



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE  
DE LIMOGES



**Etablissement support du GHT du Limousin**

2 avenue Martin Luther King

87042 LIMOGES CEDEX

**MAPA-CHAUBUSSON-APPMEDICALES**

# Accompagnement des équipes médicales dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles

Cahier Des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le candidat peut obtenir tous renseignements complémentaires nécessaires et ainsi poser ses questions via la plateforme : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr). L'anonymat du candidat sera garanti lors de ces échanges vis-à-vis des candidats concurrents

## Table des matières

<b>Résumé :</b> .....	3
<b>I. Description de la prestation</b> .....	3
A. Objet de la consultation.....	3
B. Allotissement .....	8
C. Durée.....	8
D. Prix et négociation .....	8
E. Responsabilités – Assurances .....	8
F. Litiges .....	8
<b>II. Modalités de réponse à la consultation</b> .....	8
A. Délai de validité des offres.....	8
B. Offre du prestataire .....	8
C. Calendrier.....	10

## Résumé :

Le Centre Hospitalier d'Aubusson est composé de 4 sites :

- Site Le Mont : 50 rue Henri Dunant, 23 200 AUBUSSON
- Site Croix Blanche : 3 côte Ribière, 23 200 MOUTIER ROZEILLE
- Site St Jean : Rue St Jean, 23 200 AUBUSSON
- Site Le Chabanou : Allée du Chabanou, 23 100 LA COURTINE

Ce Centre Hospitalier d'Aubusson est rattaché au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du Limousin porté par le C.H.U Limoges.

Le CH d'Aubusson souhaite bénéficier d'un accompagnement de ses médecins dans la mise en œuvre de démarches d'Amélioration de Pratiques Professionnelles, tant sur le plan pratique que sur le plan rédactionnel. Ces démarches doivent concerner les services de médecine, des urgences et de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

L'accompagnement, au-delà d'une formation, devra permettre aux équipes de déterminer une thématique par service sur laquelle une analyse de pratiques permettra d'identifier des actions d'amélioration. Ces dernières devront être mises en œuvre pendant l'accompagnement afin de réaliser un comparatif entre début et fin de l'accompagnement montrant une réelle évolution (indicateurs à l'appui).

**La prestation doit permettre de présenter une démarche d'APP finalisée aux experts-visiteurs lors de la prochaine visite de certification prévue en octobre 2025. La prestation demandée doit permettre d'avoir l'assurance totale que l'établissement répondra bien aux attendues de la certification sur ce domaine.** Le but recherché étant pour les professionnels d'acquérir de nouvelles pratiques dans la gestion du thème identifié.

## I. Description de la prestation

### A. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'accompagnement de trois services sanitaires dans une démarche d'amélioration de pratiques professionnelles formalisées.

#### 1. Présentation du Centre Hospitalier d'Aubusson

Les activités du CH s'exercent sur quatre sites :

Trois se situent sur le secteur d'Aubusson :

- Le site du Mont avec les services suivants :
  - o Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) – 27 places et deux places d'hospitalisation de jour ;
  - o Unité de Soins de Longue Durée (USLD) avec une capacité de 30 lits ;

- Etablissement d'hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) d'une capacité de 88 lits ;
- Imagerie par Résonance Magnétique (IRM) mobile : un camion mobile est présent une journée par semaine sur le site d'Aubusson ;
- Consultations externes :
  - Diététique ;
  - Cardiologie ;
  - Sage-femme.
- Il accueille également les services supports suivants (mutualisés pour l'ensemble du Centre Hospitalier) :
  - Administration ;
  - Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) ;
  - Cuisine (qui dessert les trois sites sur Aubusson, à l'exception de l'EHPAD du Chabanou dont la prestation est externalisée) ;
  - Service technique ;
  - Magasin.
- Le site de la Croix-Blanche :
  - Service d'urgences et UHCD ;
  - Service d'imagerie réalisant les examens suivants :
    - Mammographie ;
    - Scanner ;
    - Radiologie ;
    - Ostéodensitométrie ;
    - Echographie.
  - Service de consultations externes :
    - Ophtalmologie ;
    - Gastroentérologie ;
    - Pneumologie, allergologie, étude du sommeil ;
    - Anesthésie ;
    - Gynécologie ;
    - Orthopédie ;
    - Consultations mémoire ;
    - Viscéral ;
    - Urologie ;
    - Consultations à orientation diabétologie.
  - Service de médecine :
    - 28 lits ;
    - 1 place d'hospitalisation de jour (transfusion sanguine et plaquettaire, saignée, injection de fer, etc.).
  - Service de chirurgie :
    - Endoscopie digestive haute et basse ;
    - Injections Intra-Vitréennes (IVT) et cataracte.
- Le site de Saint-Jean :
  - EHPAD d'une capacité de 80 lits ;
  - Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) – 66 places.

Un se situe à la Courtine :

- Le site de la Courtine avec l'EHPAD « Le Chabanou » d'une capacité de 40 lits.

## 2. Principales données du Centre Hospitalier

### Ressources humaines

Catégorie	Nombre d'agents
Personnel non - médical	323
Personnel médical	15
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>

### Effectif des services concernés par cet accompagnement

Urgences :	Médecine :	SMR :
- 6 médecins	- 1 médecin	- 2 médecins
- 1 PADHUE	- 3 PADHUE	- 1 PADHUE
- 6 IDE	- 8 IDE	- 5 IDE
- 3 AS	- 12 AS	- 11 AS
- 1 Cadre de santé	- 1 Cadre de santé	- 1 Cadre de santé

Selon la thématique choisie, la réalisation de l'APP pourra concerner une partie de l'équipe, partie prenante dans le déroulement du sujet choisi.

### Démarche Qualité et gestion des risques

Le centre hospitalier d'Aubusson développe depuis plus de 20 ans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans l'ensemble de ses services. Pour cela, il définit dans une politique qualité – gestion des risques (QGDR) les orientations et moyens alloués pour mettre en œuvre le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) institutionnel.

En termes de moyens humains, le CH dispose d'un service qualité – gestion des risques, composé de deux responsables QGDR présents à 1,8 ETP, d'un Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins (CGDRAS) à hauteur de 0,05 ETP, de pilotes de risques et vigilants, experts dans leur domaine de compétences.

L'établissement est soumis aux démarches de certification de l'Haute Autorité de Santé dont la dernière visite a attribué le statut d'établissement « Certifié » en octobre 2021<sup>1</sup>. Cette dernière a permis de démontrer que : « *Il existe une solide dynamique du travail en équipe, soutenue par la gouvernance en proximité directe avec le terrain et perçue dans tous les secteurs. Ce travail en équipe n'est pas valorisé par des démarches spécifiques.* »

Dans son axe 2 de sa politique QGDR, le CH prévoit de « Promouvoir le travail en équipe et développer la culture de la pertinence du résultat pour l'utilisateur ». Pour cela il souhaite :

- *Coordonner la prise en charge des patients / résidents de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire en renforçant la communication au sein de l'équipe et les échanges avec les partenaires du territoire,*
- *Améliorer la pertinence des parcours, des actes de soins et des prescriptions assurant l'efficacité de la mesure « bénéfice-risque » pour le patient / résident, notamment pour les prises en charge visant à :*
  - *Anticiper et soulager rapidement la douleur,*
  - *Limiter le recours à des mesures restrictives de liberté,*
  - *Faire bon usage des médicaments à risque et des antibiotiques.*

<sup>1</sup> Rapport de visite disponible sur le site internet de la HAS

- *Maitriser les risques pour le patient / résident, notamment par le renforcement des démarches d'analyse de pratiques professionnelles (en lien avec le projet d'établissement en cours), et le développement des compétences.*

### 3. Prestations attendues

**Le CH souhaite la réalisation d'un accompagnement des équipes sanitaires pour le déploiement d'une démarche d'amélioration de pratiques professionnelles, telle que déjà formalisée au sein de l'établissement, sur des thématiques de prise en charge médicale du patient.**

Au regard du domaine médical touché, il est attendu que l'équipe de la mission soit composée d'au moins un professionnel médical et d'un professionnel de la qualité et de la gestion des risques. L'expérience auprès d'établissements similaires ou de missions similaires sera appréciée.

Cet accompagnement aura trois phases :

- Sensibilisation de l'équipe médicale en interne (réalisation par le CH Aubusson en amont de la venue de la société retenue)
- Rencontre des professionnels et détermination d'une thématique d'APP par service ;
- Formalisation des documents et évaluations en lien avec la thématique ;
- Accompagnement dans la mise en œuvre des actions proposées.

Les démarches devront répondre aux attentes nationales, tant en termes d'objectifs que méthodologiques. Les professionnels devront pouvoir analyser, documenter et améliorer une pratique existante dans leur service dont un potentiel d'amélioration pourra être détecté. Le candidat sera libre d'utiliser les outils qu'il souhaite. Il sera néanmoins contraint de respecter les recommandations de la Haute Autorité de Santé. **L'accompagnement doit permettre de répondre aux attendues de la certification.**

Il est proposé en annexe de ce cahier des charges la fiche technique interne au CH relative à la démarche APP.

L'accompagnement a pour objectifs :

- Identifier avec chaque service une thématique de travail avec une marge de progrès (*ex : pertinence de soins, optimisation de parcours ou d'activité, limitation de traitement, etc.*) ;
- Proposer un plan d'actions général sur la conduite de l'APP ;
- Accompagner les agents sur le volet administratif tout au long de la démarche ;
- Analyser les pratiques actuelles à partir d'une méthode d'évaluation définie par l'HAS ;
- Identifier et mesurer les écarts par rapport aux attendus nationaux (réglementation, recommandations de bonnes pratiques, etc.) en fournissant des indicateurs de suivi ;
- Proposer un plan d'actions spécifique aux écarts constatés ;
- Accompagner les équipes dans la mise en place de ces actions : construction d'outils nécessaires à l'amélioration des pratiques, rédaction de protocoles, etc. ;
- Réaliser, à distance de la mise en œuvre des actions correctives, une réévaluation des pratiques pour s'assurer d'une amélioration via notamment l'utilisation des indicateurs précités ;
- S'assurer que la démarche réponde bien aux attentes de la certification.

Les auditeurs rencontreront le service qualité – gestion des risques dans le cadre de cette mission.

#### 4. Etendue du marché public

L'audit concerne uniquement le centre hospitalier d'Aubusson et plus particulièrement les trois services suivants :

- Service des urgences et UHCD ;
- Service de médecine (28 lits + 1 place d'hospitalisation de jour) ;
- Service de SMR (27 lits + 2 places d'hospitalisation de jour).

Ces services se situent sur les sites du Mont et de la Croix-Blanche. Les sites de Saint Jean et de la Courtine étant exclusivement médico-sociaux, ils ne sont pas inclus dans le périmètre de cet audit.

#### 5. Eléments matériels :

Le CH Aubusson fournira l'ensemble des éléments suivants :

- Organigramme
- Politique qualité – gestion des risques
- Politique d'Évaluation des pratiques professionnelles
- Projet d'établissement 2023-2027
- Note technique de mise en œuvre d'une APP

Dès que le candidat sera choisi, l'établissement se rendra disponible pour remettre tout document complémentaire jugé nécessaire.

#### 6. Méthodologie

Une réunion de démarrage / cadrage sera programmée dès la notification officielle du marché.

Elle aura comme objet :

- ❖ la confirmation du calendrier de la mission ;
- ❖ la remise des documents en possession du CH ;
- ❖ le phasage des rendus (sur la base du calendrier prévisionnel de réunion).

La méthodologie est ensuite laissée à la libre appréciation des candidats qui proposeront dans leur offre une explication détaillée de leur proposition. Il est attendu du candidat de se déplacer sur site pour les temps forts de la réalisation de l'APP (groupe de travail).

#### 7. Résultat attendu

Le prestataire devra présenter trois démarches d'APP adaptées aux besoins des services sanitaires du Centre Hospitalier.

Elles feront l'objet d'un échange et d'une validation par le Centre Hospitalier.

Le prestataire accompagnera ensuite les équipes dans la mise en œuvre de ces démarches conformément à la méthodologie présentée par le Centre Hospitalier. La fin de la mission devra faire l'objet d'une validation formelle par le Centre Hospitalier de la bonne mise en place des actions.

Chaque démarche aura vocation à être diffusée en interne (en CME notamment), et en externe auprès des experts-visiteurs de l'HAS. **Elle devra impérativement répondre aux attentes de la certification.**

## **B. Allotissement**

Pour la présente consultation, aucun allotissement n'est envisagé.

## **C. Durée**

La durée du marché est établie, de la date de notification (03/03/2025) au 30/09/2025.

## **D. Prix et négociation**

Le titulaire devra remplir le Bordereau de Prix Unitaire (BPU) joint à ce marché. Il est demandé au titulaire de détailler ses tarifs en HT et en TTC.

Les prix sont fermes et définitifs.

## **E. Responsabilités – Assurances**

Le prestataire a la responsabilité de la bonne exécution des prestations décrites dans le présent cahier des charges. Cette responsabilité est étendue aux conséquences dommageables, corporelles, matérielles et immatérielles à l'égard des tiers et cocontractants des pouvoirs adjudicateurs du fait des prestations fournies par le prestataire.

Le prestataire devra justifier au moment de la signature du contrat, puis en cours d'exécution, au moyen d'une attestation portant mention du nom de la compagnie, de l'étendue de la garantie, de la date d'expiration des garanties prévues au contrat, d'une assurance couvrant les conséquences pécuniaires de responsabilité civile qu'ils encourent vis-à-vis des tiers et des établissements de santé en cas d'accident ou de tous dommages causés à l'occasion de l'exécution du contrat.

## **F. Litiges**

En cas de carence de la part du titulaire (non-respect des modalités ou délais d'exécution),

Un rendez-vous sera proposé entre le titulaire et l'établissement pour faire des états des manquements ainsi que les axes d'amélioration à mettre en œuvre

En cas de non-respect, une résiliation du contrat pourra intervenir.

En cas de litige, le tribunal compétent est le tribunal administratif de Limoges.

# **II. Modalités de réponse à la consultation**

## **A. Délai de validité des offres**

Le délai de validité des offres est fixé à 4 mois à compter de la date limite de remise des offres.

## **B. Offre du prestataire**

L'offre remise par le candidat comprend :

- Une présentation de sa société et des moyens humains affectés à la prestation
- Agrément justifiant l'activité
- L'acte d'engagement dûment complété et signé
- Le bordereau de prix complété et signé pour chaque lot
- **LE DOSSIER DE CONSULTATION PEUT ETRE TELECHARGÉ :**



Conformément aux dispositions de l'article R.3122-10 du Code de la Commande Publique, le Pouvoir Adjudicateur met gratuitement les documents de la consultation à disposition des opérateurs économiques sur son profil acheteur à l'adresse suivante :

**Le dossier de consultation (DCE) pourra être téléchargé et archivé intégralement via le site dont l'adresse est la suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>**

**Le GHT du Limousin privilégie le retrait des dossiers de consultation par voie électronique**

Le téléchargement du dossier de consultation sur cette plate-forme de dématérialisation est en accès libre.

L'identification des opérateurs économiques pour accéder aux documents de la consultation n'est pas obligatoire.

Le GHT du Limousin se réserve le droit d'apporter, au plus tard 6 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet. Si la date limite de réception des offres est reportée, les dispositions précédentes sont applicables en fonction de cette nouvelle date.

**Toutefois, il est recommandé aux candidats de s'identifier en indiquant leur raison sociale, le nom d'un correspondant, un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse postale et électronique, afin d'être tenus informés des modifications et des précisions éventuellement apportées au dossier de consultation.**

**Les candidats qui ne s'identifieront pas préalablement ne pourront être alertés.**

**Le retrait du dossier de consultation par voie dématérialisée ne préjuge pas du mode de transmission qui sera choisi par le candidat pour la présentation de sa candidature et de son offre.**

Le guide d'utilisation et les films d'autoformation sont mis à disposition dans la rubrique "Aide" à l'adresse : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Il est également possible de s'entraîner sur la plate-forme avec les consultations de test disponibles dans la rubrique "Se préparer à répondre".

Un service de support téléphonique est mis à disposition des entreprises souhaitant soumissionner aux contrats.

Avant de contacter l'assistance téléphonique, assurez-vous d'avoir téléchargé et consulté les guides mis à votre disposition dans la rubrique « Aide »

Le service de support est ouvert de 9h00 à 19h00 les jours ouvrés. Le numéro d'accès est :



prix d'un appel national à partir d'un poste fixe Source ARCEP

En cas d'impossibilité de joindre l'assistance par téléphone vous pouvez adresser un courriel à [place.support@atexo.com](mailto:place.support@atexo.com) (pour tout type d'assistance).

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition par GHT du Limousin, les candidats devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : Adobe® Acrobat® (.pdf), et/ou Rich Text Format (.rtf), et/ou les fichiers compressés au format Zip (.zip).

En application de [l'article 17 du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concession](#), les candidats pourront communiquer via le site dont l'adresse Internet est: **<https://www.marches-publics.gouv.fr>**

**Le candidat doit impérativement transmettre une adresse mail valide pendant toute la durée de la procédure et s'engage en cas de modification de celle-ci à avertir le pouvoir adjudicateur dans les plus brefs délais.**

### **C. Calendrier**

Le calendrier est le suivant :

- Publication 07/01/2025
- Remise des plis : 10/02/2025
- Analyse : 10/02/2025 au 28/02/2025
- Notification prévisionnelle : 03/03/2025