils de supervision et d'évaluation de la gestion des unités de soins.
- Finaliser le guide de gestion des unités de soins

● **Développer la planification et l'utilisation du personnel soignant**

- Elaborer les fiches de poste du personnel soignant
- Organiser des séances d'accueil et d'intégration des nouvelles recrues
- Elaborer le Référentiel des Emplois et des Compétences (REC) du personnel soignant
- Elaborer le plan d'effectif du personnel soignant

● **Améliorer l'accueil, la communication et l'humanisation de la prise en charge**

- Mettre en place des mesures d'amélioration de l'accueil professionnel au niveau des unités de soins (affichage, brochures d'accueil, boîtes à suggestions...)
- Concevoir un guide pratique sur l'utilisation de la démarche de communication non violente dans le milieu de soins.

● **Développer les compétences du personnel soignant**

- Réaliser l'étude des besoins en formation continue
- Former des surveillants et infirmiers chefs en management des unités de soins
- Former le personnel infirmier en gestion des soins (plan de soins, démarche de soins...)
- Former le personnel soignant en communication non violente (CNV).

➤ **Améliorer la gestion des services de soins infirmiers et affaires professionnelles des hôpitaux**

● **Améliorer le fonctionnement et l'organisation des services de soins infirmiers et affaires professionnelles des hôpitaux**

- Réaliser un staff mensuel entre le Service des Affaires Paramédicales et Techniques (SAPTS) et les services de soins infirmiers et affaires professionnelles
- Standardiser des outils de travail des bureaux d'accueil et d'assistance (Dossier social, registre...)

- **Renforcer les structures d'hygiène hospitalière et le dispositif de surveillance des Infections Associées aux Soins (IAS)**
 - **Améliorer l'organisation et le fonctionnement des structures chargées de la prévention du risque infectieux**
 - Améliorer la fréquence des réunions du CLIN et du service d'hygiène hospitalière
 - Redynamiser le réseau des correspondants en hygiène hospitalière
 - Actualiser les outils de gestion du risque infectieux associée aux soins
 - **Améliorer la surveillance de l'incidence des Bactéries Multi résistantes (BMR)**
 - Réaliser le suivi régulier de l'évolution de l'incidence des BMR
 - Mettre à la disposition des services de soins le protocole de prévention de la diffusion des BMR
 - Analyser les données de la surveillance des BMR
 - Assurer la restitution annuelle des résultats aux services à risque
 - **Assurer l'organisation des enquêtes de prévalence des IAS tous les 4 ans**
 - Actualiser le protocole de l'enquête
- **Promouvoir les bonnes pratiques d'hygiène hospitalière et la formation en prévention des IAS**
 - **Contribuer à la standardisation des pratiques de soins et d'hygiène hospitalière**
 - Elaborer et actualiser les protocoles et les affiches
 - Finaliser l'élaboration du guide d'antibioprophylaxie
 - Assurer la diffusion des protocoles, des affiches et des guides élaborés
 - **Contribuer à la réorganisation de l'activité de désinfection et stérilisation des dispositifs médicaux**
 - Accompagner les unités de stérilisation et d'endoscopie pour établir leurs besoins en moyens nécessaires
 - Assurer la formation du personnel
 - **Renforcer le système d'évaluation du respect des pratiques de soins et d'hygiène hospitalière**
 - Etablir un programme annuel des audits
 - Réaliser les audits programmés
 - Assurer la restitution des résultats aux services concernés
 - **Améliorer la formation continue du personnel soignant**
 - Assurer la pérennisation des journées Ibn Rochd d'hygiène Hospitalière
 - Pérenniser la célébration de la journée mondiale d'hygiène des mains
 - **Renforcer la formation de base des hygiénistes, étudiants et correspondants en hygiène hospitalière**
 - Etablir le plan de formation des hygiénistes
 - Mettre en place la formation des étudiants des ISPITS
 - Assurer la formation régulière des étudiants de la FMPC, FMD et ISPITS
- **Améliorer le processus de maîtrise du risque infectieux lié à l'environnement**
 - **Contribuer à l'amélioration de la qualité des activités externalisées**
 - Renforcer le suivi régulier et la supervision des activités externalisées
 - **Améliorer le contrôle microbiologique de l'environnement**
 - Renforcer le contrôle microbiologique de la qualité du bionettoyage
 - Mettre en place un contrôle régulier de la qualité de l'air

- **Participer à l'amélioration de la qualité de gestion du linge**
 - Réaliser un audit du processus de gestion du linge au CHUIR
 - Accompagner les buanderies pour établir leurs besoins en moyens nécessaires
 - Etablir et assurer le suivi de mise en place du plan d'amélioration

III- PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES

- **Déployer la politique qualité et gestion des risques au niveau des établissements relevant du CHUIR**
- **Poursuivre le projet de Certification ISO 9001v2015 de la Direction du CHUIR.**
 - Assurer la finalisation de la démarche de certification
 - Mettre à jour le manuel des procédures de la Direction Générale
- **Accréditer les laboratoires d'analyses de biologie médicale selon la norme ISO 15189**
 - Assurer les formations pour l'ensemble du personnel du laboratoire
 - Mettre en place le plan d'amélioration
- **Accompagner la démarche qualité au niveau de l'Hôpital Mère-Enfant Abderrahim Harouchi**
 - Réaliser l'autoévaluation selon le référentiel d'accréditation des hôpitaux généraux
 - Mettre en œuvre les recommandations du rapport d'autoévaluation
- **Améliorer la gestion des archives au niveau du CHUIR**
 - Mettre en place une politique de gestion des archives du CHUIR
 - Élaborer la procédure de gestion des archives
- **Renforcer le dispositif d'écoute des patients**
 - Mesurer périodiquement la satisfaction des patients du CHUIR à travers des enquêtes
 - Analyser les résultats des réclamations des usagers
- **Développer le management de la qualité**
 - **Déployer la culture Qualité au niveau des établissements relevant du CHUIR**
 - Établir un plan de formation sur le Management de la Qualité
 - **Mettre en place une organisation pour la coordination et l'amélioration globale de la démarche qualité et gestion des risques au niveau du CHUIR**
 - Créer un comité qualité et gestion des risques CHUIR
 - Désigner les référents qualité dans chaque formation
 - Élaborer et mettre en œuvre un plan de formation au profit des référents qualité
 - **Standardiser et formaliser les pratiques**
 - Élaborer les procédures de greffes d'organes (foie, cœur)
- **Améliorer la sécurité des soins et développer la gestion des risques**
 - **Instaurer un dispositif de signalement des événements indésirables liés aux soins**
 - Désigner des sites pilotes pour la mise en place du dispositif
 - Coordonner avec la DHSa l'installation de la plateforme informatique pour le signalement des événements indésirables
 - Élaborer les procédures de signalement et de traitement des événements indésirables

- **Redynamiser les comités de vigilances sanitaires**
- Actualiser la composition des comités de vigilances
- Élaborer les chartes de fonctionnement des comités

IV- PROJET ACCUEIL, COMMUNICATION ET RELATIONS AVEC LES USAGERS

➤ **Améliorer l'accueil et l'information des patients et de leurs familles**

- **Améliorer la gestion des rendez-vous d'hospitalisation, de consultations et d'explorations**
 - Mettre à la disposition des patients la liste des prestations disponibles sur le site web
 - Mettre à la disposition des patients la liste des documents à fournir sur le site web
 - Restructurer la gestion des rendez-vous notamment via l'extranet
 - Généraliser les logiciels de gestion de la file d'attente
- **Renforcer l'information des patients**
 - Améliorer l'information des patients et leurs familles
- **Professionnaliser la prestation d'accueil**
 - Étendre l'expérience des hôtesse d'accueil aux services cliniques, médicotechniques et aux centres de diagnostic
 - Mettre à la disposition des hôtesse d'accueil les supports nécessaires
 - Mettre à niveau les espaces dédiés à l'accueil
- **Faciliter l'accessibilité aux services**
 - Revoir la signalétique en prenant en compte les différents handicaps des usagers et hiérarchisation des informations, lisibilité et clarté des informations, simplification des informations présentes
 - Démarrer les études en vue d'aménager des parcours spécifiques de circulation des malades sur chaises roulantes ou brancards
- **Humaniser et mettre à niveau les espaces d'accueil**
 - Aménager les salles d'attente dans les différents établissements répondant aux normes (espace adéquat aux flux de patients, aération de l'espace, équipé d'écrans pour diffusion de spots de sensibilisation et d'éducation)
 - Développer les actions concourant au bien-être des patients en partenariat avec les mécènes, associations, artistes
 - Aménager des espaces pour enfants dans les salles d'attente de l'HME-AH
- **Renforcer le service social de l'établissement**
 - Elaborer le manuel de procédures des assistants sociaux
 - Encourager les conventions de collaboration avec les organismes internationaux (Consulats, ONG, ...) et les centres de placement social
- **Améliorer la formation et renforcer la sensibilisation du personnel sur l'accueil et l'information**
 - Prévoir la formation du personnel en matière de techniques de communication/accueil, élaborer un planning de formation par catégorie du personnel et organiser des sessions de formation continue du personnel chargé de l'accueil ou en contact avec les usagers
 - Organiser des réunions de sensibilisation avec toutes les catégories du personnel sur l'accueil et l'information

- **Faciliter l'identification des différentes catégories de personnel**
 - Généraliser le port de badge, portant le nom et la fonction du personnel (avec code couleur)
 - Veiller au respect du port des tenues réglementaires distinctives (par catégorie de personnel...)
- **Mesurer la satisfaction des patients**
 - Dématérialiser les enquêtes (enquêtes en ligne) et des outils de mesure de la satisfaction des patients : recueil, mesure, diffusion des résultats et valorisation des actions correctives
- **Développer le branding (image de marque de l'Hôpital)**
 - Organiser le standard téléphonique et réfléchir à sous-traiter la fonction des standardistes
- **Optimiser le traitement des plaintes et des réclamations**
 - Généraliser les boîtes à suggestions au niveau des services des établissements du CHUIR
 - Analyser les réclamations des usagers reçues à travers la plateforme "chikaya santé"/ligne téléphonique dédiée
 - Afficher le numéro dédié aux réclamations et plaintes
 - Désigner des chargés de relations avec les usagers qui relèvent des services des affaires professionnelles
- **Renforcer la lutte contre la violence**
 - Mettre à niveau le dispositif sécuritaire du CHUIR
 - Mettre en place un programme de sensibilisation des usagers contre les comportements et les actes violents
 - Actualiser les procédures de gestion des actes de violence contre le personnel et contre l'établissement, ses structures et ses équipements
- **Lutter contre la corruption**
 - **Ancrer les valeurs de citoyenneté**
 - Renforcer l'affichage et promouvoir la transparence au niveau des établissements de soins
 - Impliquer la société civile dans la prévention et la lutte contre la corruption
 - **Mettre en place les mécanismes de dénonciation**
 - Formaliser et simplifier les procédures de dénonciation
 - Développer un dispositif de suivi des dénonciations
 - Mettre en place des campagnes de sensibilisation, d'information et d'échange d'expériences en matière de prévention et de lutte contre la corruption
- **Développer une communication proactive en interne et en externe**
 - **Développer une communication active en interne**
 - Mettre en place une stratégie de communication interne
 - Répondre aux besoins d'informations de chaque membre du personnel
 - Diffuser l'information via messagerie et intranet pour décloisonnement et création de passerelles entre les établissements et tous les professionnels du CHUIR
 - Activer la refonte du site web et l'implémentation de l'intranet
 - Diffuser les spots de sensibilisation sur différentes thématiques (dans les salles d'attente...)
 - Diffuser le bulletin d'informations (document/ format électronique)

- **Partager et diffuser la stratégie de l'établissement à travers un plan de communication à tout le personnel**
 - Favoriser la participation de tous au processus d'évaluation et d'évolution de l'établissement (enquête de satisfaction en interne)
 - Uniformiser les zones d'affichage et mettre en place un système d'affichage simple et adapté
 - Effectuer des enquêtes de satisfactions en ligne auprès des usagers.
 - Assurer la circulation des flux d'information interne ascendante et descendante
- **Améliorer l'image de marque et renforcer l'attractivité des métiers du CHUIR**
 - Réaliser des reportages
 - Informer le grand public des projets et de l'actualité du CHUIR (bulletins/brochures/dépliants, site...)
- **Mettre en valeur les pôles d'excellence**
 - Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des usagers
 - Communiquer les performances et les prouesses du CHUIR
- **Harmoniser la présentation des documents institutionnels et les mettre à jour**
 - Intégrer les plaquettes/brochures/dépliants d'information dans le site Internet de l'établissement
- **Développer la communication photographique et audio-visuelle**
 - Créer une galerie de photos
 - Réaliser un film institutionnel
- **Développer les relations avec les médias**
 - **S'ouvrir sur le monde extérieur**
 - Assurer une couverture médiatique régulière des principales activités du CHUIR
 - Organiser des journées portes ouvertes des formations (médiatisées)
 - Œuvrer davantage pour la réalisation de reportages sur la santé en faveur de la population

V- PROJET SYSTEME D'INFORMATION HOSPITALIER

- **Accompagner le projet médical pour une meilleure prise en charge du patient**
 - **Mettre à la disposition des professionnels de santé un dossier médical qui permet l'amélioration de la prise en charge du patient :**
 - Maitriser l'identification des patients,
 - Améliorer la gestion administrative du patient,
 - Informatiser le Dossier Médical Commun du patient.
- **Doter les activités de support d'outils performants**
 - **Mettre à la disposition des différentes entités les outils informatiques nécessaires à l'amélioration des activités de support**
 - Informatiser la gestion de la pharmacie et la traçabilité des médicaments des dispositifs médicaux,
 - Mettre à niveau le système de facturation,
 - Améliorer la communication interne moyennant la mise en place d'un intranet,
 - Mettre en place un système de gestion électronique des documents,
 - Refonte du système de gestion des ressources humaines.

➤ **Se doter de l'infrastructure technique et matérielle nécessaires au support des projets**

• **Mettre en place une infrastructure performante**

- Mettre à niveau le parc des équipements disponibles,
- Mettre en place des équipements mobiles pour la gestion du dossier patients,
- Renforcer la sécurité des systèmes informatiques.

VI-PROJET SOCIAL

➤ **Moderniser la gestion des ressources humaines**

• **Adopter des outils modernes de gestion des ressources humaines**

- Mettre en place le programme de recrutement prévisionnel du personnel médical et infirmier au titre de l'année 2020 (pour le remplacement des retraités prévus et la création des nouveaux services médicaux).
- Finaliser le Référentiel des Emplois et des Compétences (REC) du CHUIR après élaboration de la cartographie des emplois et compétences du CHUIR.
- Développer les outils d'évaluation des performances du personnel du CHUIR par l'instauration des Entretiens Annuels de Performance (EAP) et ce en fonction de la préparation des fiches des emplois et compétences (FEC).
- Finaliser la stratégie d'accueil et d'intégration au profit des nouvelles recrues du CHUIR.
- Concerter avec le service informatique le développement des outils informatiques de gestion des ressources humaines (SIRH) afin de les rendre plus performants.
- Elaborer le tableau de bord social.
- Concrétiser l'informatisation de la salle des dossiers administratifs du personnel après adjudication de l'appel d'offre.

• **Améliorer et moderniser le dialogue social**

- Coordonner et se concerter avec les acteurs sociaux conformément à la réglementation en vigueur

• **Améliorer les conditions du travail**

- Coordonner avec le service de la qualité pour mettre en œuvre la démarche de qualité de la vie au travail via une enquête de satisfaction du personnel du CHUIR.
- Consolider les pratiques fidélisantes ainsi que les outils nécessaires pour mettre en œuvre un plan de communication interne et externe du CHUIR.

• **Dynamiser la stratégie de formation continue des Professionnels de santé du CHUIR**

VII- PROJET MANAGERIAL

➤ **Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients bénéficiaires du RAMED**

• **Améliorer l'accueil et la disponibilité des médicaments et des dispositifs médicaux**

- Renforcer la disponibilité des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux, et veiller sur la rationalisation et la traçabilité desdits produits, et sur l'approvisionnement des pharmacies dans de meilleurs délais
- Améliorer l'accueil (hôtesses d'accueil) au niveau des urgences/centres de diagnostic/portes d'accès des établissements relevant du CHUIR

- Généraliser la mise en place de la gestion de la file d'attente au niveau des guichets des BAF
- Mettre à niveau les salles d'attente dans les différentes structures du CHUIR
- **Renforcer l'ancrage de la gouvernance basée sur la rationalisation des dépenses et l'optimisation de l'utilisation des ressources**
 - **Consolider les outils de bonne gouvernance et renforcer le dispositif de contrôle interne**
 - Elaborer les plans d'actions et tableaux de bords à partir du PEH 2019/2023, des résolutions des Conseils d'Administration, des recommandations des instances de contrôle et des audits internes et externes...
 - Consolider la participation effective des comités médicotéchniques dans la gestion du CHUIR
 - Renforcer continuellement le référentiel de contrôle interne relatif à l'activité du CHUIR notamment : des pôles d'activités, des laboratoires, des pharmacies, des activités sous-traitées et du système de facturation
 - Veiller sur le suivi de la gestion du patrimoine
 - Veiller à la conformité des Etats financiers du CHUIR au CGNC.
 - **Renforcer le contrôle de gestion au niveau de la direction et des établissements du CHUIR**
 - Renforcer la fonction de contrôle de gestion au niveau du CHUIR (renforcer le lien fonctionnel entre le service de contrôle de gestion de la Direction Générale et ceux des établissements relevant du CHUIR)
 - **Actualiser les dispositions des règlements propres au CHUIR**
 - Entamer l'actualisation du règlement intérieur du CHUIR
 - **Moderniser le cadre organisationnel de la gestion par l'introduction de nouveaux modes de gestion axés sur les résultats (GAR)**
 - Opérationnaliser la Contractualisation interne :
 - Elaborer des contrats objectifs/moyens
 - Mettre en place les outils de pilotage et de contrôle des contrats
 - **Améliorer la gestion budgétaire, la facturation et développer les activités génératrices de recettes**
 - Arrêter la liste des actes sous-estimés et actes hors nomenclature pour la révision de la nomenclature générales des actes professionnels (NGAP)
 - **Améliorer la gestion budgétaire**
 - Améliorer les taux d'engagement, d'émission et de paiement
 - Améliorer le délai de paiement des factures
 - Apurer le reste à mandater (RAM) des années antérieures
 - **Optimiser et mutualiser les ressources des structures de soins (mise en place d'une organisation polaire)**
 - Œuvrer pour l'organisation par pôle au niveau des établissements relevant de CHUIR
 - **Renforcer les compétences managériales**
 - Organiser en collaboration avec le service de formation continue des séminaires sur la gouvernance institutionnelle

- Participer aux formations organisées par les ministères de tutelle
- **Mettre en place les dispositions nécessaires permettant de passer du contrôle à priori au contrôle d'accompagnement**
 - Développer les instruments nécessaires aux établissements éligibles au contrôle d'accompagnement
 - Accélérer l'implémentation du SIH
 - Plaider auprès des ministères de tutelle pour la substitution du contrôle préalable par le contrôle d'accompagnement, vu que le CHUIR dispose des exigences des établissements publics éligibles au contrôle d'accompagnement
- **Renforcer la coopération nationale et internationale**
 - **Optimiser les partenariats nationaux et intensifier les accords de coopération internationale**
 - Promouvoir le partenariat national (CHU, Conseils élus, INDH, Société civile et d'autres organismes)
 - Améliorer, en coordination avec les autorités locales, la circulation autour des hôpitaux
 - Promouvoir le partenariat international (contracter de nouveaux accords, reconduire les conventions arrivées à terme...)
 - Promouvoir le partenariat Sud-Sud

VIII- PROJET IMMOBILIER ET EQUIPEMENT

- **Moderniser le patrimoine immobilier et les installations techniques**
 - **Construire de nouvelles structures et aménager les bâtiments existants**
 - Démarrer les études pour la construction du Bloc central à l'hôpital 20 Août 1953
 - Démarrer les études pour la construction d'une unité de stérilisation centrale et de la pharmacie centrale à l'hôpital Ibn Rochd
 - Démarrer les études pour la construction du nouveau centre de consultations, d'explorations et de soins ambulatoires de l'HIR
 - Démarrer la construction du service d'explorations et de consultations dentaires du CCTD
 - Démarrer les études pour la construction du service oncologie médical à l'Hôpital Ibn Rochd
 - Achever les travaux au service ORL à l'Hôpital 20 Août 1953
 - Elaborer les études pour l'aménagement du service de Pneumologie à l'Hôpital 20 Août 1953
 - Démarrer les études pour l'aménagement d'un service de neurochirurgie et neurologie à l'Hôpital 20 Août 1953
 - Aménager les services d'ophtalmologie et d'informatique médicale à l'Hôpital 20 Août 1953
 - Démarrer les études pour l'aménagement des magasins et des salles d'archive du Centre de Consultations et de Traitements dentaires
 - Aménager les sous-sols de l'Hôpital Ibn Rochd

- Démarrer les études pour l'aménagement du bloc opératoire central à l'Hôpital Ibn Rochd
- Aménager le service de pédiatrie II à l'Hôpital ME-AH
- Aménager le service de la Médecine légale à l'Hôpital Ibn Rochd
- Démarrer les études pour l'aménagement d'un espace d'accueil à l'Hôpital Mère-Enfant Abderrahim Harrouchi
- Entretien des bâtiments du CHUIR
- Démarrer les études pour l'aménagement des sanitaires publics
- Démarrer les études pour l'aménagement de la réanimation Pédiatrique à l'Hôpital ME-AH
- Aménager les services de Pharmaco-clinique et génétique de l'Hôpital Ibn Rochd
- Travaux de signalisation au C.H.U.I.R
- Renforcer l'équipe technique pour le suivi des travaux d'aménagement et de construction
- **Mettre à niveau et renouveler les installations techniques**
 - Renouveler les groupes électrogènes du CHUIR
 - Elaborer les études pour la mise à niveau des ascenseurs
 - Renouveler les installations de climatisation
 - Démarrer les études pour la mise à niveau de l'installation téléphonique
 - Démarrer les études relatives à la mise à niveau de l'installation électrique moyenne tension de l'HIR
 - Démarrer les études relatives à l'installation des systèmes de sécurité incendie au niveau des anciens bâtiments du CHUIR
 - Réaliser les études pour la mise en place des plans d'évacuation
 - Externaliser la maintenance préventive et corrective des installations de la plomberie
 - Généraliser progressivement la maintenance préventive et corrective des installations électriques basse tension au niveau des autres structures du CHUIR
 - Externaliser la maintenance préventive et corrective des installations des fluides médicaux
 - Renforcer l'effectif responsable des installations techniques au niveau des formations hospitalières
- **Moderniser le plateau technique tout en assurant une maintenance efficace et efficiente**
 - **Renouveler le patrimoine mobilier et les équipements médicaux**
 - Mettre en œuvre le plan d'acquisition pluriannuel du matériel médical du CHUIR basé sur le renouvellement de l'ancien parc et l'équipement des nouvelles constructions du CHUIR
 - Assurer une gestion efficace et efficiente de la maintenance du matériel médical du CHUIR en externe (contrat de maintenance)
 - Assurer une gestion efficace et efficiente de la maintenance du matériel médical du CHUIR en interne (par l'équipe locale)

- Renforcer le personnel de la maintenance du matériel médical de l'Hôpital Ibn Rochd
- **Intégrer le projet de développement immobilier et d'équipement dans une politique globale de développement durable**
 - **Réduire notre empreinte environnementale**
 - Renforcer la notion de développement durable dans la gestion des espaces et du patrimoine immobilier
 - Maîtriser les consommations d'eau et d'électricité