



Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie

PROJET MÉDICAL

2023 - 2027

Mai 2022 – Mars 2023

Éditorial

L'Hôpital de Fourvière, Pôle d'Expertise Gériatrique de l'ouest lyonnais, est porté par son histoire depuis 150 ans, et les valeurs d'Humanité défendues par Jeanne GARNIER, pionnière des soins palliatifs dans le monde.

Un hôpital privé à but non lucratif participant aux missions du service public, adhérent FEHAP. Un hôpital à la dénomination symbolique : du latin Foro Vetere (Vieux Forum) : un lieu d'échanges et de partage ouvert sur la cité.

Voilà en quelques mots, décrites les raisons fortes de l'implication des professionnels de l'établissement qui chaque jour mettent leur engagement et leurs compétences au service du soin, du confort et de l'écoute de leurs patients : un ancrage dans une tradition humaniste et une volonté de leur offrir ainsi qu'à leurs aidants les prises en soin les plus modernes et les plus techniques.

Dans un monde de la santé en perpétuelle évolution, l'Hôpital de Fourvière se doit de redéfinir ses fondamentaux afin de penser et construire son avenir.

Le poids des contraintes réglementaires, l'inévitable nécessité d'un équilibre financier, la rigueur imposée par le process d'informatisation et la traçabilité constituent autant de facteurs de risque d'éloignement de ce qui fait l'origine de notre engagement : le soin.

Le Projet Médical, fondement de notre identité, porté par les professionnels de l'établissement, traduit, sous des formes très diverses, cette volonté indéfectible de placer le patient au centre envers et contre toute forme de contrainte.

Améliorer la qualité de vie au travail des soignants pour améliorer la qualité des soins aux patients. Ouvrir notre structure à nos partenaires et proposer un modèle de partage des ressources. Décloisonner nos filières de soins. Privilégier les alternatives à l'hospitalisation complète. Promouvoir les valeurs gériatriques. Accompagner chacun dans un projet personnalisé. Développer des approches intégratives (mobilité, psycho cognition, nutrition...).

Autant de sujets portés par notre Projet Médical qui permettront à l'hôpital de se projeter dans un avenir solide au service de son territoire.

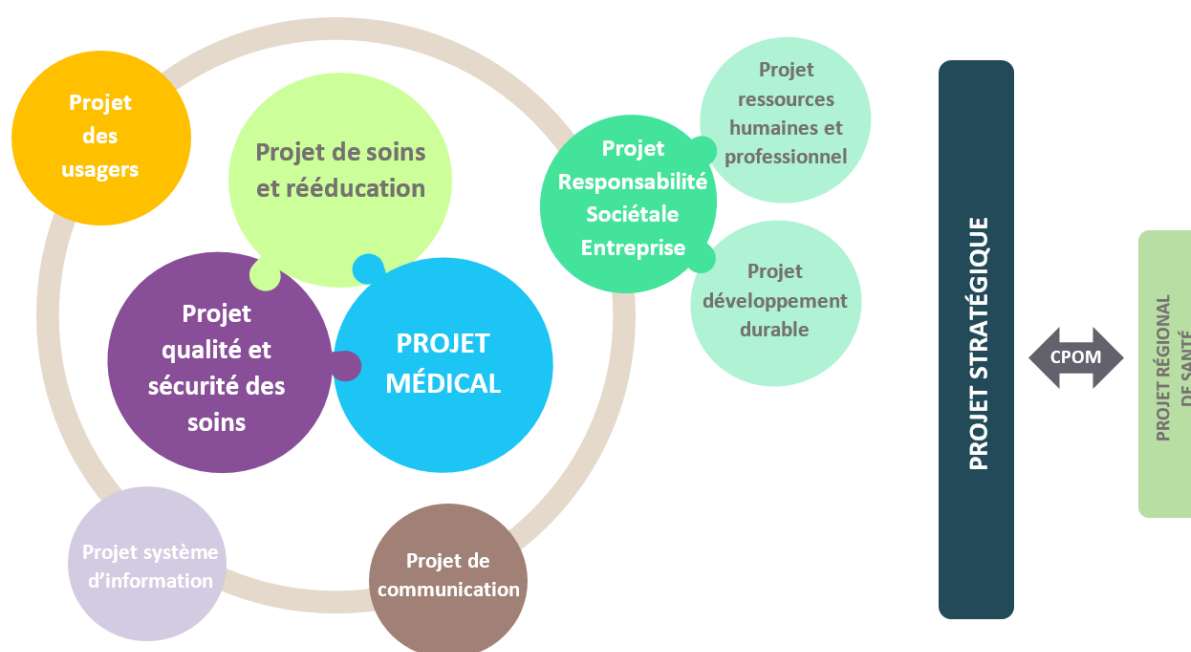
Laurent DAYOT

*Directeur Médical de
l'Hôpital de Fourvière*

Méthodologie du projet médical

Le projet stratégique de l'Hôpital de Fourvière définit les orientations stratégiques de l'établissement pour les cinq ans à venir. Il prend en considération l'environnement local et régional ainsi que le positionnement de l'hôpital dans son territoire.

Il s'inscrit dans les priorités du Projet Régional de Santé de l'ARS Auvergne Rhône Alpes en adéquation avec notre Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM).



Le projet médical constitue la colonne vertébrale du projet d'établissement. Afin de mener les réflexions pour la construction de ce nouveau projet médical de manière collaborative et innovante, notre hôpital a fait le choix d'utiliser la méthode de DESIGN THINKING sous forme d'ateliers collectifs faisant appel ainsi à la créativité des participants.

A l'issue de ces ateliers d'intelligence collective réalisés en janvier et février 2020, plusieurs axes stratégiques ont été définis répondant aux enjeux sanitaires de la population sur notre territoire.

Un comité de pilotage (COPI) du projet médical incluant le directeur médical de l'établissement et le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME) a été formé début 2020.

En raison de la pandémie COVID-19, la construction du projet médical a dû être revue et adaptée au contexte actuel rendant plus difficile la mobilisation des équipes.

En 2020 et 2021, l'établissement décide de concentrer sa réflexion et ses démarches sur le développement et le renforcement de deux orientations fortes identifiées : la nutrition et l'ambulatoire.

En 2022, une démarche collaborative a été relancée par la création de groupes de travail, composé de médecins, pharmacien et cadres de santé, pour chaque axe et thématique identifiés lors des ateliers de DESIGN THINKING. Ces groupes de travail ont procédé à la rédaction et à la validation des livrables attendus. A partir de ces éléments, un avant-projet rédactionnel pour le projet médical a été produit puis soumis pour validation auprès d'un Comité de relecture.

Après cette relecture, le projet médical a été présenté aux instances suivantes :

- Commission Médicale d'Établissement (CME) le 26 Avril 2023 ;
- Comité Social et Économique (CSE) le 26 Avril 2023 ;
- Conseil d'administration le 27 Avril 2023 ;
- Et au Conseil de direction le 4 Mai 2023.

Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Sommaire

I - L'HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE	6
1.1 CONTEXTE TERRITORIAL	6
1.2 NOS VALEURS ET NOS MISSIONS	7
1.3 L'OFFRE DE SOINS DE L'HÔPITAL DE FOURVIÈRE	10
II - ENJEUX ET AXES STRATÉGIQUES	13
III - HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN	15
3.1 DÉVELOPPER ET DIVERSIFIER NOS OFFRES DE SOINS AMBULATOIRES	15
3.2 DÉVELOPPER ET APPROFONDIR LES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE	17
3.3 DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES	19
3.4 FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DE L'HÔPITAL	20
IV - HÔPITAL HUMAIN, HÔPITAL ÉTHIQUE	21
4.1 RENFORCER LES PRISES EN SOINS PALLIATIVES ET DE FIN DE VIE	21
4.2 FAVORISER LA BIENVEILLANCE, LA BIENFAISANCE ET LA BIENTRAITANCE	22
4.3 FAVORISER UNE DÉMARCHE DE RÉFLEXION CONTINUE ET DE FORMATIONS DIVERSIFIÉES	23
V - HÔPITAL D'EXCELLENCE DANS LES MURS	25
5.1 AMÉLIORER LE CONFORT ET LES CONDITIONS DE PRISE EN SOINS	25
5.2 DÉVELOPPER DES PARCOURS DE SOINS SPÉCIFIQUES	26
5.3 REPENSER L'APPROCHE NUTRITIONNELLE ET L'OFFRE DE RESTAURATION	27
5.4 REPLACER LE PATIENT DANS SON ENVIRONNEMENT	28
5.5 POURSUIVRE L'ENGAGEMENT DE L'HÔPITAL AUPRÈS DES AIDANTS	29
VI - HÔPITAL DE DEMAIN	31
6.1 DÉVELOPPER LA CONNECTIVITÉ À L'HÔPITAL ET LA TÉLÉMÉDECINE	31
6.2 DÉVELOPPER DES ALTERNATIVES DE SOINS INTRA ET EXTRAHOSPITALIÈRES INNOVANTES	32
6.4 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INNOVATION	33
VII - HÔPITAL COMMUNIQUANT	34
7.1 DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATIONS POUR LES PROFESSIONNELS	34
7.2 DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATIONS AUPRÈS DES USAGERS	35
VIII - MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION DU PROJET MÉDICAL	36
8.1 DÉCLINAISON DU PROJET MÉDICAL EN ACTIONS OPÉRATIONNELLES	36
8.2 MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE SUIVI DU PROJET STRATÉGIQUE	36
8.3 MODALITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE	37



I - L'HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE

1.1 CONTEXTE TERRITORIAL

L'Agence Régionale de Santé (ARS) Auvergne-Rhône-Alpes a établi pour 10 ans un Projet Régional de Santé (PRS) 2018-2028 qui fixe les grands objectifs de la politique de santé pour la région Auvergne-Rhône-Alpes. La politique nationale sur notre région se décline selon les 6 orientations majeures suivantes :

- *Renforcer, en lien avec les autres porteurs de politiques, la place de l'éducation à la santé, de la prévention et de la promotion de la santé publique ;*
- *Favoriser l'accès à la santé ;*
- *Améliorer la qualité et l'efficacité du système de santé par une organisation en parcours reposant prioritairement sur l'ambulatoire et par le soutien à domicile ;*
- *Renforcer la capacité du système de santé à faire face aux situations exceptionnelles ;*
- *Renforcer la démocratie en santé et les relations partenariales entre professionnels et usagers ;*
- *Adapter le système de santé en s'appuyant sur les innovations.*

Afin de répondre à ces orientations régionales, l'Hôpital de Fourvière, en tant que centre gérontologique, se doit de définir une stratégie médicale contribuant à la qualité et à la fluidité du parcours du sujet âgé, tout en renforçant son positionnement au sein de l'offre de soins territoriale.

La région Auvergne-Rhône-Alpes regroupe en 2019 selon l'INSEE près de 8 millions d'habitants représentant environ 12% de la population française. Cela fait d'elle la deuxième région la plus peuplée derrière l'Île de France. Notre région, marquée par de fortes disparités, conjugue de vastes espaces urbains à densité élevée avec des zones rurales et montagneuses peu denses.

La densité est très forte dans les départements qui comptent une grande métropole comme dans le Rhône avec des taux de mortalité très faibles dans les zones urbaines. Selon l'INSEE, la population est de 1 900 000 habitants environ en 2019 sur le territoire Rhône Centre et de 1 400 000 habitants environ en 2018 pour la Métropole de Lyon.

En 2015, la région Auvergne Rhône-Alpes comptait 172 000 personnes âgées potentiellement dépendantes (GIR 1 à 4). Selon une étude menée par l'INSEE en juillet 2016, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 187 000 en 2020, puis 215 000 en 2030, soit + 25 % entre 2015 et 2030 avec un pic démographique attendu en 2030 pour les plus de 75 ans.

Les principaux enjeux de la politique du vieillissement en France sont :

- La prévention de la perte d'autonomie ;
- La problématique de la dépendance ;
- La prise en compte des personnes touchées par les maladies neurodégénératives.

■ HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE

En 2014 selon l'INSEE, l'indice de vieillissement¹ dans le Rhône est de 61,8, plus faible par rapport à la moyenne nationale de 75,5 (France Métropolitaine) indiquant une population plutôt jeune dans ce département.

Sur la Métropole de Lyon, les personnes de plus de 60 ans représentent 12,8% de la population pour la tranche d'âge 60-74 ans et 8,1% de la population pour la tranche d'âge de plus de 75 ans (INSEE -2018).

Nos patients proviennent à 80% environ du territoire de la Métropole de Lyon et de l'ouest lyonnais avec 70% des patients domiciliés à Lyon. Notre territoire correspond à Lyon et ses communes limitrophes de l'ouest lyonnais.

En écho aux enjeux nationaux et régionaux, l'offre de soins sur notre territoire devra notamment favoriser l'organisation d'un parcours hospitalier adapté à la personne âgée, répondre aux besoins de prise en charge spécifiques (maladies neurodégénératives, soins palliatifs...), favoriser le repérage et le dépistage des fragilités auprès de la personne âgée et promouvoir une approche préventive collective pour un bien vieillir.

Sur la région Auvergne Rhône Alpes, le constat le plus prégnant au niveau de l'offre de soins libérale est que plus d'un omnipraticien sur 4 en activité a plus de 60 ans et que les disparités intra régionales sont assez fortes pour cet indicateur. Cela concerne moins notre territoire de proximité situé dans une zone urbaine de forte densité.

Concernant l'offre hospitalière, la région Auvergne Rhône Alpes compte en 2018 quatre CHU et 400 établissements de santé environ. A cette date, l'ensemble de l'activité hospitalière effectuait 2,5 millions de passages dans ses 81 services d'urgences, 85 000 sorties de ses 55 SMUR ou antennes SMUR, ou encore 1,8 millions de dossiers traités par les 13 SAMU. Selon les données de 2019 issues de SCAN SANTE, les taux de séjours MCO standardisé et SSR standardisé pour 1 000 habitants étaient respectivement de 291,23 et de 501,95 en Rhône Centre.

Notre projet médical a pour ambition de répondre aux enjeux du territoire et pour volonté de renforcer la prise en soins globale des usagers.

1.2 NOS VALEURS ET NOS MISSIONS

L'Hôpital de Fourvière est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Il s'agit d'un Centre de Gérontologie qui regroupe toutes les activités liées au parcours de soins d'un patient de plus de 65 ans. L'Hôpital de Fourvière, en tant qu'établissement support de la filière gérontologique Rhône-Centre, s'inscrit dans une démarche associant l'ensemble des acteurs concernés au sein de la filière afin « de créer une véritable dynamique d'organisation (...) dans un projet de territoire concerté entre les acteurs. ».

L'établissement s'inscrit dans une longue tradition humaniste au service des personnes fragilisées par l'âge, la maladie et la perte d'autonomie. Il accueille chaque année plus de 2000 patients âgés, d'une moyenne d'âge de 85 ans, souffrant de pathologies intriquées et complexes souvent associées à des troubles neuro dégénératifs. L'accompagnement d'une

¹ L'indice de vieillissement est le rapport de la population des 65 ans et plus sur celle des moins de 20 ans

population en situation de dépendance est au cœur des pratiques des professionnels de l'hôpital.

Notre approche gériatologique prend en compte tous les aspects du vieillissement de la personne, qu'ils soient médicaux, psychologiques ou sociaux.

Quelle que soit l'activité concernée, l'Hôpital de Fourvière est organisé afin de prendre en soins, à tous les stades du vieillissement et de la maladie, des problématiques :

- Nutritionnelles ;
- Psycho - Cognitivo – Comportementales ;
- Locomotrices ;
- Sensorielles.

Nos prises en soins sont réalisées par des professionnels experts, en lien avec les aidants, de façon graduée et adaptée aux besoins du patient, tout en intégrant son contexte socio-environnemental.

Dans le cadre de la « Filière Gériatrique Centre », l'Equipe Mobile de Gériatrie (EMG), intra et extra hospitalière, coordonne les prises en charge avec les professionnels de ville et collabore avec les services de l'Hôpital Saint-Joseph Saint-Luc, en particulier avec les services d'urgence. Cette équipe pluridisciplinaire (médecins gériatres, infirmières et assistantes sociales et ergothérapeute), propose des évaluations gériatriques (autonomie, mémoire, nutrition, environnement social...), des visites à domicile ainsi que des suivis post hospitalisation.

Une autre des particularités de notre hôpital est de fonctionner avec des unités d'hospitalisation mixtes permettant le maintien du patient dans le même lit lors du changement de catégorie médico tarifaire (passage de Médecine (MCO) en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) ou inversement). Cette organisation optimise le parcours du patient et son confort.

Attaché à sa mission de prévention, notre établissement propose aussi des consultations externes :

- Troubles de la mémoire ;
- Évaluation gériatrique : pour le dépistage des grands syndromes gériatriques ;
- Dépistage et prévention de l'incontinence ;
- Évaluation et prise en charge du diabète ;
- Aide aux aidants pour prévenir le syndrome d'épuisement de l'entourage des personnes dépendantes.

L'Hôpital de Fourvière est un Centre de Mémoire de Proximité (CMP) et propose une filière psycho cognitive complète. Des programmes spécifiques individualisés ou collectifs de prévention et de restauration de l'autonomie sont également développés dans notre offre de soins.

Le plateau technique de l'hôpital (matériels d'investigations, équipements de rééducation, balnéothérapie, salle multi sensorielle...), contribue à une meilleure prise en charge en évitant le transfert des patients. Des collaborations étroites sont développées avec d'autres partenaires afin de compléter l'offre de soins.

■ HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE

Pour mener à bien toutes ces missions, l'Hôpital de Fourvière fonde ses actions sur des valeurs institutionnelles, porteuses de sens et de responsabilités, fédératrices, au service des usagers.

Ces valeurs soutiennent et guident les engagements du projet médical :

RESPECT, ÉCOUTE ET SAVOIR ÊTRE

Le patient et ses proches sont au centre de nos préoccupations. Pour cette raison, nous nous attachons à valoriser nos points forts :

- Le respect des droits fondamentaux par l'application des chartes ;
- La formation du personnel à nos valeurs ;
- L'élaboration d'un projet personnalisé de soin (MCO/SMR) ou de vie (Unité de Soins de Longue Durée) de façon concertée avec le patient et l'entourage ;
- La prise en compte des conditions de vie et de l'entourage du patient afin de l'accompagner au mieux tout au long de son parcours ;
- Le recueil des directives anticipées et du choix de la personne de confiance ;
- Le recueil des témoignages de satisfaction et des réclamations des usagers ;
- L'accueil de tous sans discrimination ;
- La démarche éthique.

COLLECTIF

L'approche gérontologique au sein de l'Hôpital de Fourvière s'appuie sur une forte collaboration entre tous les intervenants dont les représentants d'usagers et les acteurs de la filière. Ce qui permet, grâce aux compétences de chacun, de répondre de façon optimale aux besoins de nos patients.

ATTENTION À LA PERSONNE

Une place importante est accordée aux activités favorisant la vie sociale des personnes accueillies. La présence de deux animateurs et d'une dizaine d'associations de bénévoles contribuent à :

- Humaniser la vie en institution ;
- Être à l'écoute des besoins de la personne âgée et de ses proches, en favorisant le lien social ;
- Contribuer à rester acteur de sa vie ;
- Faire rentrer la vie dans l'établissement ;
- Faciliter les réponses aux besoins individualisés ;
- Être des personnes ressources pour le public accueilli et les soignants.

UNE ORGANISATION ADAPTÉE DANS UN ENVIRONNEMENT PRIVILEGIÉ

Nous veillons à mettre à disposition de nos usagers et soignants une organisation adaptée à la prise en soins de nos patients âgés :

■ HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE

- **Des unités mixtes médecine (MCO) – soins médicaux et de réadaptation (SMR)**

Cette organisation intègre les parcours Médecine et SMR avec une prise en charge assurée par la même équipe médicale, paramédicale et psycho-sociale, sans changement de chambre. Ainsi la rééducation, la réadaptation et la prise en charge sociale sont débutées dès le premier jour de l'hospitalisation.

- **Une unité cognitivo-comportementale (UCC)**

Cette unité accueille des patients souffrant de symptômes psycho-comportementaux envahissants.

- **Des unités de soins de longue durée (USLD)**

Celles-ci font suite au séjour SMR pour les patients présentant des pathologies nécessitant une surveillance médicale constante.

- **Une unité de 12 lits d'hébergement renforcée (UHR)**

Cette unité est dédiée à la prise en soins des patients atteints de pathologies neurodégénératives présentant des troubles sévères du comportement.

- **L'hospitalisation à temps partiel**

L'hôpital de jour réalise des missions d'évaluation, de prévention, de restauration des capacités physiques et cognitives en vue de maintenir l'autonomie des patients.

- **Un accueil de jour « la ferme »**

Ce dispositif offre aux patients atteints de troubles de la mémoire, un lien social, mobilise les capacités préservées, participe au maintien à domicile et propose une solution de répit aux aidants.

Notre établissement est situé dans un parc de 4 hectares à 10 minutes du centre-ville.

1.3 L'OFFRE DE SOINS DE L'HÔPITAL DE FOURVIÈRE

Chiffres clés

238 lits en Hospitalisation complète :

- 138 lits en médecine – SMR dont 1 UCC
- 100 lits d'hébergement (USLD/UHR)

10 places en Hôpital de Jour SMR

2 lits en Hôpital de Jour Médecine

15 places en Accueil de Jour

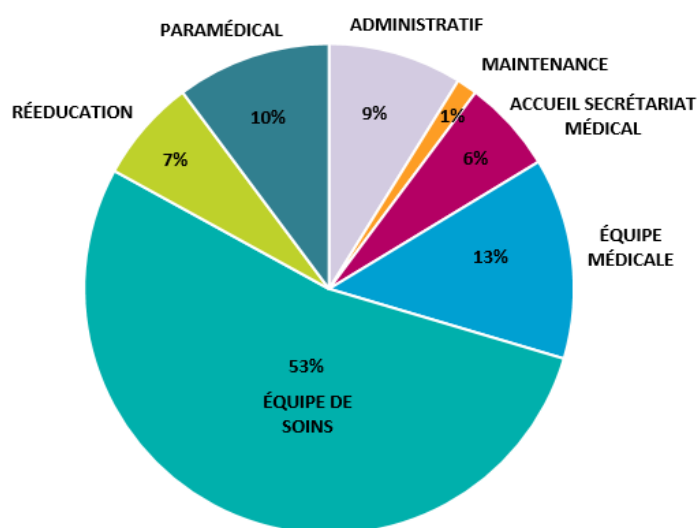


Fréquentation de l'hôpital

	Médecine	SMR	USLD	UHR	UCC	Consultations externes
	Sorties					
2019	1862	1368	68	4	94	1315
2021	1185	911	45	4	101	1362
2022	1073	829	32	3	85	1183

Ressources humaines

Répartition des ressources humaines en Mai 2022



Plateau technique

- BUD (Bilan Uro Dynamique)
- Radiologie conventionnelle
- Échographies (cardiaque)/ Dopplers
- EEG (électroencéphalogramme)
- Holter (électrocardiogramme, tension artérielle)
- ORL
- Equipements d'ophtalmologie
- Radio cinéma
- Plateau de statokinésie
- Impédancemétrie
- Cabinet dentaire
- Salle multi sensorielle
- Balnéothérapie

L'Hôpital de Fourvière est un acteur majeur de son territoire dans le soin apporté aux personnes âgées.

Depuis des années, il demeure le seul établissement purement gériatrique de l'agglomération lyonnaise.

Il a su développer au fil des années avec l'implication de ses professionnels une offre de soins élargie, diversifiée et multimodale, au service des personnes âgées et de leur entourage.

Le Projet Médical actuel s'inscrit dans la continuité des précédents projets médicaux en adéquation avec les indicateurs du CPOM.

Ces dernières années, plusieurs réalisations ont vu le jour avec l'ouverture d'une UCC (Unité Cognitivo Comportementale) labellisée, la rénovation de la balnéothérapie, la création de 10 places d'Hôpital de Jour SMR (5 cognitives et 5 locomoteur), la création d'une consultation médicale d'aide aux aidants et d'un l'espace écoute, gratifiés du prix de l'innovation lors 3ème Congrès Francophone sur le répit et l'Accompagnement des Aidants.

■ **HÔPITAL DANS SON TERRITOIRE**

Nous avons poursuivi notre activité d'hospitalisation complète mixte Médecine et SMR qui fait la force de notre organisation privilégiant le confort de nos patients ainsi que la fluidité des parcours de soins.

Notre filière Psycho Cognitivo Comportementale s'est vue renforcée.

Nous avons enrichi notre offre de Prévention dont le repérage de la fragilité, la promotion du vieillissement réussi avec le programme PROGEPHY (**P**rogramme **G**érontologique de prévention de la perte d'autonomie et de restauration des capacités **P**hysiques), précurseur de notre Hôpital de Jour sous ses deux formes actuelles Médecine et SMR.

L'hôpital de Fourvière s'est ouvert sur la ville et ses professionnels libéraux avec son intégration à la CPTS du 5ème arrondissement et le développement de nombreux partenariats. L'action gérontologique n'étant efficace que si elle est partagée.

Les Journée Portes Ouvertes ainsi que la création de notre nouveau site internet ont participé de notre visibilité auprès de nos partenaires ainsi qu'auprès du grand public.

Toutes ces actions se voient renforcées dans le cadre de notre nouveau Projet Médical.



II - ENJEUX ET AXES STRATÉGIQUES

ENJEUX

Des enjeux majeurs ont été identifiés pour le fonctionnement et le développement de l'Hôpital de Fourvière :

- Humanité
- Attractivité, conseil et expertise
- Communication et visibilité
- Innovation structurelle et organisationnelle
- Fluidité et réactivité des solutions proposées
- Enjeux écologiques et durables
- Plaisir au travail / collectif
- Service ambulatoire adéquat
- Plateau technique performant

Afin de répondre à ces différents enjeux importants, cinq axes stratégiques ont été définis et sont présentés ci-après.

CINQ AXES STRATÉGIQUES

Hôpital ouvert, hôpital en lien

- Développer et diversifier nos offres de soins ambulatoires
- Développer et approfondir les partenariats avec les acteurs du territoire
- Développer les coopérations intergénérationnelles
- Faciliter l'accessibilité de l'hôpital

Hôpital humain, hôpital éthique

- Renforcer les prises en soins palliatives et de fin de vie
- Favoriser la bienveillance, la bienfaisance et la bientraitance
- Favoriser une démarche de réflexion continue et de formations diversifiées

Hôpital d'excellence dans ses murs

- Améliorer le confort et les conditions de prise en soins
- Développer des parcours de soins spécifiques
- Repenser l'approche nutritionnelle et l'offre de restauration
- Replacer le patient dans son environnement
- Poursuivre l'engagement de l'hôpital auprès des aidants

Hôpital de demain

- Développer la connectivité à l'hôpital et la télémédecine
- Développer des alternatives de soins intra et extrahospitalières innovantes
- Favoriser le développement de l'innovation

Hôpital communicant

- Développer et améliorer les moyens de communication et d'informations pour les professionnels
- Développer et améliorer les moyens de communication et d'informations auprès des usagers



III - HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

3.1 DÉVELOPPER ET DIVERSIFIER NOS OFFRES DE SOINS AMBULATOIRES

Le développement de l'ambulatoire est un axe fort de la stratégie de l'établissement qui vise à assurer des missions de prévention, d'évaluation ainsi que de restauration de l'autonomie.

Elles englobent la promotion d'un vieillissement réussi ainsi que la détection et la prévention de la fragilité.

L'ambulatoire rassemble de nombreux professionnels qui interviennent dans le cadre de :

- Consultations externes ;
- Hospitalisations à temps partiel (HTP) en médecine et en rééducation sous forme d'Hôpitaux de Jour (HDJ) ;
- L'Équipe Mobile de Gériatrie.

L'hôpital a déjà initié une démarche visant à amplifier ses activités ambulatoires. Celle-ci consiste en l'identification d'axes prioritaires dans l'organisation interne et son développement.

ENRICHIR LES OFFRES DE PRISE EN SOINS EN HÔPITAL DE JOUR

L'Hôpital de Jour (HDJ) permet une prise en soins pluridisciplinaire optimisée et concentrée sur une journée. L'Hôpital de Fourvière dispose de 2 lits en HTP Médecine (MCO) et de 10 places en HTP Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

Ce dispositif est structuré en filières permettant une offre de soins élargie par la combinaison de spécialités.

Actuellement, l'Hôpital de Jour comprend 4 filières spécialisées accessibles aux patients âgés permettant une personnalisation des soins :

- Deux filières développées à la fois en MCO et SMR :
 - La filière restauration de l'autonomie pour les patients en situation de fragilité et de sédentarité ;
 - La filière cognition pour les patients ayant une plainte mnésique dans un contexte le plus souvent d'une pathologie neurodégénérative ;
- Deux filières développées uniquement en MCO :
 - La filière Evaluation Gériatologique Standardisée (EGS) ;
 - La filière transfusion et supplémentation en fer.

L'Hôpital de Fourvière souhaite renforcer son Hôpital de Jour tout en faisant évoluer ses activités afin de proposer une offre de soins toujours plus adaptée aux besoins des usagers. Son développement a été structuré en deux phases.

Une 1^{ère} phase, déjà initiée à ce jour, consiste à renforcer les filières déjà existantes que sont la restauration de l'autonomie, la cognition, la transfusion/perfusion de fer, l'EGS ;

Une 2^{ème} phase avec pour objectif le développement de plusieurs nouvelles filières :

- Une filière Réactive : cette offre de soins permet une prise en soins rapide d'un patient et la production un bilan de santé complet programmé dans le but d'éviter le passage par les services d'urgence ;
- Une filière RAAC (Récupération Améliorée Après Chirurgie) ;
- Une filière fragilité osseuse ;
- Une filière sensorialité ;

■ HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

- ainsi que des filières en lien avec l'expertise spécifique de certains de nos praticiens, qui seront des projets importants pour la valorisation de l'Hôpital de Jour.

DÉVELOPPER LES CONSULTATIONS

Les consultations externes constituent une offre d'expertise élargie de l'Hôpital de Fourvière avec notamment la consultation mémoire labellisée.

Ces consultations sont une porte d'entrée vers l'ensemble des offres de soins et d'accompagnement proposées au sein de l'Hôpital et elles contribuent à la personnalisation des parcours de soins.

Ainsi l'Hôpital de Fourvière souhaite maintenir et renforcer ces consultations au cours des cinq prochaines années.

Ces consultations sont :

- Consultations gériatriques
- Consultations diabète
- Consultations d'incontinence urinaire
- Consultations d'aide aux aidants
- Consultations de semi-urgence
- Consultations mémoire labellisée
- Bilan neuropsychologique

En complément, il est également envisagé de développer d'autres types de consultations telles que des consultations nutrition, thématique forte du projet médical, des consultations chute, médecines alternatives complémentaires, fragilité osseuse, etc.

POURUIVRE LA DYNAMIQUE ORGANISATIONNELLE DU PÔLE AMBULATOIRE

Afin de développer notre pôle ambulatoire, nous avons initié une démarche de réorganisation interne s'attachant à :

- Améliorer la coordination et la planification : outils de gestion sur la disponibilité des salles de

consultations, optimisation des agendas patients

- Mutualiser les moyens humains
- Améliorer le lien pré et post HDJ : articulation de l'HDJ avec les services MCO/SMR et les demandes d'HDJ via la hotline gériatrique ou les interventions de l'EMG à l'Hôpital Saint-Joseph Saint-Luc.

Des projets de développement passant par une réorganisation structurelle et en ressources humaines sont également en cours.

RENFORCER LE LIEN VILLE-HOPITAL

L'offre de soin ambulatoire que ce soit en HTP ou en consultation, constitue un lien et une ressource pour l'environnement médico-social.

Cette gestion gériatrique ambulatoire et de liaison ville-hôpital constitue une des missions de l'EMG (équipe mobile gériatrique). Cette expertise est développée et perfectionnée depuis près de 20 ans avec l'ensemble des acteurs.

CRÉER UN LIEU DEDIE

Le pôle ambulatoire nécessite une organisation dédiée ainsi que des locaux adaptés et facilement accessibles aux patients.

L'établissement souhaite regrouper en un lieu dédié les prises en soins ambulatoires, d'améliorer le confort des patients et des équipes et d'augmenter la capacité d'accueil.

Cette unité de lieu, garante d'une plus-value thérapeutique pour les patients, facilitera la mise en œuvre des activités du pôle ambulatoire.

L'Hôpital de Fourvière portera une attention particulière à la polyvalence des espaces et au caractère évolutif du lieu, capable de

■ HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

répondre au fil du temps aux besoins d'évolutions du pôle ambulatoire.

VALORISER LES LIENS AVEC LES PARTENAIRES AMONT ET AVAL

L'organisation du pôle ambulatoire repose sur une coordination forte avec l'ensemble des acteurs en amont et en aval du parcours patient :

- Les professionnels libéraux ;
- Les EHPAD du secteur d'action de l'Hôpital de Fourvière ;
- Les hôpitaux et les cliniques.

Les patients peuvent également être orientés par des acteurs internes à l'établissement, à savoir :

- D'une hospitalisation à temps complet et donc à la demande d'un médecin du service ;
- De l'équipe mobile de gériatrie qui effectue ce lien et oriente un nombre très important de patients vers l'ambulatoire ;
- De médecins spécialistes à la suite de consultations.

Ce parcours ambulatoire au sein de l'Hôpital de Fourvière est un des axes de développement majeur pour les prochaines années et la valorisation des partenariats en est l'une des clés.

Le renforcement de ces partenariats ainsi que l'ouverture vers de nouveaux acteurs permettra à l'établissement de fluidifier et d'intensifier la prise en soins en ambulatoire et ce au profit du patient.

3.2 DÉVELOPPER ET APPROFONDIR LES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Les enjeux récents de la gérontologie et du monde de la santé, nécessitent que les établissements travaillent davantage en réseaux afin de garantir et améliorer la fluidité des parcours de soins.

Le développement et la consolidation des partenariats constituent un axe important de la stratégie de l'établissement, et contribuent fortement à son inscription territoriale.

L'Hôpital de Fourvière est, par son expertise gérontologique, un acteur majeur de la filière gérontologique Rhône Centre. Nous souhaitons affirmer ce rôle en développant des coopérations de proximité.

L'objectif principal de cette politique de coopération territoriale est d'améliorer l'accès aux soins tout en améliorant la fluidité du parcours de soins.

Nous souhaitons également renforcer la coopération avec nos usagers en les considérant comme des partenaires essentiels à l'organisation des soins.

CONFORTER L'INSCRIPTION TERRITORIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Élément clé de notre inscription territoriale, l'équipe mobile de gériatrie (EMG) intervient à l'Hôpital Saint-Joseph Saint-Luc et joue un rôle central dans le développement des liens avec les partenaires du réseau.

De plus, l'organisation de l'offre de soins réalisée en partenariat avec nos autorités de tutelle, nous permet d'établir des objectifs en cohérence avec la politique nationale et régionale de santé, les spécificités de notre territoire et les besoins des usagers.

■ HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS DE PROXIMITÉ ET LE MAILLAGE TERRITORIAL

Il apparaît aujourd'hui important pour notre établissement de poursuivre et d'élargir cette dynamique de travail en réseau.

Nous souhaitons développer les partenariats de proximité qui sont des leviers stratégiques pour fluidifier et sécuriser le parcours de soins, tout en renforçant le maillage territorial.

Au sein de ce réseau, l'hôpital souhaite optimiser le parcours patient en collaborant avec différentes catégories de partenaires, à la fois en amont et en aval.

Ainsi notre réseau regroupe :

- La Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) ;
- Les partenaires libéraux ;
- Les instances territoriales ;
- Les établissements sanitaires et médico-sociaux ;
- Le secteur associatif.

Par ailleurs, nous envisageons d'ouvrir nos locaux et de partager nos organisations avec des partenaires extérieurs participant ainsi à améliorer le lien Ville-Hôpital et élargir notre offre de soins.

ORGANISER ET STRUCTURER LA STRATÉGIE PARTENARIALE

Les relations de l'établissement avec les autres acteurs du territoire doivent être adossées à une politique institutionnelle partagée, globale, organisée.

La création d'un comité de pilotage (COPART), dédié aux partenariats du parcours patient, permet d'organiser et de structurer davantage cette stratégie de l'hôpital.

Sa construction s'appuie sur l'analyse de nos besoins et de nos offres couplées à

une cartographie et une identification préalables des acteurs de proximité.

Développer différents partenariats, formalisés ensuite par des conventions, permettra d'améliorer la lisibilité et de mieux coordonner les parcours de soins intra et extra hospitaliers.

La coopération avec les acteurs de santé doit fonctionner sur la base d'une relation équilibrée et d'engagements réciproques. Une attention particulière sera portée aux valeurs professionnelles, éthiques et institutionnelles de nos futurs partenaires afin de tisser un lien durable basé sur une vision partagée du soin et des coopérations professionnelles.

L'objectif est d'améliorer le service rendu à la population du territoire de proximité.

CONSTRUIRE UNE DYNAMIQUE PARTICIPATIVE AVEC LES USAGERS

Les usagers sont représentés sur l'établissement par la Commission Des Usagers (CDU). Cette commission a pour missions principales de veiller au respect des droits usagers ainsi que de faciliter leurs démarches.

Son implication dans la vie institutionnelle de l'hôpital, est importante car elle permet de mieux connaître l'évolution des attentes des patients et de recueillir des propositions d'orientations pour l'amélioration de l'offre de soins.

L'Hôpital de Fourvière considère l'ensemble des usagers comme des partenaires actifs dans la construction du projet de soins personnalisé.

3.3 DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES

L'Hôpital de Fourvière oriente ses différents projets autour de valeurs telles que le partage, l'écoute ou encore la bienveillance, valeurs historiques portées par Jeanne Garnier, fondatrice de notre association.

En cohérence avec ces valeurs, nous poursuivons le développement de projets culturels et intergénérationnels de proximité.

L'intégration de nos patients à ces projets permet d'améliorer leur estime de soi et nourrit leurs besoins de lien social.

Par ailleurs, notre établissement accueille des étudiants de formations diverses. Il leur est proposé un accompagnement professionnel de qualité par la transmission de savoir-faire et d'un savoir-être adapté à un public gériatrique.

S'ENGAGER DANS DES PROJETS DE PROXIMITÉ

L'Hôpital de Fourvière s'inscrit depuis de nombreuses années dans une démarche de coopérations intergénérationnelles avec notamment différents établissements scolaires proches de notre structure.

Nous souhaitons développer la diversité des coopérations sur notre territoire en ouvrant nos partenariats à des générations différentes dès la petite enfance.

Nous poursuivons le déploiement des projets culturels en lien avec la commission culturelle de l'Hôpital. Cette commission initie et assure le suivi de projet culturel et/ou intergénérationnel faisant sens pour l'Hôpital et ses usagers. Elle participe activement à la recherche de financement complémentaire de celle de « l'Œuvre des Dames du Calvaire », essentielle pour nous permettre de mener à bien nos projets.

Pour cela, nous encourageons la diversité des membres au sein de cette commission (personnel de l'Hôpital, bénévoles et usagers). Nous souhaitons que l'utilisateur puisse y exprimer ses idées et ses attentes.

En complément, l'Hôpital de Fourvière est un lieu de création artistique et un lieu de vie ouvert sur l'extérieur (prêt de sa chapelle et accueil d'artistes en résidence sur son site).

AMÉLIORER L'ESTIME DE SOI DES PATIENTS

L'estime de soi de nos patients est un facteur important de bien-être.

Il s'agit d'un défi à relever face à l'entrée dans la dépendance qui les touche.

Nous encourageons nos patients à participer aux actions culturelles et intergénérationnelles en ayant à cœur de valoriser leurs expériences respectives.

Cela renforce l'humanisation de l'environnement dans lequel ils évoluent et aide à répondre à leur besoin de lien social.

L'Hôpital s'engage à promouvoir un regard positif sur la vieillesse et la dépendance.

L'intégration de ces rencontres intergénérationnelles dans le projet personnalisé de nos patients participe à l'amélioration permanente de leurs conditions de séjour.

SOUTENIR L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL DES ÉTUDIANTS DES MÉTIERS DE LA SANTÉ

Notre établissement poursuit le développement de la formation dispensée par nos professionnels de santé auprès des étudiants.

Il est fondamental de les accompagner dans l'appropriation de compétences techniques et relationnelles à tous les

■ HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

stades du parcours de soins, jusqu'à l'autonomie.

La transmission des bonnes pratiques professionnelles en respectant les valeurs de l'établissement est primordiale.

3.4 FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DE L'HÔPITAL

L'accessibilité aux bâtiments et aux services est le préalable indispensable à l'accès aux soins tout en privilégiant la mobilité durable en coopération avec les acteurs de proximité.

Nous souhaitons également renforcer notre signalétique pour la rendre plus adaptée à l'ensemble des publics accueillis.

FAVORISER LES COOPÉRATIONS POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ À L'HÔPITAL

Conscient de l'enjeu que représente l'accessibilité, l'Hôpital de Fourvière souhaite améliorer et faciliter les moyens d'accès au site pour ses usagers.

Après évaluation des besoins de notre public gériatrique en terme d'accessibilité, plusieurs scénarii de mobilité douce et autonome sont envisagés.

Dans cette perspective, nous souhaitons favoriser les échanges avec les acteurs de la Ville de Lyon, la Métropole de Lyon, la Fondation de Fourvière, les associations et les réseaux de transports en commun.

En accompagnant le public dans l'accès à la mobilité douce, l'hôpital sera acteur du développement Lyon ville inclusive et durable. Les possibilités de transports doux permettent d'effectuer de courtes distances à moindre coût comme « Cyclopousse » et « Benur Vélo'v ».

Ces modes de transport permettront de nous interconnecter avec les réseaux de transport actuels et à venir.

Dans le cadre de la mobilité durable soutenue par l'Hôpital, les professionnels du site seront également incités à utiliser les modes de déplacement doux.

RENFORCER LA SIGNALÉTIQUE DE NOTRE CENTRE DE GÉRONTOLOGIE POUR L'ENSEMBLE DE NOS USAGERS

Une signalétique efficace et claire reste incontournable afin de permettre à l'utilisateur d'accéder aux locaux et à nos prestations. Elle facilitera la lisibilité du parcours et de l'accès aux espaces de soins.

Les objectifs principaux de la signalétique sont d'informer, orienter mais également de rassurer tout usager.

Les améliorations pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap seront poursuivies : boucles auditives en intérieur, bandes auditives et bandes de guidage tactiles à l'extérieur ainsi qu'un marquage au sol, etc.

L'objectif est de permettre à l'ensemble de nos usagers et professionnels de se déplacer en parfaite autonomie et en toute sécurité sur notre site.



IV - HÔPITAL HUMAIN, HÔPITAL ÉTHIQUE

4.1 RENFORCER LES PRISES EN SOINS PALLIATIVES ET DE FIN DE VIE

De par son histoire, son appartenance à la fédération des établissements Jeanne Garnier, sa spécificité gériatrique, la culture et la pratique des soins palliatifs sont largement présentes à l'Hôpital de Fourvière et demeurent une priorité.

La mort appartient au quotidien des établissements hébergeant des personnes âgées. La prise en charge gériatrique répond, par définition, à une approche globale et pluridisciplinaire. La démarche palliative s'inscrit donc naturellement dans le continuum de cette approche.

L'hôpital souhaite valoriser son activité en soins palliatifs et ainsi s'inscrire dans une labélisation de cette activité.

RENFORCER NOTRE EXPERTISE INTERNE SUR LE PARCOURS DE SOINS DU PATIENT AU SEIN DE L'HÔPITAL

Les soins aux personnes âgées sont indissociables d'un regard, d'une attention particulière à la prise en charge de la fin de vie, de son accompagnement par les soins palliatifs.

Tous les professionnels formés en gériatrie ont des compétences en soins palliatifs : l'évaluation des besoins, la mise en œuvre de projets de soins personnalisés, la réalisation en équipe pluridisciplinaire d'un projet de prise en soins des patients et de leur proche.

Afin de poursuivre notre accompagnement spécialisé, plusieurs axes seront investis :

- Créer et faire reconnaître des Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP) ;
- Poursuivre et encourager les groupes de travail existants pour entretenir la culture palliative, (groupe humanité, soins palliatifs et Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)) ;
- Poursuivre et encourager la formation continue de l'ensemble des professionnels sur ces mêmes thèmes (douleur, accompagnement fin de vie et Humanité). Formations reconduites annuellement ;
- Souligner l'importance de l'écoute du patient, des proches, et des soignants, et proposer des formations à la relation d'aide ;
- Créer une équipe référente pluridisciplinaire qui pourrait être sollicitée pour un avis complémentaire au cours d'une prise en soins difficile ;
- Renforcer la présence des psychologues, pour pouvoir proposer un accompagnement des patients, de la famille, et des soignants, durant l'hospitalisation et après si nécessaire.

RENFORCER NOTRE COLLABORATION AVEC LES STRUCTURES EXTERNES EXISTANTES

La culture des soins palliatifs portée par l'Hôpital de Fourvière s'enrichit des compétences de divers partenaires comme les associations de bénévoles et l'Equipe Mobile des Soins Palliatifs (EMSP) du

Centre Médico-Chirurgical de réadaptation des Massues :

- Des bénévoles, issus d'associations comme ALBATROS et JALMALV sont formés à l'accompagnement en fin de vie. Elles interviennent dans le cadre de conventions signées avec l'hôpital. De même, l'équipe d'aumônerie et d'autres cultes religieux, participent à la prise en soins spirituelle de nos patients âgés.
- L'EMSP du Centre Médico-Chirurgical de réadaptation des Massues, dont l'intervention s'appuie sur une convention signée en 2019, qui contribue à la formation théorique et pratique des médecins et soignants.

Notre volonté est de faire reconnaître l'activité palliative au sein de l'hôpital de Fourvière comme un axe fort identifié en interne comme en externe. Elle s'inscrit dans un réseau gérontologique, constitué de structures médicales, médico-sociales, EHPAD, ayant des besoins spécifiques.

4.2 FAVORISER LA BIENVEILLANCE, LA BIENFAISANCE ET LA BIENTRAITANCE

Sur les pas de Jeanne GARNIER, l'Hôpital de Fourvière est animé par une longue tradition d'accompagnement afin de prendre en soins les patients avec bienveillance, bienfaisance et bienveillance.

Nous souhaitons renforcer la place du patient au centre de son parcours de soins, sans jamais oublier le rôle majeur des aidants, mis à contribution.

Ces considérations permettent une alliance thérapeutique forte et nécessaire à des prises en soin de qualité.

PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ET RENFORCER LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE EN INSTAURANT UNE DYNAMIQUE D'ANALYSE DES PRATIQUES

La promotion de la bienveillance et son corollaire, la prévention de la maltraitance, sont des enjeux majeurs pour notre établissement. L'Hôpital réaffirme son engagement dans cette démarche par plusieurs actions associant de nombreux professionnels de santé.

La création récente d'un groupe transversal interne sur la bienveillance permet d'institutionnaliser la réflexion sur ce sujet.

Ce groupe a plusieurs missions :

- Identifier les situations de maltraitance ordinaire ou liées aux contraintes institutionnelles ;
- Conduire les actions d'amélioration et le suivi de ces actions ;
- Sensibiliser les professionnels à la bienveillance dans leurs pratiques quotidiennes.

Les membres de ce groupe sont formés pour mener des actions de promotion de la bienveillance. Ce groupe a été présenté à nos représentants des usagers pour qu'ils puissent candidater et y participer en apportant un éclairage basé sur leur expérience.

Un accompagnement de proximité est proposé à l'ensemble du personnel. Cette démarche se traduit en actions de sensibilisation et de formations à la bienveillance pour les professionnels afin de mieux comprendre les situations complexes et parfois implicites :

- Temps d'échanges quotidiens autour des situations complexes durant les temps de relèves ou les synthèses pluridisciplinaires ;

■ HÔPITAL HUMAIN, HÔPITAL ÉTHIQUE

- Des formations et sensibilisations à la bientraitance, aux troubles cognitifs et à la relation d'aide à la personne ;
- De l'information concernant la maltraitance « banalisée » ou « passive » organisée par le groupe bientraitance ;
- Une sensibilisation par des exercices de simulation du vieillissement afin de comprendre et ressentir les difficultés physiques liées à l'âge et proposer un soin plus adapté ;
- Une formation aux droits des usagers.

Ces différents axes ont pour objectif d'accompagner sur les cinq prochaines années les professionnels dans l'appropriation d'une culture de la bientraitance dans la prise en soins et d'une démarche éthique.

Par ailleurs, le bien-être des professionnels et la qualité de vie au travail influencent les attitudes et comportements positifs. Il s'agira donc de favoriser un climat de bien-être qui contribuera à la bientraitance des patients.

CONSTITUER UNE ALLIANCE THÉRAPEUTIQUE AVEC LE PATIENT

La démarche de bientraitance et la démarche éthique s'appuient sur le respect de valeurs communes entre les professionnels.

Le partage et le respect de ces valeurs communes favorisent l'instauration d'un climat de confiance bénéfique au patient.

Il sera donc essentiel d'agir pour le bien-être du patient par des attitudes et des comportements ajustés, empreints de respect. Il s'agit d'une démarche à la fois collective et individuelle.

L'établissement souhaite promouvoir l'approche personnalisée. En ce sens, nous favoriserons la co-construction du projet de soins personnalisés avec patient pour

permettre que chacun ait en médecine/SMR un projet de soins personnalisé et en USLD un projet d'accompagnement personnalisé (PAI).

Notre objectif est d'optimiser l'alliance thérapeutique essentielle au processus de soins et cela au-delà du simple consentement.

Cette adhésion est la finalité du contrat de soins qui amène le patient à être le principal acteur de son parcours et de son projet de vie.

4.3 FAVORISER UNE DÉMARCHE DE RÉFLEXION CONTINUE ET DE FORMATIONS DIVERSIFIÉES

L'Hôpital de Fourvière consacre, depuis des années, un budget important dédié à la formation du personnel. Il s'attache également à proposer à la fois une formation théorique, mais aussi pratique en sollicitant les formateurs à intervenir dans les services.

Notre établissement favorise une dynamique de formation continue et attrayante afin de garantir le maintien et l'actualisation des connaissances des professionnels.

ENCOURAGER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ À LA FORMATION CONTINUE

Nous souhaitons maintenir un haut niveau de formation continue de nos professionnels. L'objectif est de leur permettre de développer de nouvelles compétences en lien avec l'évolution des métiers, des soins et les attentes des usagers, de permettre l'acquisition de compétences spécifiques associées aux soins de nos aînés, de participer à l'amélioration de nos pratiques professionnelles. Cette dynamique a également pour but d'améliorer

■ HÔPITAL HUMAIN, HÔPITAL ÉTHIQUE

l'accompagnement des salariés dans leur évolution professionnelle.

Nous valoriserons les formations diplômantes en les associant au projet d'établissement. Nous répondrons, dans la mesure du possible, aux demandes individuelles d'évolution de carrière en proposant des parcours professionnels personnalisés. Cette ambition contribue à la motivation et à la fidélisation des salariés.

Nous avons pour projet d'adapter les modalités de formations aux modes de travail hospitaliers les rendant accessibles aux professionnels de jour comme de nuit selon deux formats :

- Des formations en présentiel, de courte durée à des horaires adaptés en fonction des métiers et réalisées sur l'établissement ;
- Des formations par l'intermédiaire d'outils numériques, notamment par le e Learning et les webinaires regroupés au sein de plateformes pédagogiques dont l'accès sera garanti par l'établissement.

Notre ambition est de répondre à la fois aux demandes individuelles, collectives et aux enjeux institutionnels : critères qualités, amélioration des pratiques professionnelles, etc.

La communication autour du plan de formation visera à encourager nos professionnels à s'inscrire dans cette dynamique de formation continue.

Cette structuration du dispositif de formation a pour objectifs de gagner en lisibilité, et ainsi de favoriser l'accessibilité et d'inciter l'ensemble des professionnels à la formation continue.

DÉVELOPPER LA DIVERSITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION

Notre établissement se doit de proposer une offre de formation diversifiée afin de

maintenir un niveau d'expertise satisfaisant et de s'adapter à l'évolution constante des métiers hospitaliers.

Pour cela, différentes actions de formation et d'informations sous plusieurs formes seront mis en en place :

- La poursuite des formations institutionnelles courtes sur certaines thématiques comme les troubles neurocognitifs, l'utilisation des équipements de soins, les plaies et les escarres, l'utilisation des moyens de contention, etc. Le contenu de ces formations sera adapté aux attentes et besoins des professionnels, en cohérence avec le plan de formation ;
- La restitution des travaux des différentes instances de l'établissement (CLIN, CLUD, CLAN, etc.) relayée dans les unités par les référents à l'ensemble des professionnels ;
- L'organisation, dans les unités de soins, de sessions courtes, régulières, de partages de pratiques entre nos professionnels ;
- La venue d'intervenants extérieurs spécialistes de certaines pathologies ou thématiques de prise en soins ;
- L'utilisation de méthodes d'apprentissages pédagogiques interactives mettant en jeu des moyens matériels divers (environnements réalistes reconstitués, saynètes, vidéos,) et de simulations de mise en pratique facilitant l'acquisition de connaissances, de compétences et de comportements adaptés.

Enfin dans le cadre de l'engagement de la qualité des soins, il est essentiel de promouvoir la formation continue en éthique de la santé et du soin auprès de nos professionnels.



V - HÔPITAL D'EXCELLENCE DANS LES MURS

5.1 AMÉLIORER LE CONFORT ET LES CONDITIONS DE PRISE EN SOINS

Attaché à sa valeur historique d'humanisme, l'Hôpital de Fourvière a la volonté d'offrir une qualité de service pour le confort et le bien-être de ses usagers.

L'établissement poursuivra l'amélioration du confort et des conditions de prise en soins par de nouvelles adaptations de ses locaux ainsi que par le développement d'une organisation optimale de la prise en charge du patient favorisant son bien-être.

POURSUIVRE L'ADAPTATION DES LOCAUX POUR LE CONFORT ET LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS

Des locaux adaptés et en bon état contribuent au confort et à la sécurité des patients mais aussi à l'efficacité des soins par le personnel de santé.

Actuellement, toutes les chambres sont équipées de rails de transfert fixés au plafond.

Des améliorations apportées sur les chambres dans les prochaines années permettront de proposer à nos patients de meilleures conditions de séjours.

Ces améliorations comprendront la généralisation de la climatisation dans toutes les chambres. L'hôpital souhaite également engager une réflexion sur la généralisation des chambres simples.

Un plan de rénovation par phase englobant les chambres, les zones de circulation et les salles de vie des différents services est en cours.

L'objectif sera de créer un environnement chaleureux, ergonomique et convivial pour nos patients, en choisissant des matériaux, des couleurs et des ambiances adaptées.

Nous porterons une attention particulière à la gestion des désagréments sonores et olfactifs en améliorant l'insonorisation et l'acoustique des lieux et en étudiant la possible installation d'éléments sensoriels (ambiance olfactive avec diffuseurs ou encore fond musical).

Enfin, l'établissement travaillera l'aménagement de certains lieux afin d'offrir des espaces de rencontres dédiés aux patients et à leurs familles en intégrant la notion de confidentialité et d'intimité.

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE PRISE EN SOIN EN DÉVELOPPANT UNE ORGANISATION OPTIMALE

Accompagner chaque patient avec bienveillance et bientraitance est essentiel lors des gestes de la vie quotidienne et des soins en étant à son écoute et en prenant en compte ses besoins et ses attentes.

La gestion de la douleur du patient âgé est un enjeu important en gériatrie. Cela requiert sur l'établissement d'améliorer le repérage et l'évaluation de la douleur, qu'elle soit physique ou psychique, par les professionnels pour ensuite mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour la soulager dans un court délai.

Le bien-être de nos patients passe en partie par leur intégration dans l'environnement hospitalier, facilitée par des rencontres, des activités et des animations. Il sera donc important de poursuivre et renforcer les temps de convivialité et d'animation notamment sur le temps du repas.

5.2 DÉVELOPPER DES PARCOURS DE SOINS SPECIFIQUES

L'Hôpital de Fourvière a la volonté d'enrichir son approche transversale partagée qui favorise une prise en soin globale et pluridisciplinaire du patient âgé et contribue à la fluidité du parcours de soins.

CONCEVOIR ET PROMOUVOIR NOS PROJETS D'OFFRES DE SOINS PAR UNE APPROCHE TRANSVERSALE DÉFINIE COMMUNE

Nous avons à cœur d'accompagner chaque patient, quel que soit son motif d'hospitalisation, en systématisant la prise en compte de sa mobilité, sa situation nutritionnelle, son état sensoriel et psycho-cognitif.

Aussi, nous souhaitons concevoir davantage d'offres de soins combinant ces trois aspects rendant nos activités plus lisibles et attractives.

Dans cette perspective, nos partenariats avec les acteurs du territoire seront renforcés contribuant à la fluidité en amont et en aval.

FAVORISER UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE DU PATIENT PAR LA COMBINAISON D'ACTIVITÉS

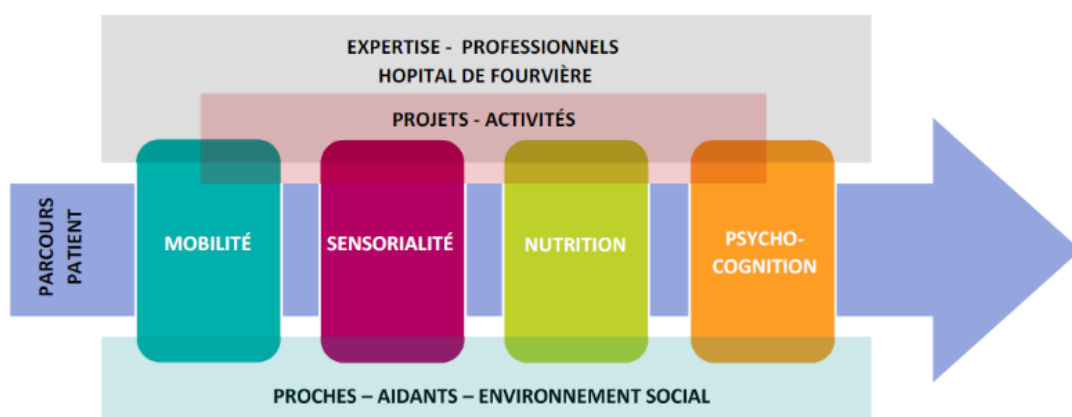
La gérontologie incite à une porosité des disciplines pour s'adapter aux patients poly-pathologiques. L'établissement encourage le travail collaboratif et interdisciplinaire ainsi que le principe de complémentarité des disciplines.

Une communication interne efficace est nécessaire afin de développer la culture et l'appropriation de cette dimension globale et interprofessionnelle.

La prise en compte de ces trois dimensions (mobilité, nutrition, psycho-cognition) sera le lieu d'interactions entre les professionnels de santé de l'établissement et l'environnement des patients (aidants et milieu socio-environnemental).

Cette dimension croisée dynamique sera reproductible à tous les stades du parcours de soins des patients que ce soit au travers de programmes de prévention, en hospitalisation (complète ou à temps partiel), en hébergement, à la sortie d'hospitalisation et en ambulatoire, renforçant le lien ville – hôpital.

Notre Hôpital de Jour cognitif en est le parfait exemple puisqu'il associe les compétences de médecins, d'orthophonistes, de diététiciennes, de kinésithérapeutes et d'enseignants en activité physique adaptée (EAPA), agissant de concert pour le patient et leur entourage.



5.3 REPENSER L'APPROCHE NUTRITIONNELLE ET L'OFFRE DE RESTAURATION

La nutrition est un élément fondamental du projet médical de l'établissement. En effet, l'alimentation améliore l'état de santé et a un rôle de prévention.

La nutrition s'inscrit dans notre processus de réflexion basée sur les 3 piliers développés précédemment : psychocognition, mouvement, nutrition.

Nous avons repensé l'approche nutritionnelle en la structurant davantage pour garantir une offre personnalisée et individualisée au bénéfice du patient tout au long de son parcours de soins, du dépistage au traitement.

Par ailleurs, en lien avec l'évolution de l'approche nutritionnelle, l'offre de restauration a été améliorée pour mieux s'adapter aux besoins actuels et futurs des patients comme des professionnels.

Engagé historiquement dans une démarche de développement durable, l'Hôpital de Fourvière poursuit le déploiement de mesures en faveur d'une réduction de l'impact environnemental de son offre alimentaire.

RENFORCER LA LUTTE CONTRE LA DÉNUTRITION

La lutte contre la dénutrition est un enjeu majeur chez la personne âgée. Lors d'une enquête interne réalisée en 2021 l'Hôpital de Fourvière comptait près de 60 % de ses patients dénutris.

Fort de ce constat, l'établissement considère l'amélioration de sa stratégie de lutte contre la dénutrition comme un axe prioritaire de son projet nutritionnel.

La dénutrition découle d'une inadéquation persistante entre les besoins métaboliques de l'organisme et les apports nutritionnels.

La mise en place d'un suivi nutritionnel approprié exige des adaptations du système de restauration.

De nombreux acteurs interviennent concernant l'évaluation des pratiques professionnelles. Le CLAN réfléchit à l'amélioration du dépistage, du diagnostic ainsi que de la prise en charge.

A ce titre, l'établissement a déployé un logiciel spécialisé garantissant la personnalisation des repas en fonction des différents profils de mangeurs.

Cette personnalisation des repas se décline au travers des textures, des goûts, des régimes, des aversions et s'adapte notamment aux troubles cognitifs et de la déglutition. L'Hôpital de Fourvière vise par cette personnalisation, outre une diminution de la dénutrition, un meilleur taux de prise de repas tout en adaptant les quantités servies.

Cela devrait aussi avoir un impact sur le gaspillage alimentaire.

Par ailleurs, cette ambition s'accompagne d'une volonté de limiter fortement la prescription et l'utilisation de compléments nutritionnels oraux (CNO).

L'objectif est de privilégier un enrichissement naturel et de qualité dans l'élaboration des repas.

De plus, des ateliers au sein de l'hôpital de jour (HDJ SMR) sont organisés pour inciter un enrichissement le plus naturel possible, participant à une politique d'autonomie et de maintien à domicile.

DÉVELOPPER UNE ORGANISATION ADAPTÉE, AU SERVICE DE L'OFFRE NUTRITIONNELLE

L'établissement développe une coordination de ses acteurs et adapte en permanence son offre nutritionnelle.

Les besoins d'une population gériatrique requièrent une organisation pluridisciplinaire particulière autour de

plusieurs rendez-vous alimentaires structurés et fixes.

Afin de répondre à tous ces enjeux, l'Hôpital de Fourvière a mis en place des comités de contrôle des pratiques et d'évaluation de la qualité impliquant les acteurs internes du soin nutritionnel et le prestataire de restauration avec notamment :

- Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) ;
- Une commission des menus trimestrielle ;
- Des dégustations contradictoires quasi-quotidiennes

Chacun de ces dispositifs permet d'inscrire la prise en soins nutritionnelle dans une dynamique d'amélioration continue avec une attention portée notamment sur le respect des horaires.

Dans le cadre de la gestion de l'équilibre alimentaire, l'établissement s'attache à déployer et à pérenniser une organisation des temps de travail afin de réduire le jeûne nocturne.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'OFFRE RESTAURATION

L'offre de restauration est un élément incontournable de la mise en œuvre de l'offre nutritionnelle. A cet égard, l'Hôpital de Fourvière poursuivra la démarche d'amélioration initiée tout en apportant du plaisir, du partage et de la convivialité lors des temps de repas.

L'attention portée aux textures et à la présentation des repas, permet de limiter les risques de fausses routes et de s'adapter aux capacités cognitives des patients.

L'hôpital de Fourvière souhaite développer et encourager le service à table, apparenté à l'hôtellerie, avec du personnel dédié dans un lieu dédié.

Enfin la personnalisation étant un aspect majeur de l'offre nutritionnelle, le service au

plateau mis en place, constitue une des réponses aux différents profils de patients, dans le respect des aversions, du régime et de la texture.

INTÉGRER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DANS L'OFFRE ALIMENTAIRE

L'Hôpital de Fourvière souhaite poursuivre son engagement pour une démarche de développement durable dans son organisation et sa gouvernance, et s'inscrire dans une logique de responsabilité environnementale.

A ce titre, de nombreuses actions sont mises en œuvre et notamment au niveau de l'offre alimentaire.

L'établissement s'inscrit dans une politique de circuit-court avec la mobilisation de fournisseurs régionaux dans la continuité de partenariats de qualité.

Par ailleurs, les exigences en matière de provenance des produits ont été réévaluées selon la loi EGalim affirmant une volonté d'une offre de restauration construite autour de produits frais et de saison, améliorant la qualité nutritionnelle.

L'établissement collabore désormais avec une entreprise solidaire d'utilité sociale locale qui valorise sous forme de compost les déchets alimentaires.

5.4 REPLACER LE PATIENT DANS SON ENVIRONNEMENT

Nous souhaitons créer un outil de mise en situation en conditions réelles sur notre site : un studio thérapeutique comprenant une cuisine, une chambre, une salle de bain et des sanitaires.

Ce studio aura pour objectif d'évaluer les besoins des patients en situation réelle afin de faciliter leur retour à domicile tout en proposant des dispositifs d'adaptation du domicile personnalisés. Il sera à la fois utilisé en ambulatoire et en hospitalisation

complète. Ce dispositif sera complété par l'utilisation d'outils de réalité virtuelle.

contribuant ainsi à une meilleure lisibilité du projet.

5.5 POURSUIVRE L'ENGAGEMENT DE L'HÔPITAL AUPRÈS DES AIDANTS

Historiquement, l'accompagnement des aidants est une préoccupation pour notre établissement. Nous renforcerons cette démarche sur les cinq prochaines années en réponse à un besoin grandissant de par l'évolution démographique et sociétale.

L'établissement a également la volonté de participer au décroisement entre le sanitaire et le médico-social sur son territoire.

De plus, le regroupement de nos activités pour les aidants sous forme d'une plateforme de répit apportera une meilleure lisibilité de nos offres, facilitera le travail pluridisciplinaire et favorisera une organisation efficace et coordonnée.

POURSUIVRE ET RENFORCER LA DÉMARCHE DE SOUTIEN AUX AIDANTS

L'Hôpital de Fourvière est un établissement précurseur dans l'accompagnement des aidants. Cette démarche historique fait écho à nos valeurs de prendre soin des proches et ce même dans un milieu majoritairement sanitaire.

Notre soutien aux aidants s'exprime grâce à des filières spécialisées et par une communication aux aidants sur les offres de répit existantes.

Cela se traduira par la pérennisation des dispositifs et actions mis en place par l'hôpital permettant d'assurer le soutien et l'information des aidants.

Le comité de pilotage pour les aidants-aidés mis en place a pour objectif de fournir une réponse coordonnée aux besoins d'accompagnement et de répit des aidants

PROMOUVOIR LE DÉCLOISONNEMENT ENTRE LE SANITAIRE ET LE MÉDICO-SOCIAL

L'Hôpital de Fourvière se mobilise pour promouvoir un décroisement entre le sanitaire et le médico-social dans l'accompagnement des aidants tout en s'inscrivant dans une démarche préventive et pluridisciplinaire.

Ce décroisement permet une mutualisation des ressources et une réponse aux besoins du territoire tout en participant à des parcours ville-hôpital plus fluides.

L'Hôpital de Fourvière a la volonté de se positionner également comme un établissement support pour de nombreuses associations soutenant les aidants. Nous souhaitons renforcer les partenariats déjà établis (France Alzheimer Rhône) et en développer de nouveaux avec d'autres acteurs impliqués dans les maladies neurodégénératives.

CRÉER UNE ENTITÉ RECONNUE ET LISIBLE : LA PLATEFORME DE RÉPIT

La création d'une plateforme de répit constitue un projet important pour notre établissement.

Cette plateforme regroupera les différentes activités en soutien des aidants au sein d'un lieu unique dédié :

- Un accueil de jour ;
- Un atelier de tango-thérapie, alliant mouvement et lien social ;
- Café des familles - Groupe de parole ouvert à l'ensemble des aidants ;
- Un atelier de relaxation ;
- Un cycle de conférences avec des partenaires du secteur ;
- La formation d'aidants sur notre site par l'association France Alzheimer Rhône ;

- Un espace de répit « pause aimants », qui regroupe lui-même une consultation médicale mais aussi un espace d'écoute ;
- Un entretien avec un psychologue.

L'objectif autour de cette plateforme de répit est d'accompagner les proches aidants dans leur rôle. Nos démarches de communication nous permettent de rendre nos offres d'accompagnement lisibles et identifiables depuis l'extérieur comme en interne.

La communication interne sera privilégiée auprès des soignants et des médecins afin de favoriser un repérage précoce des aidants et de prévenir leur épuisement en les orientant vers des espaces de répit.

La communication externe sera réalisée auprès de la médecine de ville, lors d'évènements comme des journées portes ouvertes sur l'établissement ou encore en lien avec la Métropole Aidante.



VI - HÔPITAL DE DEMAIN

6.1 DÉVELOPPER LA CONNECTIVITÉ À L'HÔPITAL ET LA TÉLÉMÉDECINE

L'évolution rapide des progrès médicaux et de l'usage du numérique transforment la pratique médicale et les modalités d'échanges et de partage d'informations. Dans ce contexte, l'Hôpital de Fourvière prévoit de développer la connectivité, levier d'amélioration de l'accès aux soins, du suivi et de l'information au patient.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONNECTIVITÉ À L'HÔPITAL POUR UNE MEILLEURE EXPERIENCE USAGER

Les évolutions technologiques ont modifié l'approche de l'expérience usager au sein de l'Hôpital. L'établissement favorisera le développement de la connectivité tout au long du parcours de l'utilisateur.

Les enjeux liés à la connectivité sont notamment :

- Améliorer la qualité et sécurité des soins avec :
 - La possibilité de mise en place de bracelets d'identification connectés pour une population de patients prédéfinis dans le cadre de notre démarche d'identitovigilance engagée (en respectant les règles d'éthique) ;
 - L'usage d'appareils de mesures connectés bénéficiant d'une interface avec notre DPI : optimisation du temps soignants, amélioration du suivi et de la sécurité des soins ;
 - Le développement d'interface informatique avec notre DPI : Dossier de demande

d'hébergement sur la plateforme Internet Via Trajectoire, etc. ;

- La mise en place de l'automatisation des rappels au RDV médicaux pour les patients et leur personne de confiance en consultation externe.
- Améliorer la qualité d'accueil de nos usagers grâce à :
 - Des bornes interactives ;
 - Une signalétique directionnelle numérique ;
 - Le déploiement d'affichages dynamiques et pédagogiques dans les salles d'attente ;
 - L'optimisation d'accès au numérique : WIFI, mise à disposition de tablettes, etc.

AMÉLIORER L'ARTICULATION VILLE-HÔPITAL PAR L'UTILISATION DU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ NUMÉRIQUE

L'optimisation de la continuité des soins et l'amélioration de l'articulation ville-Hôpital constituent des préoccupations majeures pour les professionnels de santé.

La plateforme numérique nationale, Dossier Médical Partagé (DMP), permettra le partage des données disponibles regroupées sur un même réseau accessible pour l'ensemble de ces acteurs du soin.

Son usage systématique, véritable carnet de santé numérique, facilitera la consultation du dossier médical et permettra ainsi d'améliorer la qualité du suivi tout en évitant des actes redondants.

■ HÔPITAL DE DEMAIN

VALORISER ET DÉVELOPPER LES EXPERTISES GÉRONTOLOGIQUES AVEC LES INNOVATIONS DIGITALES

Les professionnels de notre établissement possèdent une forte expertise que l'établissement souhaite valoriser et développer grâce à l'utilisation d'innovations digitales.

La récente reconnaissance de la cotation de la télé-expertise, à la fois pour le médecin requérant et le médecin expert sollicité, permet de déployer cette télémédecine et de la renforcer.

Les médecins de l'hôpital sont actuellement sollicités par nos partenaires pour des télé-expertises gériatriques.

Un déploiement de ces pratiques médicales sera renforcé sur les cinq prochaines années afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de nos usagers : suivi neurocognitif chez des patients institutionnalisés et lien avec les équipes, suivi des plaies, avis gériatriques, etc.

L'établissement s'attachera à définir un cadre et des modalités associées à la télé-expertise, à développer et communiquer sur les bonnes pratiques de la télémédecine ainsi que sur l'organisation de cette offre de services. Pour cela, il sera proposé à nos professionnels de santé des formations adaptées.

Afin d'assurer la visibilité de ces prestations, il sera important de promouvoir ces activités auprès de l'ensemble de nos partenaires (EHPAD, Centre et Maison de santé et cabinets de ville).

6.2 DÉVELOPPER DES ALTERNATIVES DE SOINS INTRA ET EXTRAHOSPITALIÈRES INNOVANTES

L'Hôpital de Fourvière propose déjà certaines alternatives de soins et d'accompagnement pour son public gériatrique. Notre objectif est de les développer et de les renforcer.

Diversifier notre offre de soins en complément de la médecine conventionnelle, contribuera à la prévention et à l'amélioration de la santé de nos usagers.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE MÉDECINE INTÉGRATIVE

La médecine intégrative est un concept qui associe médecine conventionnelle et approches complémentaires de santé. Celle-ci permet d'améliorer la santé, la qualité de vie du patient et contribue à le rendre acteur de sa prise en soin.

L'hôpital de Fourvière s'inscrit déjà dans cette perspective en proposant des approches complémentaires comme l'ostéopathie, l'hypnose, la musicothérapie, la tango-thérapie, la relaxation, l'art-thérapie ou l'aromathérapie.

L'intégration de nouvelles disciplines telles que l'acupuncture, les massages ou la méditation renforcera la proposition de médecine intégrative de notre établissement.

Ces soins seront mis en place à la fois en ambulatoire et en hospitalisation complète.

La formation du personnel sur la base du volontariat entrera dans le cadre du plan de formation de notre établissement. Il sera également possible de solliciter et d'intégrer des praticiens diplômés externes.

■ HÔPITAL DE DEMAIN

Ces pratiques nécessiteront l'élaboration d'un cadre de référence et de règles d'applications.

DIVERSIFIER LES MODES DE PRISE EN SOINS POUR LES PATIENTS

La diversification des modes de prise en soins de nos patients est un enjeu important de ce projet médical.

Le développement d'un hôpital de semaine et la promotion d'une hospitalisation programmée, assureraient la réalisation de bilans gériatriques spécifiques pour des patients nécessitant une hospitalisation courte.

6.4 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INNOVATION

Le domaine de la santé est en constante évolution apportant des innovations au service, des patients, de leur famille et des soignants. Les établissements de santé se doivent de proposer des soins en adéquation avec ces développements.

L'Hôpital de Fourvière souhaite mener une démarche active en s'impliquant de manière forte dans ces changements par le biais de collaborations avec les développeurs/concepteurs de ces nouveaux outils.

L'expertise gériatrique de nos professionnels permettra d'apporter un avis éclairé sur ces outils.

PARTICIPER A L'ACCÉLÉRATION DES INNOVATIONS GRÂCE AUX COLLABORATIONS

L'Hôpital de Fourvière souhaite s'impliquer dans l'accélération des innovations en développant des collaborations avec des acteurs du territoire dans ce domaine.

Le développement de ces collaborations sera encadré par la création d'une cellule « spécialisée ».

Cette cellule sera notamment en charge d'une veille technologique afin d'identifier les idées novatrices émergentes mais aussi de rechercher les partenariats à mettre en place.

Elle veillera à la pertinence et faisabilité de ces projets au sein de notre établissement.

Les membres de cette cellule seront également amenés à participer à des congrès et des salons professionnels dédiés dans ce domaine. Une réflexion sera menée afin d'organiser une journée porte ouverte sur site consacrée aux thématiques innovantes pour les personnes âgées.

L'objectif étant aussi de donner une visibilité à l'Hôpital auprès des start-up ou encore des écoles d'ingénieurs proches de notre site.

En appui de ces collaborations, l'hôpital souhaite créer une plateforme collaborative spécialisée en gériatrie afin de favoriser l'intelligence collective avec nos partenaires.

Cette plateforme sera un lieu de dépôt d'idées innovantes ainsi qu'un lieu d'interaction entre ces structures pour qu'elles puissent échanger et progresser ensemble.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NOVATEURS

Lieu d'expertise reconnue en gériatrie, l'Hôpital de Fourvière souhaite contribuer au développement de projets novateurs pour les personnes âgées.

L'établissement a pour ambition de devenir un lieu de recherche expérimentale dans les domaines technologique et organisationnel avec une mise en situation en milieu hospitalier.

A ce titre, nos professionnels proposeront des avis d'experts sur l'adéquation d'une idée innovante avec les besoins de notre population âgée.



VII - HÔPITAL COMMUNIQUANT

7.1 DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATIONS POUR LES PROFESSIONNELS

Les professionnels de santé passent beaucoup de temps à s'informer et à transmettre l'information. Ainsi une communication hospitalière efficace constitue un enjeu stratégique et opérationnel.

L'information interne est cruciale dans la fluidité du suivi des patients et la coordination des équipes. Promouvoir cette communication permettra d'en faire un outil pour le management de proximité.

Notre établissement souhaite également faciliter la communication externe auprès des professionnels du territoire afin de renforcer nos liens ville-hôpital, d'améliorer notre visibilité et notre attractivité.

AMÉLIORER ET SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX INFORMATIONS EN INTERNE

La communication interne est un élément majeur du bon fonctionnement de l'établissement. Elle contribue à la qualité de l'offre de soins, une bonne coordination des équipes et une meilleure implication des professionnels.

L'Hôpital de Fourvière souhaite simplifier et améliorer l'accès aux informations internes. Dans le monde de la santé, la communication directe interpersonnelle en temps réel est privilégiée par les professionnels. Ce mode de communication sera toujours priorisé.

Des outils connectés ergonomiques seront mis à disposition des professionnels de santé pour faciliter et fluidifier la prise en soins des patients.

Nous continuerons et renforcerons nos modes de communications ludiques auprès des professionnels via des jeux, ateliers, mise en situation afin de renforcer l'adhésion et la cohésion des équipes aux valeurs de l'institution.

En complément des outils de communication interne déjà en place (intranet, journal interne...), l'hôpital développera des supports de communication sous forme audio ou vidéo ainsi que des affichages dynamiques.

L'Hôpital de Fourvière formera ces utilisateurs aux nouveaux outils de communication. L'amélioration de la communication interne facilitera le management des équipes et le décloisonnement des services pour le bon fonctionnement des organisations

DIVERSIFIER ET RENFORCER LA COMMUNICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES DU TERRITOIRE

Le renforcement du travail en réseau et du lien ville-hôpital est primordial pour la fluidité du parcours de soins des patients.

Afin de renforcer sa notoriété et son attractivité, l'établissement souhaite promouvoir :

- Des temps d'échanges avec les partenaires institutionnels et professionnels de ville ;
- La participation de nos professionnels à des événements extérieurs et auprès des structures d'enseignement supérieur ;
- Des partages d'expertise mis en ligne sur notre site internet sur des thématiques d'intérêt commun telles que la prévention ou encore la

prise en soin de patients complexes ;

- La communication concernant ses équipements, ses spécificités dans la prise en soin des patients âgés (organisation de journées ouvertes, etc.);
- Le développement de notre e-notoriété en évoquant nos valeurs et nos activités et ainsi élargir notre réseau de partenaires ;
- Des campagnes d'information et de formations sur des thématiques de santé à destination de nos partenaires (FMC, webinar...).

Enfin les professionnels seront invités à agir tels des ambassadeurs de notre établissement, à développer un réseau efficace qui permet une attractivité de l'Hôpital ainsi qu'une fluidification des parcours.

7.2 DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATIONS AUPRÈS DES USAGERS

La volonté de l'Hôpital de Fourvière est de développer une communication au service des patients et de leurs aidants afin de mettre à disposition les informations nécessaires à leur parcours de soins en temps réel, et de faciliter les démarches administratives.

L'Hôpital s'engage dans l'amélioration de l'expérience usager au travers de ses outils numériques.

A cette fin, notre site internet a été modernisé, désormais plus intuitif, ergonomique et dynamique, proposant des rubriques clairement identifiées pour les patients et leur entourage. Le site internet évoluera afin de s'adapter aux besoins des usagers tout en fournissant une information

claire, ciblée et actualisée sur les modalités de prise en soins et l'offre de soins.

Pour préparer au mieux l'arrivée et le séjour de nos patients, nous développerons des présentations virtuelles de l'établissement (chambre, balnéothérapie, accueil, etc.). Il sera réalisé des documentaires courts illustrant les filières et parcours de soins que proposent notre Hôpital dans un format adapté.

Afin de faciliter le parcours patient, nous mettrons à disposition des usagers un portail numérique accessible tout au long du parcours de soins permettant entre autre les démarches administratives et réglementaires, les prises de rendez-vous en ligne, la pré-admission, etc. L'ensemble des informations personnelles et médicales du patient sera accessible de manière sécurisée et centralisée.

Cet outil permettra également le recueil de l'expérience patient vécue au sein de notre Hôpital et ce afin d'améliorer nos prises en soins. Le patient pourra également interagir après sa venue à l'Hôpital avec l'équipe qui l'a pris en charge pour des informations complémentaires. Cette communication numérique aura pour vocation d'être à la fois simple d'utilisation et intuitive.

Nous étudierons les adaptations possibles et progressives des différents outils numériques utilisés afin de favoriser l'inclusion de nos usagers âgés (lisibilité des contenus, contraste des couleurs, synthèse vocale, etc.).

Aussi, l'hôpital s'engage dans le développement numérique tout en préservant ses valeurs fondamentales qui placent l'Humain au cœur de ses pratiques.



VIII – MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION DU PROJET MÉDICAL

8.1 DÉCLINAISON DU PROJET MÉDICAL EN ACTIONS OPÉRATIONNELLES

Le projet médical s'articule autour de **5 axes stratégiques** abordant chacun plusieurs thématiques.

Chaque thématique sera déclinée en un plan d'actions à mettre en œuvre sur les cinq prochaines années en ciblant les objectifs prioritaires à atteindre sur la durée du projet médical.

Chaque action sera présentée sous forme d'une fiche action permettant de décliner les objectifs du projet médical de manière très opérationnelle.

Chaque fiche action comportera :

- Intitulé de l'action ;
- Identification de l'axe et thématique du projet médical mis en œuvre ;
- Objectifs de l'action ;
- Description de l'action et ses étapes ;
- Calendrier envisagé (année) ;
- Pilotes de l'action ;
- Acteurs concernés ;
- Moyens nécessaires (humain, matériel, financier) ;
- Indicateurs de suivi retenus pour évaluer la réalisation de l'action.

Les indicateurs du CPOM, qui pourront l'être, seront intégrés à l'évaluation des actions.

Certaines actions seront planifiées à court terme, d'autres à plus long terme, en fonction des priorités de l'établissement et des cohérences de mise en œuvre entre les différents volets du projet stratégique.

La présentation des actions à réaliser, sous forme de fiches, facilitera leur suivi annuel pour apprécier le degré de réalisation du projet médical.

8.2 MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE SUIVI DU PROJET STRATÉGIQUE

Un comité de suivi sera désigné pour assurer le suivi de la mise en œuvre des orientations du projet stratégique, incluant le projet médical, déclinées sous forme de fiches actions ainsi que leur coordination.

Il encadrera la rédaction des fiches actions tout en vérifiant leur conformité au projet médical et leur adéquation avec l'environnement immobilier et financier mais aussi le contexte administratif.

Chaque année, ce comité sera en charge de prioriser, lors d'une réunion annuelle stratégique, les thématiques et les actions à mettre en place, formalisées sous forme d'une feuille de route annuelle.

Egalement, le comité de suivi se réunira 1 fois par semestre afin de réaliser une revue de l'état d'avancement des actions de la feuille de route de l'année en cours. Au préalable de cette revue semestrielle, les pilotes des actions communiqueront au comité de suivi le niveau d'avancement des actions inscrites à l'ordre du jour ainsi que la nécessité éventuelle d'un arbitrage par le comité ou la direction (priorité financière, limite RH...).

Des mises à jour annuelles pourront être envisagées afin d'adapter la stratégie aux enjeux auxquels doit répondre l'établissement et aux besoins des professionnels et des patients.

Un bilan annuel de la mise en œuvre du projet stratégique sera établi par le comité de suivi. Il sera communiqué aux instances et auprès des professionnels de l'établissement.

8.3 MODALITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE

L'établissement souhaite mettre en place un dispositif de pilotage interne pour assurer la mise en œuvre opérationnelle de ce projet. En effet, des pilotes seront définis pour chaque action opérationnelle. Ces pilotes veilleront à la mise en œuvre des actions en contrôlant leur concrétisation à travers la mesure des indicateurs définis.

L'établissement disposera de trois types d'éléments pour suivre la concrétisation des objectifs du projet médical :

- Des fiches actions décrivant les différentes étapes de réalisation et calendrier associé ;
- Un tableau excel de suivi des actions identifiées construit par volet et mentionnant également les indicateurs. Ce tableau décliné, pour l'ensemble des axes et thématiques, sera mis à jour régulièrement pour préciser le degré d'avancement et les éventuelles actions complémentaires et/ou correctrices si cela s'avère nécessaire ;
- Un tableau macro sur l'ensemble du projet stratégique.

Le suivi de la mise en œuvre effective du projet médical sera permis par :

- le portage des actions par ces pilotes associés à chaque fiche action ;
- la coordination de la mise en œuvre par le comité de suivi ;
- la réalisation d'un état d'avancement de la feuille de route annuelle des actions par le comité de suivi une fois par semestre.