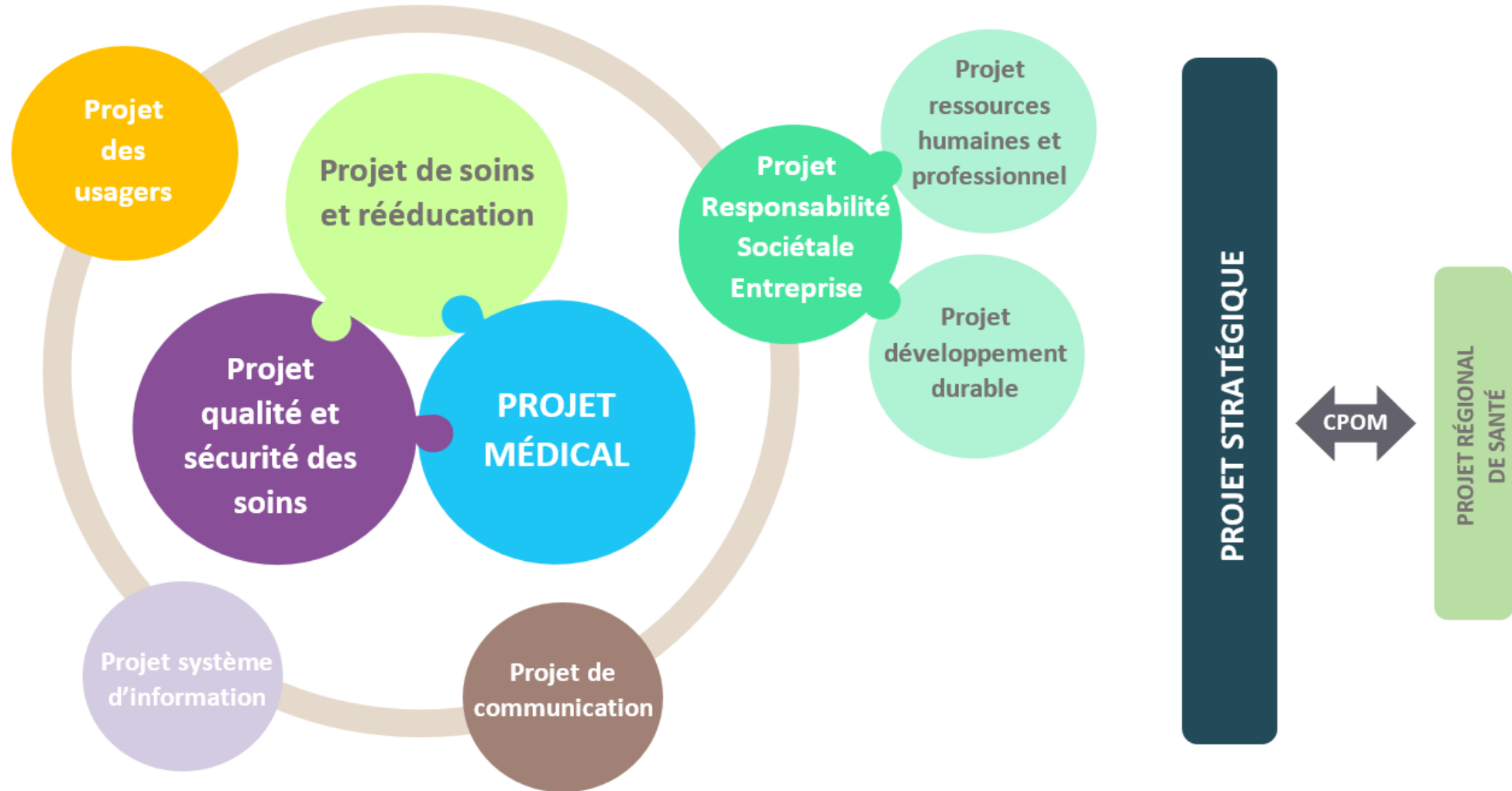




Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie

PRÉSENTATION DU PROJET STRATÉGIQUE

SCHÉMA DU PROJET STRATÉGIQUE





RESPECT ET ÉCOUTE

BIENTRAITANCE

ATTENTION À LA PERSONNE

SAVOIR ÊTRE

COLLECTIF

Ces valeurs, fondées sur l'humain et le prendre soin, soutiennent et guident les engagements de notre projet stratégique.

Porteuses de sens et de responsabilités, fédératrices, au service des usagers

Développer et approfondir les partenariats avec les acteurs du territoire tout en affirmant notre position de centre gérontologique de référence de l'ouest lyonnais

Accompagner et prendre soin des usagers et des professionnels tout en garantissant la qualité et la sécurité des soins et en s'inscrivant dans la démarche RSE

Renforcer notre visibilité et notre attractivité notamment en améliorant et diversifiant les outils et modes de communication auprès des usagers et des professionnels

NOTRE AMBITION

Améliorer nos organisations, adapter nos locaux et diversifier nos parcours de soins afin de répondre aux besoins de nos usagers

Développer la connectivité pour une meilleure expérience usager et favoriser les innovations dans les soins et les équipements

PROJET MÉDICAL



HÔPITAL OUVERT, HÔPITAL EN LIEN

AMBULATOIRE

- Enrichir les offres de prise en soins en Hôpital de Jour
- Maintenir et renforcer les consultations externes existantes et en développer de nouvelles
- Poursuivre la dynamique organisationnelle du pôle ambulatoire (Hôpital de Jour, EMG, consultations externes)
- Renforcer le lien ville- hôpital et valoriser les liens avec les partenaires amont et aval
- Créer un lieu dédié

PARTENARIATS

- Développer et approfondir les partenariats avec les acteurs du territoire tout en confortant notre inscription territoriale et poursuivre l'organisation de la stratégie partenariale
- Construire une dynamique participative avec les usagers
- Développer la diversité des coopérations intergénérationnelles en s'engageant dans des projets de proximité et poursuivre le développement des projets culturels. Ces projets contribuent à améliorer l'estime de soi des patients.
- Soutenir l'accompagnement professionnel des étudiants des métiers de la santé

ACCESSIBILITÉ

Améliorer l'accessibilité de l'hôpital en favorisant les coopérations et renforcer la signalétique de notre site

HÔPITAL HUMAIN, HÔPITAL ÉTHIQUE

SOINS PALLIATIFS

Renforcer les prises en soins palliatifs et de fin de vie en renforçant notre expertise interne sur le parcours de soins du patient au sein de l'hôpital ainsi que notre collaboration avec les structures externes existantes comme les associations de bénévoles et l'Equipe Mobile des Soins Palliatifs du Centre Médico-Chirurgical de réadaptation des Massues

BIENVEILLANCE BIENFAISANCE ET BIENTRAITANCE

- Favoriser la bienveillance, la bienfaisance et la bientraitance tout en renforçant la prévention de la maltraitance avec une analyse des pratiques
- Constituer une alliance thérapeutique avec le patient en encourageant la co-construction de son projet de soins personnalisé dans une démarche de bientraitance et éthique

FORMATION

Favoriser une dynamique de formation continue et de formations diversifiées auprès de nos professionnels de santé afin de garantir le maintien et l'actualisation de leurs connaissances

HÔPITAL D'EXCELLENCE DANS LES MURS

CONDITIONS DE PRISE EN SOINS	Améliorer le confort des patients et les conditions de prise en soins en poursuivant l'adaptation des locaux et en développant une organisation optimale
APPROCHE TRANSVERSALE COMMUNE	Développer des parcours de soins spécifiques en systématisant la prise en compte de la mobilité, de la situation nutritionnelle et de l'état sensoriel et psycho-cognitif du patient tout en favorisant la combinaison d'activités pour une prise en charge globale
NUTRITION	<ul style="list-style-type: none">▪ Repenser l'approche nutritionnelle avec une organisation adaptée et un renforcement de la lutte contre la dénutrition▪ Améliorer la qualité de l'offre de restauration tout en intégrant l'impact environnemental
RETOUR À DOMICILE	Replacer le patient dans son environnement avec la création sur site d'un outil de mise en situation en conditions réelles : un studio thérapeutique afin de faciliter le retour à domicile
AIDANTS	Poursuivre l'engagement de l'hôpital auprès des aidants en encourageant le décloisonnement entre le sanitaire et le médico-social et en créant une plateforme de répit regroupant les activités de soutien aux aidants existantes et à venir

CONNECTIVITÉ

- Développer la connectivité à l'hôpital afin de contribuer à l'amélioration d'une part de la qualité et la sécurité des soins et d'autre part de la qualité d'accueil de nos usagers
- Améliorer l'articulation ville-hôpital par l'utilisation du dossier médical partagé numérique
- Valoriser et développer les expertises gériatriques avec les innovations digitales telles que la télé expertise

INNOVATION

- Développer des alternatives de soins intra et extra hospitalières innovantes en proposant un hôpital de semaine et de l'hospitalisation programmée ainsi que des approches de soins complémentaires à la médecine conventionnelle
- Favoriser le développement de l'innovation pour la population âgée grâce à des collaborations au sein desquelles nos professionnels donneraient des avis d'experts sur ces innovations

Développer et améliorer les moyens de communication et d'informations

POUR LES PROFESSIONNELS

- Améliorer et simplifier l'accès aux informations en interne (outils connectés ergonomiques pour faciliter la prise en soins des patients, nouveaux formats de modes de communication (ateliers, mise en situation...), etc.)
- Diversifier et renforcer la communication auprès des partenaires du territoire (partages d'expertises, évènements, campagnes d'information et de formations pour nos partenaires, etc.)

AUPRÈS DES USAGERS

Améliorer l'expérience usager en développant et en diversifiant la communication numérique (site internet évolutif, création d'un portail patient numérique, etc.)

PROJET DE SOINS ET DE RÉÉDUCATION

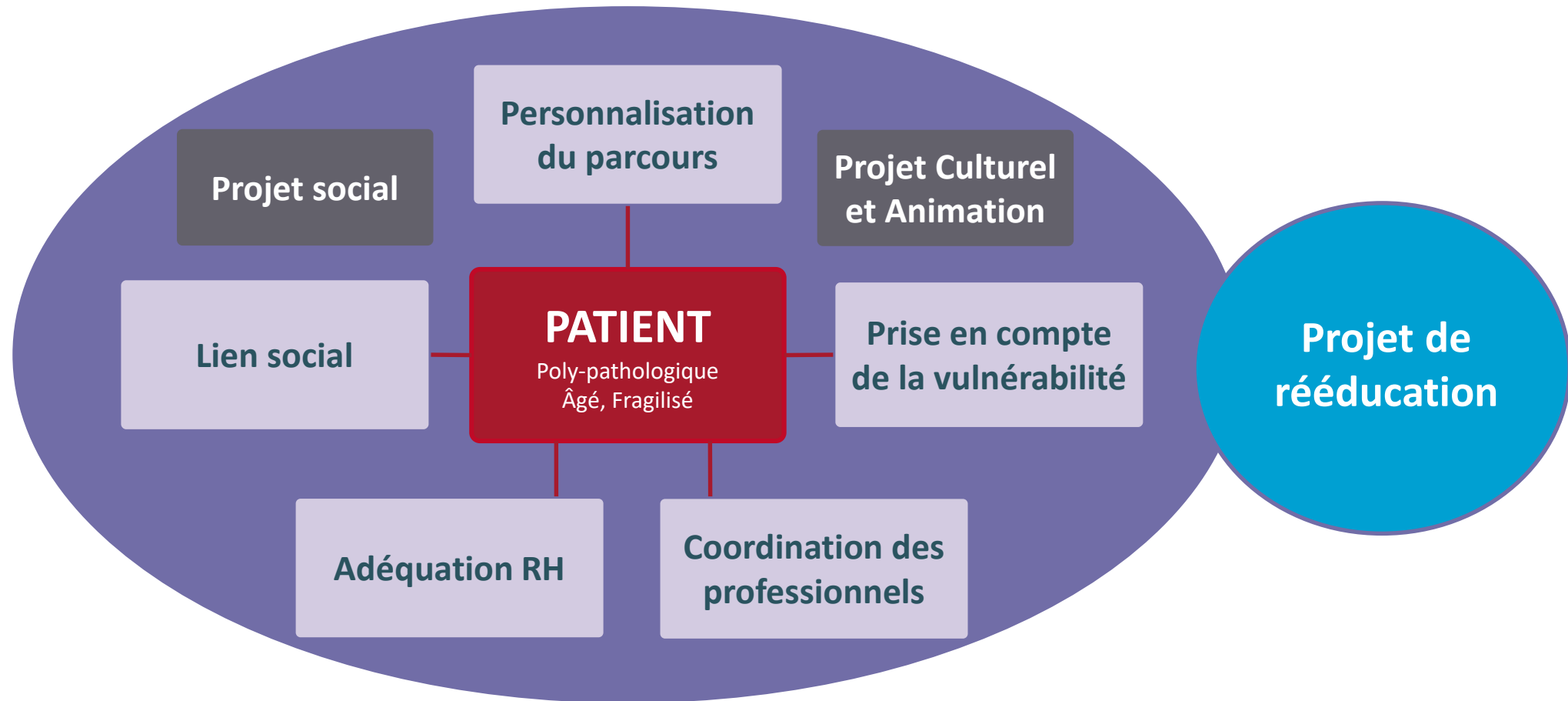




PROJET DE SOINS

LES ORIENTATIONS DU PROJET DE SOINS

Le projet de soins vient en appui du projet médical en déclinant des objectifs de qualité et de sécurité de la prise en soins.



LES AXES STRATÉGIQUES

FORMALISER LES PARCOURS DE SOINS

ACCOMPAGNEMENT COORDONNÉ ET ORGANISÉ

- Réunions de synthèse
- Temps de relève
- Dossier Patient Informatisé

HARMONISATION DES CONNAISSANCES SUR LE PARCOURS DE SOINS

- Projet d'Accueil Individualisé (USLD)
- Projet Personnalisé de Soins (Méd. / SMR)

LES AXES STRATÉGIQUES

PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE

La bien-traitance est une culture inspirant les actions individuelles et collectives au sein de notre établissement. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

- Proposer un accueil de qualité
- Impliquer l'entourage dans le parcours de soins

RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DE LA VULNERABILITÉ

- Respecter les droits du patient
- Poursuivre la démarche palliative
- Soulager la douleur

AMÉLIORER LE PILOTAGE MANAGÉRIAL

- Redonner de la lisibilité aux organisations soignantes
- Optimiser la coordination dans la prise en soins (ex : harmonisation des modalités d'admission)
- Promouvoir l'implication des soignants dans les groupes de travail et dans les formations



PROJET DE RÉÉDUCATION

AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DE RÉÉDUCATION

ACCOMPAGNEMENT DU PATIENT & DES AIDANTS

HARMONISER LES PRATIQUES

- **Projet de Soin Individualisé** co-construit avec le patient
- **Homogénéité** dans la prise en charge du patient

DÉVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS

- **Formations** à manutention
- **Ateliers de soutien** avec psychomotriciens, relaxation
- **Séances de balnéothérapie**, etc.

AMÉLIORER LA COORDINATION

- **Utilisation de l'agenda partagé**
- **Réunions spécifiques** pour coordonner les rééducateurs (USLD)
- **Echange d'informations via messagerie sécurisé** avec professionnels extérieurs

AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DE RÉÉDUCATION

DÉPLOYER L'ACCOMPAGNEMENT RÉÉDUCATIF	MAINTENIR LA RÉÉDUCATION	<ul style="list-style-type: none">■ Prise en charge évolutive pour préparer le retour à domicile
	DÉVELOPPER HORS DES MURS	<ul style="list-style-type: none">■ Organisation d'interventions par visioconférence pour conseils et recommandations■ Création d'une Equipe Mobile de Réadaptation et de Réinsertion (EMRR)■ Réflexion sur intégration des rééducateurs dans l'HAD
OPTIMISER L'ORGANISATION DE LA RÉÉDUCATION	SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION	<ul style="list-style-type: none">■ 2 séances / jour de rééducation■ Intervention de 3 métiers différents■ Repenser l'aménagement global (séances groupales et individuelles)

AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DE RÉÉDUCATION

RÉÉDUCER DANS DES LIEUX SPÉCIFIQUES

OPTIMISER L'USAGE DE LA BALNÉOTHÉRAPIE

- Inscription dans le parcours
- Ouverture à des partenaires externes
- Au personnel de l'établissement (QVCT)

RÉALISER DES MISES EN SITUATION

- Recours à la maison miniature
- Construction d'un espace salle de bain en plus de l'espace cuisine
- Création d'un studio thérapeutique

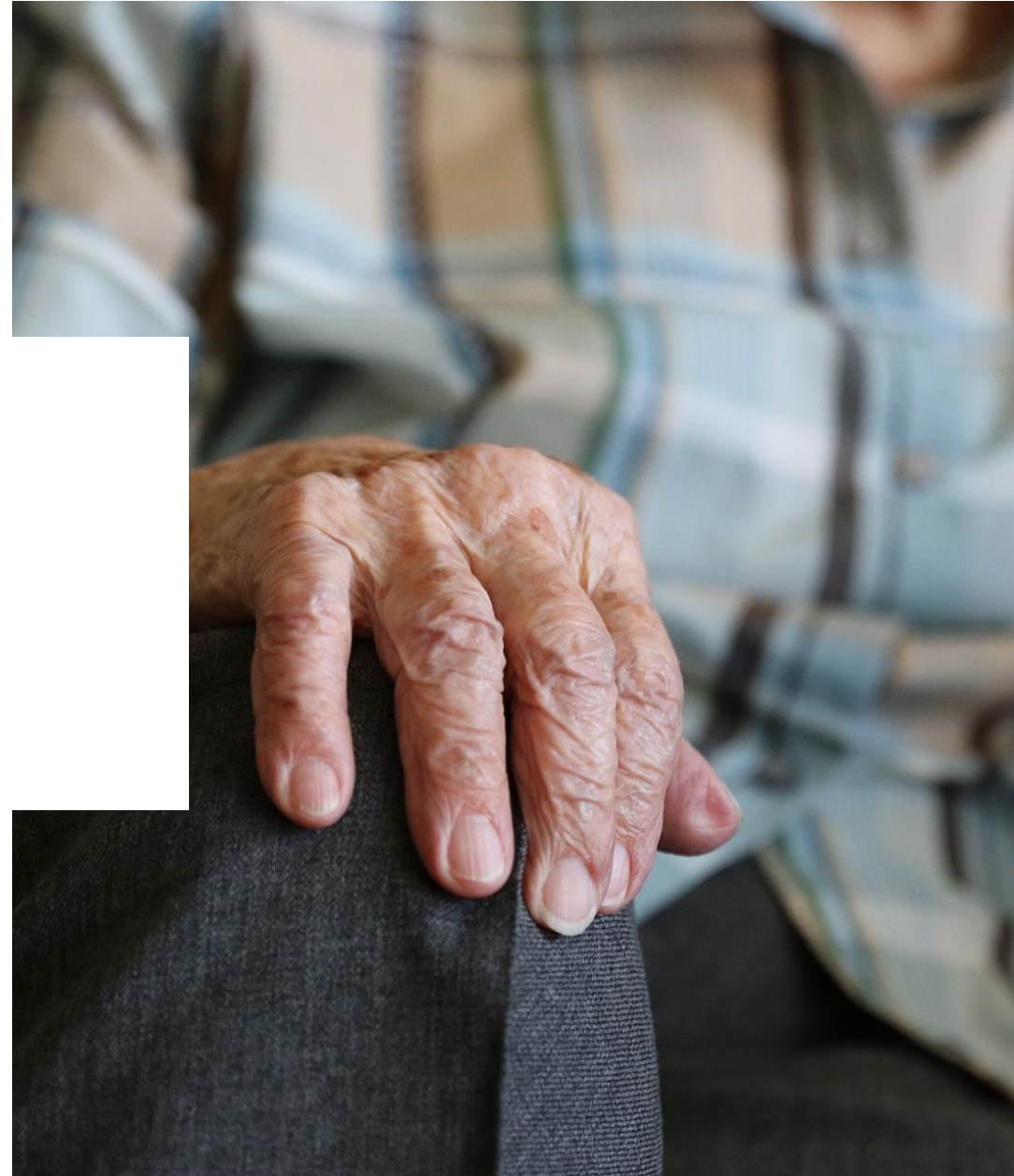
DÉVELOPPER L'ESPACE MULTI- SENSORIEL

- Dynamisation de la salle multi-sensorielle (UHR)
- Ouverture de l'espace à d'autres patients
- Création d'un chariot multi-sensoriel

DÉVELOPPER LA RÉÉDUCATION UROLOGIQUE

- Prise en soin de patients ayant des troubles urinaires
- Bilan de rééducation urologique, prescription de rééducation

PROJET DES USAGERS



Des grands principes

- Un **décret du 1^{er} juin 2016** donne la possibilité à la Commission Des Usagers de proposer un projet des usagers intégrés au projet d'établissement.
- Destiné à **tous les usagers**, c'est-à-dire, patients, familles, proches, aidants, associations, bénévoles
- Pour œuvrer au **respect des droits des usagers** dans le cadre d'un partenariat solide et pérenne
- Avec une **démarche participative** sous le pilotage de la CDU



1

Affirmer la place des Représentants des Usagers

Se faire connaître et s'impliquer dans la vie de l'établissement

- Être identifié, créer du **lien avec les équipes** de soins (se présenter aux équipes)
- Se faire connaître auprès **des patients**, des familles et des aidants pour proposer une aide si besoin (livret d'accueil, flyer RU, affichage dans les services, info internet, nouveaux outils)

2

Favoriser l'expression du patient et des aidants

La favoriser et en prendre compte

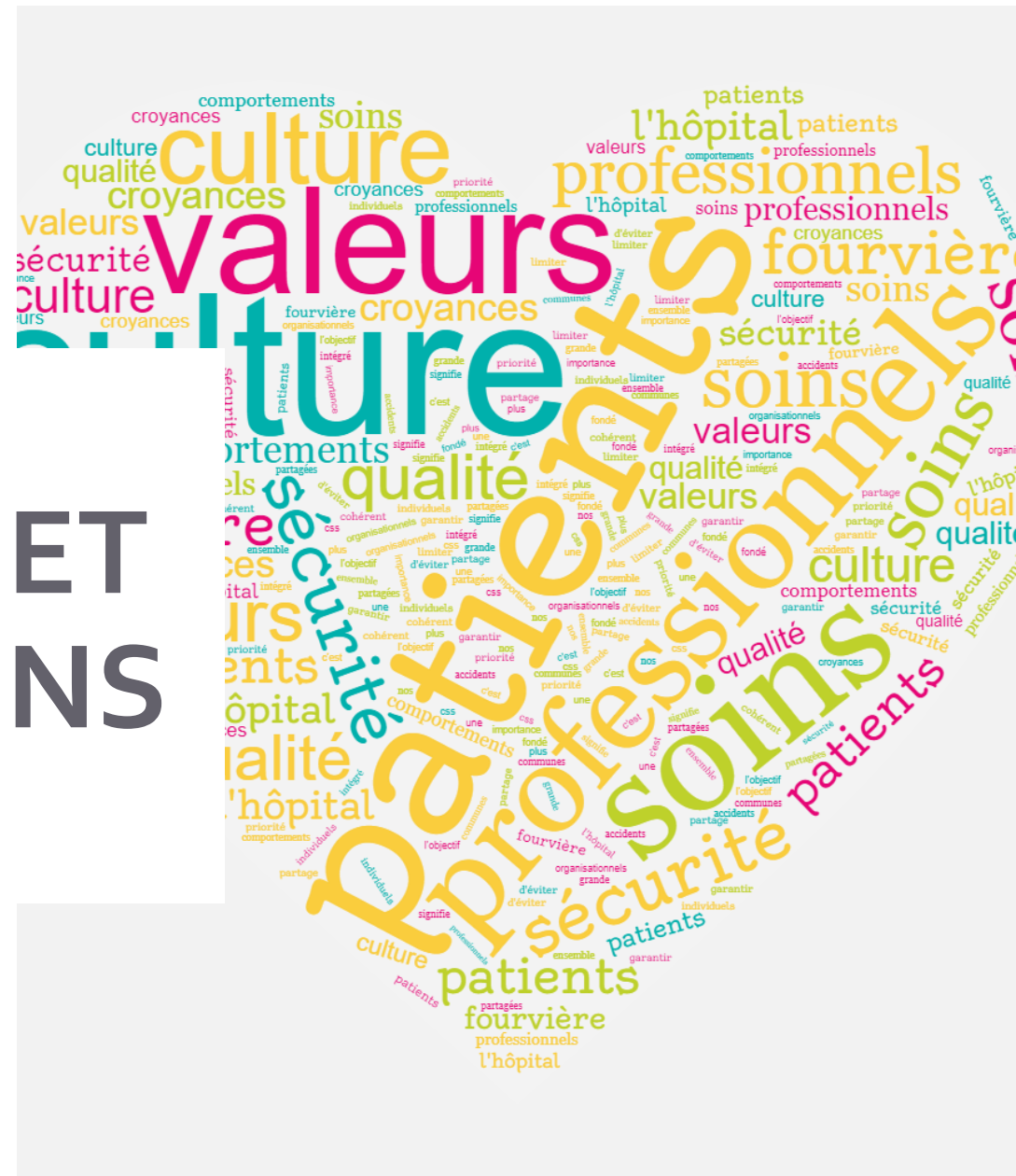
- En améliorant les **outils actuels** : questionnaire de sortie, traitement des plaintes et réclamations
- En développant de **nouveaux outils** : entretiens RU / Usagers, des enquêtes ciblées, une fiche d'expression, une boîte aux lettres dédiée

3

Participer aux démarches bientraitance / maltraitance

- **Être à l'écoute** des différents signaux et témoignages
- **Agir sans stigmatiser** (outil pour faciliter le recueil des faits, mieux identifier les personnes ressources dans l'établissement...)

PROJET QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



Des grands principes

- Des démarches intégrées aux pratiques et qui ont du sens pour les professionnels et les usagers
- La recherche d'outils efficaces pour favoriser l'implication des professionnels
- Une réflexion pour maintenir la qualité et continuité des soins lors des périodes de tensions sur les effectifs
- Avec respect et bienveillance

Projet
qualité et
sécurité
des soins



1 Pour les patients

- La poursuite du **partenariat avec la CDU** (Commission des Usagers) et les représentants des usagers
- Le recueil de **l'expérience patient** pour mieux comprendre et analyser le vécu du patient (relations avec les professionnels, mais aussi la fluidité de son parcours)
- La promotion de la **bienveillance** et la prévention de la maltraitance à travers notamment la sensibilisation des professionnels aux facteurs de risques
- Un focus sur prise en charge de la **douleur**

2 Pour les professionnels

- Le soutien des démarches de **maitrise des risques et des vigilances sur des sujets clés** (médicaments, risque infectieux, acte transfusionnel, troubles nutritionnels, escarres, urgences vitales, contention mécanique...)
- Une meilleure appropriation par les professionnels des outils qualité comme les **événements indésirables** et le suivi d'**indicateurs**.
- Le développement de la **culture qualité et sécurité** à partir de la perception des professionnels

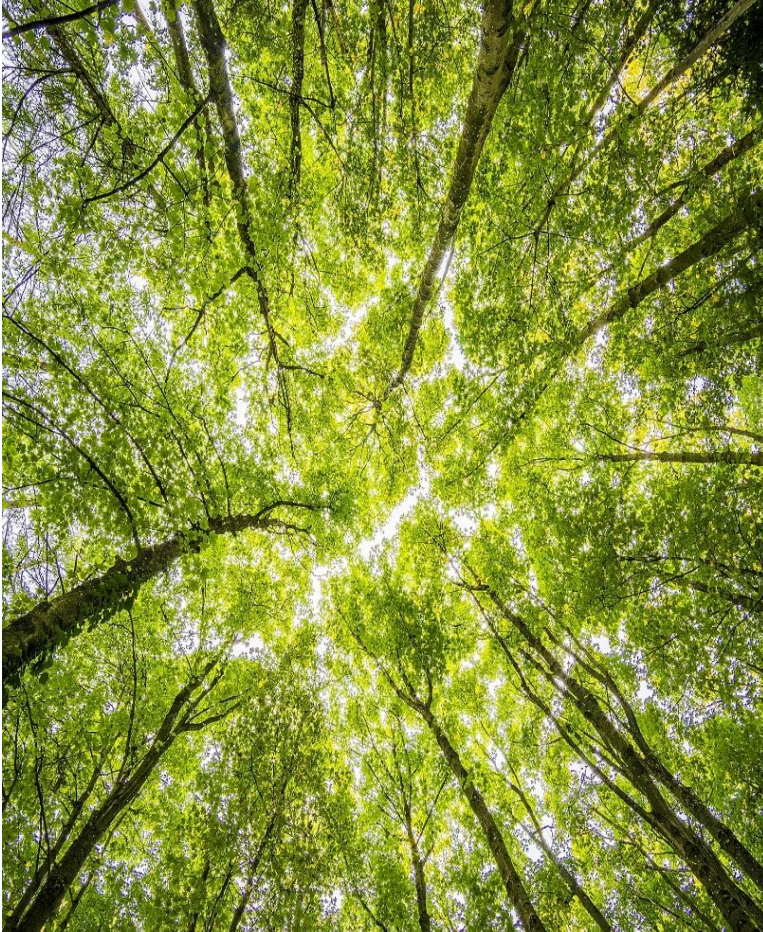
3 Pour l'établissement

- **L'innovation dans le management de la qualité** à travers de nouveaux outils pour rendre les objectifs et démarches plus lisibles
- Des **outils à l'échelle des services** de soins pour qu'ils puissent se saisir des problématiques
- Une révision des processus de **gestion de crise** et la mise en œuvre d'exercice de simulation
- La préparation de la **certification**
- La préparation des évaluations internes et externes pour le **médico-social** (ADJ)

PROJET RESSOURCES HUMAINES ET PROFESSIONNEL



Notre volonté est de proposer un cadre de travail à dimension humaine afin de favoriser l'épanouissement et le bien être des professionnels



- Organiser des conditions de travail adaptées aux évolutions sociétales et de prise en soins
- Attirer et fidéliser les talents en travaillant sur la marque employeur par le biais d'actions de communication diverses (réseaux sociaux, colloques, écoles, etc.) menées par l'ensemble des professionnels afin de mettre en avant nos atouts et nos compétences spécifiques
- Pérenniser nos ressources humaines en proposant un parcours professionnel personnalisé attractif et lisible ainsi qu'en soutenant l'accompagnement professionnel des étudiants
- Poursuivre le développement des formations diversifiées proposées à nos professionnels, adaptées à notre population, intégrant nos valeurs du prendre soin

Notre volonté est de proposer un cadre de travail à dimension humaine afin de favoriser l'épanouissement et le bien être des professionnels



Créer une qualité de vie et des conditions de travail favorables afin de cultiver un sentiment d'appartenance et de développer une expérience positive du travail :

- Poursuivre la démarche engagée pour l'amélioration de la qualité de vie au travail (réunions d'expression, temps conviviaux, etc.)
- Créer des conditions de travail favorables à la fois matérielles, organisationnelles et psychologiques



Améliorer la communication interne :

- Favoriser la communication, l'écoute et les échanges avec l'ensemble des professionnels et les institutions représentatives du personnel
- Encourager l'expression des professionnels
- Renforcer la connaissance des métiers, des activités de l'hôpital et de la vie institutionnelle
- Digitaliser les outils en ressources humaines

MANAGEMENT ET GOUVERNANCE

ORIENTATIONS DU MANAGEMENT

- Communiquer davantage sur les missions, le rôle et les activités de la gouvernance auprès des équipes et des usagers et développer les interactions entre l'ensemble des parties prenantes
- Adapter notre management avec la mise en place progressive d'un programme d'actions partagées et communes et de création d'outils répondant aux objectifs suivants :
 - Améliorer la concertation, la communication et la coordination ;
 - Améliorer l'attractivité de l'établissement ;
 - S'outiller de façon pérenne ;
 - Se concerter et co-construire ;
 - Renforcer la cohésion intra-équipe.
- Soutenir et promouvoir une démarche éthique sur l'établissement

PROJET SYSTÈME D'INFORMATION



ENJEUX DU SYSTÈME D'INFORMATION HOSPITALIER



INCLURE L'USAGER ET S'ORIENTER VERS L'EFFICIENCE

- Accompagner nos professionnels de santé
- S'ouvrir sur un système d'information communiquant
 - Avec nos patients
 - Entre professionnels de santé
 - Avec nos fonctions support



MAITRISER SON OUTIL DE TRAVAIL

- S'appuyer sur la souveraineté de nos systèmes
- Assurer notre Cyber-Résilience
- S'appropriier les obligations réglementaires

ENJEUX FINANCIERS



Le service finance a pour rôle de maîtriser les dépenses en lien avec les recettes et d'allouer les financements aux projets porteur de sens pour l'établissement et en lien avec le projet médical.

Ce qui se décline dans les actions ci-après :

- Poursuivre une politique d'investissements pour répondre au développement de l'ambulatoire, au maintien des équipements et du développement du numérique
- Poursuivre nos engagements Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE (loi EGALIM, loi AGEC, décret tertiaire)
- Dématérialiser le process facturation et les contrats

PROJET DE COMMUNICATION



Un de nos enjeux est de renforcer notre visibilité et notre attractivité tout en affirmant notre position sur le territoire

Elaborer une stratégie de communication interne et externe incluant d'une part un plan de communication basée sur une politique de communication à définir et d'autre part une stratégie de présence et de visibilité digitale (site internet et réseaux sociaux)

Apporter une structuration et une cohérence aux actions et supports de communication tout en renforçant notre identité visuelle

Promouvoir et développer les partenariats afin de consolider le travail en réseau et fluidifier le parcours de soins

Améliorer la communication interne

Favoriser l'expression des usagers

Développer et diversifier la communication numérique :

- Améliorer l'expérience patient avec la création d'un portail numérique patient sécurisé
- Faciliter l'orientation des usagers dans les bâtiments avec un affichage numérique
- Valoriser nos activités et installations (newsletter, présentations virtuelles, documentaires courts, etc.)
- Poursuivre les améliorations et adaptations de notre site internet désormais plus moderne et ergonomique

Consolider notre identité en poursuivant la démarche de marque employeur portée par la Direction des Ressources Humaines

Développer nos supports de communication papier

Repenser et créer un nouveau intranet

Améliorer et élargir les modes de communication

Structurer la communication de crise avec l'élaboration d'un plan de communication de crise afin de contribuer à sa bonne gestion

DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le développement durable s'inscrit dans la démarche RSE de l'hôpital



- Etablir une politique de développement durable afin d'ancrer la démarche ainsi qu'une charte d'engagement en faveur de l'environnement
- Promouvoir et développer une dynamique de la culture écoresponsable au sein de l'établissement en repensant les soins sous l'angle des trois piliers du développement durable (environnement, social et économie)



Intégrer l'impact environnemental dans l'offre alimentaire en

- Visant le respect de la loi EGalim avec un plan d'action progressif
- Luttant contre le gaspillage alimentaire avec l'adaptation de l'offre nutritionnelle et des campagnes d'information et de sensibilisation



Limiter notre empreinte carbone et s'engager vers la sobriété énergétique en

- Réduisant nos consommations d'énergie afin de répondre aux obligations du décret tertiaire
- Maitrisant, valorisant et réduisant nos déchets
- Privilégiant des achats écoresponsables autant en terme de fournisseurs que de produits



Encourager une mobilité durable par l'utilisation des transports collectifs ou de modes déplacement doux ou moins polluant comme le covoiturage



Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie



10 rue Roger Radisson 69005 Lyon
téléphone : 04 72 57 30 00
contact@hopital-fourviere.fr

 www.hopital-fourviere.fr