Centre hospitalier
Le Quesnoy

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2021-2025

SYNTHÈSE

Ce nouveau projet 2021-2025 porte l'ambition de la communauté hospitalière de positionner le centre hospitalier comme un acteur territorial au service de la santé de la population.

La trajectoire de labellisation d'hôpital de proximité est un levier pour décloisonner les relations ville-hôpital et travailler en étroite relation avec l'ensemble des partenaires du territoire du Pays de Mormal.

Les valeurs énoncées par les professionnels sont le reflet des comportements attendus et marquent la dynamique identitaire de notre établissement : l'humanité, le travail en équipe, le respect, la bienveillance et l'empathie.

Sur la base d'un diagnostic partagé et d'une démarche participative, la communauté médicale a défini cinq orientations stratégiques.

Des valeurs qui marquent la dynamique identitaire de l'établissement :

l'humanité, le travail en équipe, le respect, la bienveillance et l'empathie.

Projet d'Établissement

Les orientations du projet médical

- **Pérenniser et développer le rôle et l'expertise du centre hospitalier dans la filière de gériatrie du territoire ;**
- **Renforcer la place du Centre hospitalier dans la prévention et la promotion de la santé en lien avec la ville ;**
- **Garantir le rôle de proximité du CH dans sa réponse aux besoins du territoire en coordination avec l'offre de ville ;**
- **Moderniser la dispensation des médicaments et poursuivre le développement de la pharmacie clinique ;**
- **Affirmer l'expertise du CH sur ses activités spécifiques de rééducation et de réadaptation.**

Ce projet s'est enrichi d'actions proposées lors d'un séminaire élargi aux professionnels de santé de ville, aux élus et aux représentants des usagers :

- Améliorer l'accès aux soins : mise en place d'une plateforme permettant de faire rencontrer l'offre et la demande de soins, d'un service social mutualisé sur le territoire; de moyens de mobilité, de téléconsultations ou téléexpertise ; mise en relation des pharmacies et de la poste pour livraison de médicaments à domicile ; amélioration de la communication ville-hôpital en amont de la prise en charge ;
- Promouvoir la prévention et la promotion de la santé : organisation en partenariat d'actions de prévention primaire et de promotion de la santé ; développement d'actions d'éducation thérapeutique du patient ; développement de l'aide aux aidants et consolidation du lien entre les différents acteurs ;
- Organiser la gouvernance : être partenaire de la création d'une CPTS sur le territoire ; soutenir la création d'une MSP proche de Le Quesnoy ; ouvrir nos instances respectives et mieux communiquer avec les acteurs externes.

Le projet de soins

La construction du projet de soins 2021-2025 a été menée dans une démarche participative impliquant un grand nombre de professionnels lors de groupes de travail et lors de réunions de la commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques.

Ce projet de soins repose à la fois sur les orientations engagées lors du projet précédent, et sur la volonté partagée de faire évoluer l'offre de soins, en nous inscrivant dans une recherche de performance, tant dans les organisations soignantes et managériales, que dans les pratiques professionnelles.

La cohérence des axes du précédent projet de soins a permis de les reconduire dans la même approche transversale et la prise en compte du contexte et des autres projets avec lesquels il s'articule.

Les quatre objectifs stratégiques du projet sont :

- **Adapter les organisations paramédicales et psychologiques aux besoins des patients et des équipes dans le cadre du projet médical d'établissement et du projet médical partagé du Groupement Hospitalier de Territoire ;**
- **Poursuivre la politique du projet de soins initiée lors du précédent projet d'établissement et assurer le suivi annuel ;**
- **Participer au management de la qualité et gestion des risques liés aux soins ;**
- **Accompagner les objectifs stratégiques de l'établissement et des évolutions de l'organisation hospitalière.**

Ces objectifs rassemblent des axes de travail essentiels pour l'amélioration continue des prises en charge des patients, des pratiques professionnelles, du travail d'équipe et de la coordination entre les différents secteurs de l'établissement et avec les acteurs de la ville, en prenant en compte l'expression des usagers et de leurs représentants.

Enfin, la mise en œuvre de ce nouveau projet doit permettre également de développer la participation des professionnels dans la vie et les projets de l'établissement, ainsi que de valoriser l'investissement quotidien des équipes auprès des patients et de leurs proches.

Projet d'Établissement

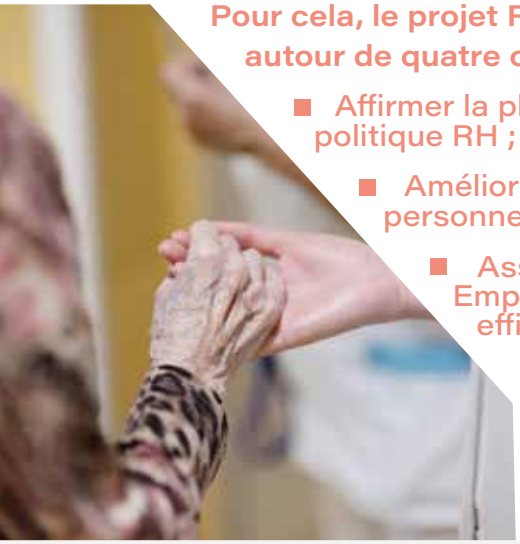
Le projet ressources humaines et QVT

Le projet Ressources Humaines (RH) et QVT a pour objectif de définir les orientations de la politique interne en RH de l'établissement, en tenant compte des évolutions réglementaires et législatives récentes, ainsi que des Lignes Directrices de Gestion adoptées en mars 2021 par les instances représentatives de l'établissement.

Il concerne tant les professions médicales que paramédicales, et a été élaboré dans une démarche collaborative qui a associé les représentants du personnel ainsi que les différentes directions fonctionnelles concernées.

Ce projet vise à répondre aux enjeux identifiés suivants :

- Les difficultés de recrutement sur certains métiers ;
- La nécessité d'adaptation des compétences aux évolutions des besoins de l'établissement ;
- L'absentéisme dont la maitrise doit être systématiquement recherchée ;
- La garantie d'une politique RH homogène sur les différents sites de l'hôpital, tout en tenant compte des spécificités locales.



Pour cela, le projet RH et QVT décline des actions autour de quatre objectifs principaux :

- Affirmer la place de la QVT au cœur de la politique RH ;
- Améliorer l'attractivité et la fidélisation du personnel ;
- Assurer une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) efficace et pertinente ;
- Assurer le maintien et/ou l'accompagnement dans le retour à l'emploi des agents (responsabilité sociale de l'établissement).

Le projet qualité, gestion des risques et développement durable

Élaboré en concertation avec les professionnels de l'établissement et les représentants des usagers, ce nouveau projet vient renforcer la place de l'usager (patients, proches...) en lien avec une coordination professionnelle centrée sur le travail en équipe.

L'objectif est de développer l'association des patients à la démarche qualité et risque, améliorer l'évaluation de la pertinence des résultats et s'adapter aux évolutions du système de santé ainsi qu'aux risques et situations sanitaires exceptionnelles, tout en veillant à limiter notre empreinte environnementale. La démarche s'inscrit dans une dynamique territoriale avec le GHT.

Pour y parvenir, l'établissement, qui fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins, a fixé les objectifs suivants :

- **Promouvoir l'intégration de la qualité et gestion des risques dans les pratiques quotidiennes ;**
- **Favoriser la maîtrise des risques et garantir la sécurité des personnes et des biens ;**
- **Favoriser la réduction de notre empreinte environnementale ;**
- **Contribuer à la coordination territoriale au niveau du GHT.**

Projet d'Établissement

Le projet du système d'information

La loi « ma santé 2022 », du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, repose entre autres sur l'axe suivant : faire du numérique un atout pour le partage de l'information en santé et l'évolution des pratiques.

Les patients doivent avoir accès dès 2022 à leur propre espace numérique de santé pour accéder notamment à leur dossier médical partagé.

Le schéma directeur, établi en conséquence sur une durée de cinq ans, hiérarche les actions résultant d'un consensus entre tous les acteurs de l'hôpital. Il doit aboutir à une dynamique nouvelle dans les relations entre les utilisateurs et le service informatique.

Ces actions sont intégrées autour de 4 objectifs stratégiques :

- Assurer la continuité et l'évolution des services informatiques nécessaires aux soins et à la prise en charge des patients ;
- Adapter les processus du système d'information hospitalier pour une prise en charge de qualité et sécuriser le patient ;
- Garantir l'interopérabilité interne et externe du système d'information ;
- Participer au pilotage stratégique et opérationnel de l'établissement.

Le projet communication

Nos ambitions

Faire connaitre et reconnaitre l'expertise de l'établissement par une présence active sur les outils adaptés permettant d'améliorer et d'entretenir la communication en externe comme en interne.

Accompagner les professionnels de santé en lien avec le projet médical sur les actions de prévention et de promotion de la santé.

Participer activement à l'organisation des projets sur l'ouverture ville Hôpital pour garantir le rôle d'Hôpital de proximité par le biais d'outils de communication.

La communication se doit d'impliquer l'ensemble des acteurs et de reposer sur une qualité et une fiabilité des informations transmises.

Les 3 grands axes du projet de communication sont :

- Poursuivre les actions de valorisation de l'image de l'établissement ;
- Améliorer la communication avec les usagers ;
- Promouvoir le rôle d'hôpital de proximité sur le territoire.

Le projet hôtelier et logistique

Les enjeux autour des fonctions supports représentées par les activités logistiques et techniques sont multiples. Il s'agit pour ces services de développer des organisations efficientes pour répondre aux besoins des usagers et du personnel et ainsi favoriser l'attractivité de l'établissement.

Dans le cadre de cette relation client/fournisseur, le projet hôtelier et logistique fait apparaître 3 objectifs d'amélioration et de développement :

- Améliorer le confort et la sécurité des usagers et les conditions d'exercice des professionnels ;
- Poursuivre l'amélioration de la qualité et l'optimisation des prestations logistiques et techniques ;
- Optimiser la fonction achat et approvisionnements.

Projet d'Établissement

Le projet managérial

Largement inspiré du rapport Claris « mieux manager pour mieux soigner », la finalité du projet managérial est de promouvoir une qualité des soins optimale, une plus grande autonomie des managers et une bienveillance du management à tous les échelons et avec tous les acteurs.

- Faire évoluer la gouvernance en renforçant la place des médecins et des soignants dans la gouvernance ;
- Rendre les processus de décision fluides et lisibles ;
- Promouvoir l'action collective et associer les usagers dans la vie de l'établissement en favorisant un management participatif.

Conclusion

Ce projet d'établissement a été élaboré selon une dynamique innovante de participation tant avec les professionnels de l'établissement qu'avec les professionnels de ville, les élus et les représentants des usagers.

Il porte les engagements de la communauté hospitalière que ce soit en termes d'accès aux soins, de prévention et de promotion de la santé, de partenariat avec les acteurs de territoire et de proximité.

Evolutif, il permet de consolider l'ancrage du Centre hospitalier sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Mormal.