

**Clinique SMR
Saint Christophe**



Projet d'établissement 2025-2030

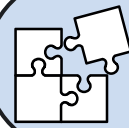
SOMMAIRE

<u>Présentation</u>	1
<u>L'Association</u>	
<u>L'établissement</u>	
<u>L'activité</u>	
<u>Les équipes</u>	
<u>Les établissements adresseurs</u>	
<u>Les modes de sorties</u>	
<u>Bilan du précédent projet d'établissement</u>	6
<u>Contexte médico-économique</u>	7
<u>Méthodologie</u>	8
<u>Une élaboration inclusive</u>	
<u>Une communication efficace</u>	
<u>Des actions évolutives</u>	
<u>Projet médical, paramédical et de rééducation</u>	10
<u>Politique de management stratégique et gouvernance</u>	13
<u>Politique RH – QVCT</u>	15
<u>Politique qualité gestion des risques</u>	17
<u>Projet des usagers</u>	19
<u>Projet logistique et hôtellerie</u>	21
<u>Projet pharmaceutique</u>	23
<u>Projet d'animation</u>	25
<u>Projet développement durable</u>	27
<u>Projet numérique</u>	29
<u>Politique RGPD</u>	31
<u>Projet communication</u>	33

► Présentation

L'Association

L'Association « Val de Sournia » a été créée le **29 décembre 1981** par des personnalités rassemblant des élus locaux du canton de **Sournia** et des socio-professionnels du département.



Les enjeux motivant les membres fondateurs étaient de répondre à un double besoin : **préserv**er l'emploi en zone rurale, tout en répondant aux **exigences**, notamment de la loi de 1975, sur le handicap par la mise en place d'une économie sociale et solidaire.

Depuis **plus de 45 ans**, l'Association « Val de Sournia » œuvre au service de la personne fragilisée : **personne âgée, personne en situation de handicap et patient.**

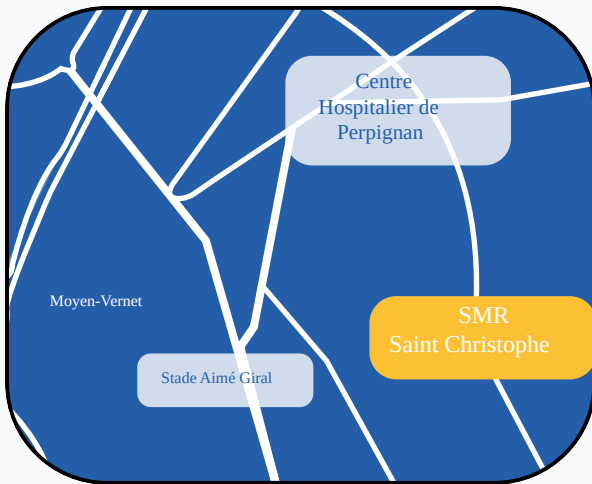
45



La finalité de l'action engagée par notre Association est **d'accompagner les personnes accueillies vers une meilleure insertion sociale**, en gardant à l'esprit le respect de la dignité humaine, l'intégrité, la vie privée, l'intimité, la sécurité et assurer dans des conditions optimales l'accompagnement, l'hébergement et les soins des personnes âgées, en situation de handicap et patients.



L'établissement



La **Clinique Saint Christophe** est un **établissement privé à but non lucratif**, implanté à **Perpignan**. Sa localisation, son accessibilité, son cadre constituent de véritables atouts. En constante rénovation, les locaux permettent d'accueillir les patients dans des conditions de confort et de sécurité optimales.



Sa mission est **d'assurer une rééducation visant la ré-autonomisation des patients, pour un retour à domicile ou en institution, dans les meilleures conditions possibles**. Elle est à ce titre spécialisée dans la prise en charge des **personnes âgées polypathologiques**, mais dispose également d'un service polyvalent.

La taille humaine de l'établissement avec des professionnels à l'écoute des patients et de leur entourage est un gage de qualité.

L'Activité

Les services



40 LITS

hospitalisation complète
MENTION GÉRIATRIE



22 LITS

hospitalisation complète
MENTION POLYVALENT

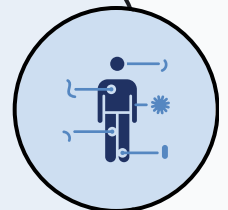


20 PLACES

hospitalisation à temps partiel
MENTION GÉRIATRIE

Les principales pathologies prises en charge

Affections polypathologiques de la personne âgée ;
Pathologies orthopédiques nécessitant une rééducation fonctionnelle ;
Affections digestives médicales ou chirurgicales ;
Affections cardiovasculaires, rénales, urologiques ou respiratoires ;
Suites de traitement de radiothérapie et/ou de chimiothérapie.



Les équipes

Au quotidien, **78** professionnels, titulaires et remplaçants, représentant en **moyenne 65,18 ETP** œuvrent à la qualité et à la sécurité des soins au sein de la Clinique SMR Saint Christophe. Ces professionnels sont ainsi répartis :

La Direction



- Marine BRUNEL, Directrice
- Julie BALDACHINO, Adjointe de Direction



- Nadine BERRY, Cadre de santé

Les médecins et pharmaciens



- Dr. Thomas ALBRICH, Médecin coordonnateur, responsable du service Polyvalent
- Dr. Jérôme DUKERS, Médecin responsable du service Gériatrie, Secteur 2
- Dr. Jean-Paul GUIDO, Médecin responsable du service HTP
- Dr. Denis GUILLEMET, Cardiologue
- Dr. Emilie RAMANANTSOAVINA, Médecin responsable du service Gériatrie, Secteur 1
- Dr. Sandra SOUQUE, Pharmacien Gérant de la PUI

Les équipes médicales et paramédicales



- Les infirmiers : 19 personnes – 13.35 ETP
- Les aides-soignants : 23 personnes – 19.31 ETP
- Les rééducateurs : 4 personnes – 3.93 ETP
- Le psychologue : 1 personne – 0.23 ETP
- La diététicienne : 1 personne – 0.23 ETP
- L'assistante sociale : 1 personne – 1 ETP
- L'animatrice : 1 personne – 0.86 ETP
- La préparatrice en pharmacie : 1 personne – 1 ETP
- Le brancardier : 1 personne – 1 ETP

Les équipes administratives



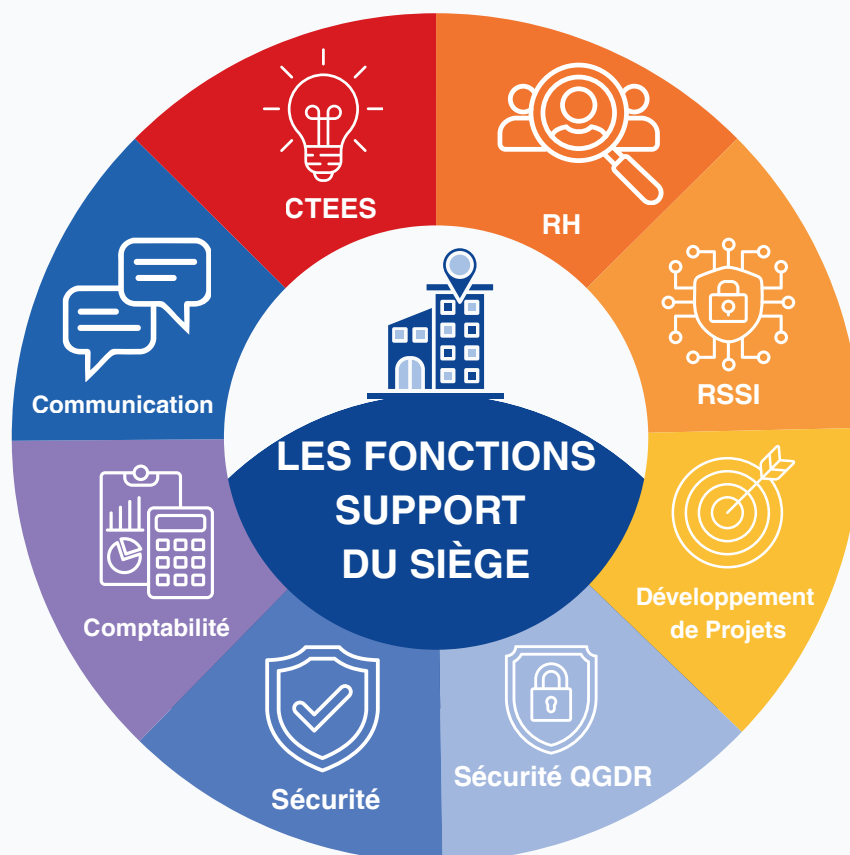
- Secrétaires et assistantes administratives : 5 personnes – 4.53 ETP

Les équipes logistiques :

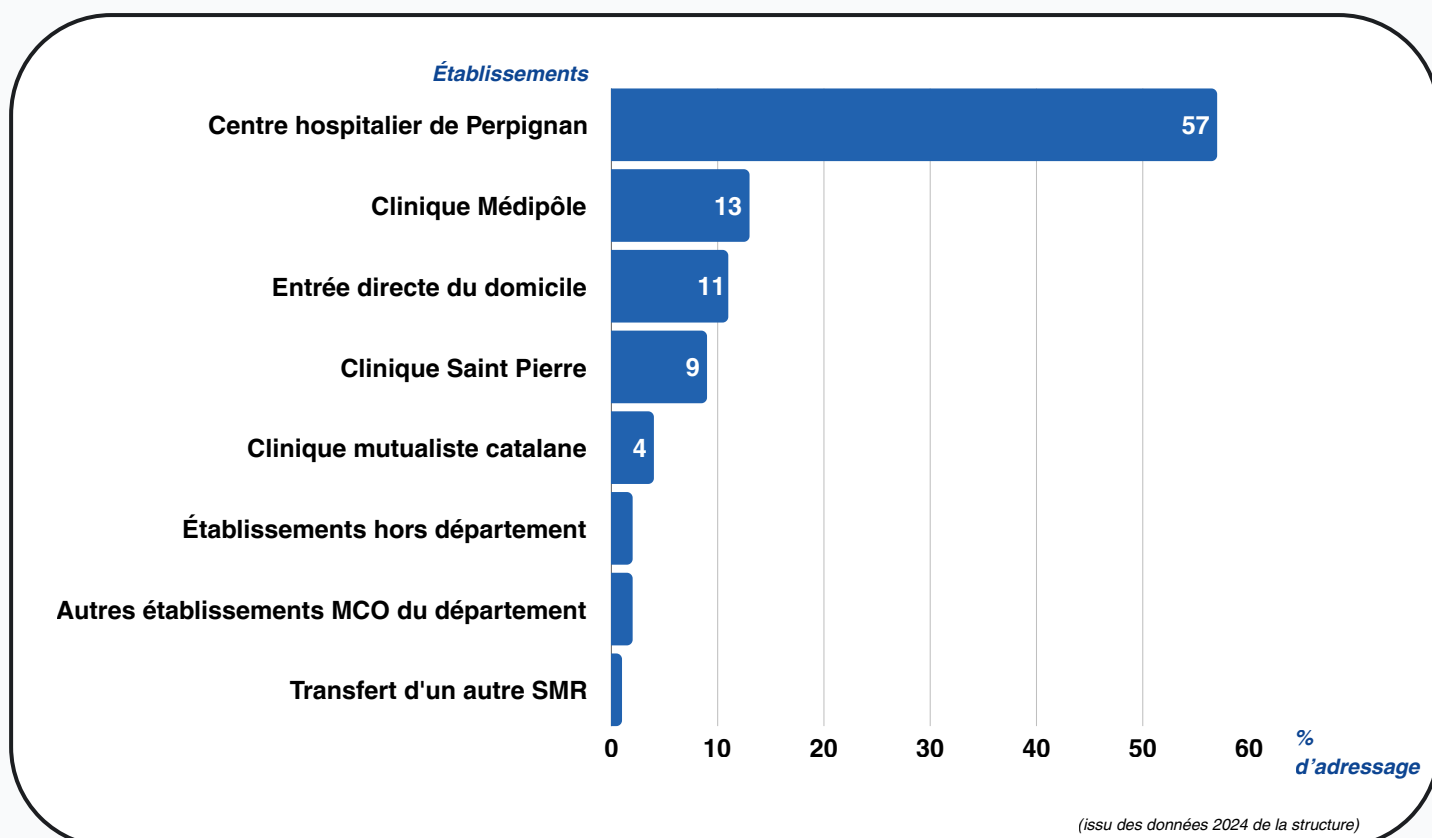


- ASH : 18 personnes – 11,38 ETP
- Ouvrier d'entretien : 1 personne – 1 ETP

Les fonctions support du siège



Les établissements adresseurs

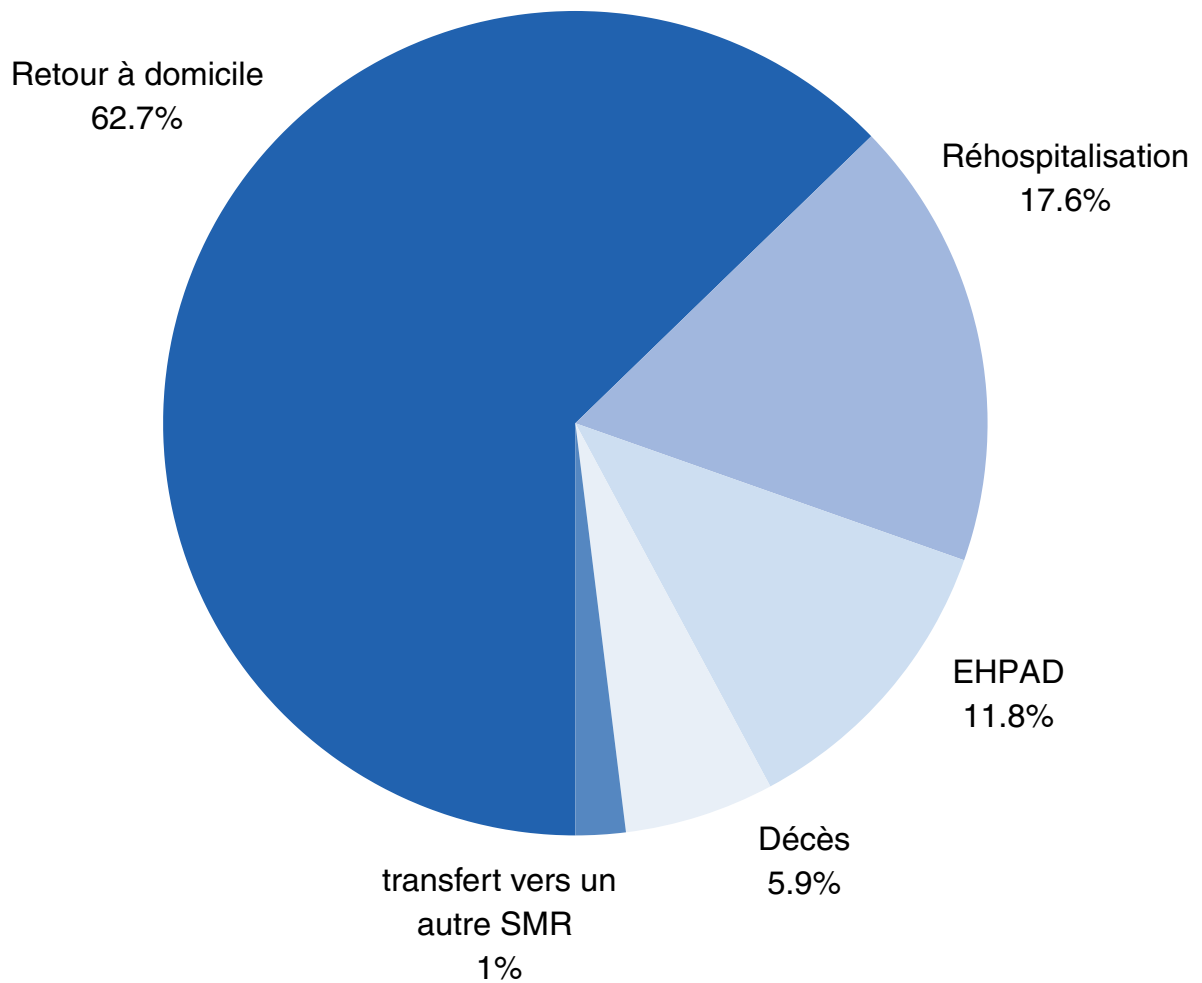


Les patients

Service	Gériatrie	Polyvalent
Âge moyen	86,85 ans	76,12 ans
Durée moyenne de séjour	40,84 jours	33,84 jours
File active	342 patients	225 patients

(Source : statistiques 2024)

Les modes de sortie



(issu des données 2024 de la structure)

► **Bilan du précédent projet d'établissement**

Avant d'engager une **nouvelle étape** de son développement, l'établissement a souhaité analyser le chemin parcouru et mesurer les **actions déjà conduites**. À cette fin, un **audit interne**, réalisé par un prestataire externe dans la perspective de la prochaine certification, a permis **d'évaluer l'atteinte et la pérennité des objectifs précédemment fixés**. Cette démarche a abouti à un état **des lieux complet des pratiques et de l'organisation**, mettant en évidence les points forts et les axes d'amélioration. Les enseignements tirés ont constitué le socle de construction du présent projet d'établissement, avec une **hiérarchisation des objectifs regroupés par grandes thématiques** afin d'en assurer la cohérence, la lisibilité et le suivi.

L'audit réalisé a ainsi mis en lumière un **établissement engagé**, porté par des **professionnels investis** et soucieux de la qualité et de la sécurité des prises en charge. Il souligne de nombreux points forts, notamment la dynamique des équipes, la qualité globale des dossiers, un **environnement soigné et sécurisé**. Cette évaluation a également permis d'identifier des leviers d'amélioration visant à **renforcer la structuration et le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques**, à consolider la formalisation de certaines instances et à optimiser le **suivi des indicateurs** et des **plans d'actions**. Les axes de progression repérés constituent ainsi des opportunités pour **harmoniser les pratiques, développer la culture qualité** et poursuivre la montée en **maturité de l'établissement**.



Repenser aujourd'hui pour mieux soigner demain

► Contexte médico-économique

La Clinique SMR Saint Christophe entend poursuivre une **dynamique de projets** et assurer la **pérennité de son activité** dans un contexte financier contraint et un environnement sanitaire en profonde évolution. Il est essentiel de prendre en compte les **récents enjeux médico-économiques liés à la nouvelle tarification** des SMR pour garantir la stabilité de l'établissement.

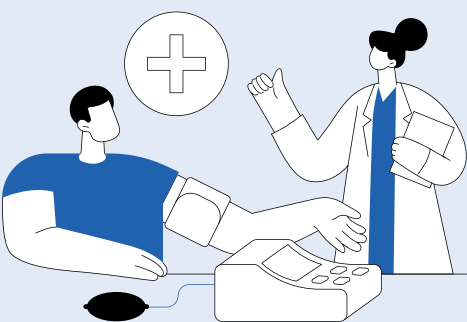
Cette réflexion s'appuie notamment sur le **Schéma régional de santé 2023-2028 de l'Occitanie**, intégré au **Projet régional de santé (PRS)**, qui vise à **structurer l'offre de soins** pour les cinq prochaines années. Ce schéma permet **d'adapter** les services aux besoins réels des populations, de **territorialiser** l'action sanitaire et de renforcer l'accès, la qualité, la coordination et la prévention des soins sur l'ensemble de la région.

Parallèlement, **la crise COVID-19** a profondément perturbé le fonctionnement des établissements SMR et des structures similaires. Elle a conduit à une **priorisation des prises en charge**, à des **réorganisations rapides** des capacités d'accueil, à une **augmentation des risques sanitaires** dans des environnements vulnérables, et à des **tensions** sur la continuité des soins de réadaptation. Ces impacts ont nécessité des adaptations durables des organisations, des protocoles de prévention et des parcours de soins.

La sortie de cette crise sanitaire, accentuée par la crise économique nationale, a eu des conséquences significatives sur les équipes de soins, révélant un changement de paradigme dans les attentes des professionnels de santé, qui ne s'inscrivent plus dans les modèles traditionnels. Combiné au vieillissement des équipes et au turnover élevé, ce phénomène accroît les tensions sur le système de soins. Les établissements doivent désormais **repenser leurs pratiques de management, leurs parcours professionnels et leur organisation**, en adoptant des approches **plus flexibles, collaboratives et attractives**, afin de **fidéliser** les talents, **valoriser** les compétences et **construire** un environnement de travail durable.

Enfin, les associations à taille humaine, comme la nôtre, se trouvent confrontées à des **défis croissants** face aux grands groupes privés de santé. Ces derniers disposent de moyens financiers et logistiques considérables, de réseaux d'implantation étendus et de stratégies d'investissement agressives, leur permettant d'imposer des modèles de gouvernance centralisés. Pour les **associations** modestes et à **but non lucratif**, il devient difficile de préserver leur autonomie, leur identité et leur mission sociale tout en répondant aux exigences croissantes de performance, de rentabilité et de conformité réglementaire.

Soigner et organiser : l'art difficile de concilier injonctions paradoxales.



► Méthodologie

Une élaboration inclusive

Le projet d'établissement a été élaboré de **manière inclusive et participative**, en mobilisant l'ensemble des acteurs concernés. Il s'appuie sur des **évaluations internes**, des **questionnaires** adressés aux patients et aux professionnels, des **cartographies** de risques, ainsi que sur les **retours d'expérience** des équipes et des usagers. Des **groupes de travail thématiques** ont également été constitués afin de croiser les regards et d'intégrer les besoins réels du terrain. Cette démarche a permis de **construire un projet à la fois réaliste, partagé et opérationnel**, reflétant les attentes et les priorités de tous les acteurs impliqués dans la vie de l'établissement.

Les étapes de la mise à jour du projet d'établissement



Une communication efficace

Partant du constat que les projets d'établissements étaient peu lus et connus par les professionnels et usagers du fait de leur manque de lisibilité et de leur densité, c'est dans un souci de **clarté et d'accessibilité**, que le projet d'établissement de notre Clinique a été conçu pour présenter des **orientations et des actions simples, concrètes et directement ancrées dans la réalité quotidienne** des patients et des professionnels. Chaque projet est élaboré sur deux pages seulement, il vise à offrir une **vision synthétique** des priorités et des engagements de l'établissement, **facilement compréhensible** par l'ensemble de ses acteurs. Les annexes, quant à elles, constituent des documents plus détaillés et opérationnels : véritables feuilles de route des pilotes, elles précisent les actions, les indicateurs de suivi et les documents preuves nécessaires à l'évaluation et à l'amélioration continue. Cette structure permet ainsi de combiner **lisibilité, praticité et rigueur**, en offrant à la fois une **vue d'ensemble accessible et des outils détaillés** pour le suivi et la mise en œuvre effective des projets.

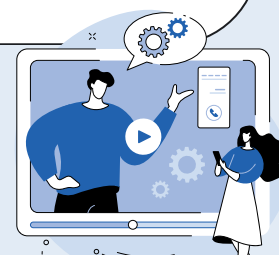
Des actions évolutives

Le présent projet d'établissement constitue avant tout un **cadre généraliste**, conçu pour **orienter la stratégie** de l'établissement tout en laissant place à **l'adaptabilité**. Il n'a pas vocation à être figé : sa mise en œuvre et son évolution doivent tenir compte du contexte changeant, des priorités sanitaires et de la volonté des acteurs impliqués. Cette flexibilité permet de **garantir une liberté d'action opérationnelle, de favoriser l'implication active des professionnels et des patients**, et d'assurer que le projet reste conforme à la réalité du terrain, tout en conservant son rôle de référence structurante pour l'organisation. Les indicateurs de suivi associés au projet feront l'objet d'un suivi annuel, permettant d'évaluer les avancées, d'identifier les axes d'amélioration et d'ajuster, le cas échéant, les orientations stratégiques.

Une démarche intégrée

Dans le cadre du présent projet d'établissement, le choix a été fait de **fusionner les politiques institutionnelles et les projets opérationnels** au sein d'un **document unique**. Ce choix vise à rendre le projet **plus clair, plus concret et plus facile à utiliser au quotidien** par les équipes. Il permet également de le faire évoluer plus simplement en fonction des besoins et des priorités. Cette organisation est particulièrement adaptée à la taille de l'établissement, en favorisant une **gestion cohérente, souple et pragmatique des actions menées**.

Un projet accessible et opérationnel, associant professionnels et usagers pour garantir l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.



► Projet médical, paramédical et de rééducation

Définitions

Projet médical : définit les grandes orientations médicales de la structure. Il précise quels types de patients sont pris en charge, comment les soins sont organisés (parcours du patient, travail en équipe pluridisciplinaire), quels sont les objectifs de qualité et de sécurité, ainsi que les moyens humains et matériels nécessaires. En résumé, c'est le document stratégique qui guide l'organisation des soins et garantit une prise en charge adaptée aux besoins de santé du territoire.

Projet paramédical : définit l'organisation et les orientations des soins réalisés par les professionnels non médicaux, comme les infirmiers, aides-soignants, et autres intervenants paramédicaux. Il précise leur rôle dans la prise en charge globale du patient, la coordination des soins, l'accompagnement au quotidien et la qualité des pratiques.

Projet de rééducation : définit l'organisation et les objectifs des actions de réadaptation proposées aux patients. Il précise comment les professionnels travaillent ensemble pour aider chaque patient à récupérer ses capacités, gagner en autonomie et préparer son retour à domicile ou en structure adaptée.

Enjeux

Les enjeux actuels de prise en charge des patients résident essentiellement dans le fait **d'adapter l'offre de soins à l'évolution des besoins de santé** (vieillesse de la population, augmentation des pathologies chroniques et polyopathologies), de **renforcer la coordination pluridisciplinaire pour fluidifier les parcours patients**, et de **garantir la qualité et la sécurité des prises en charge** dans un contexte réglementaire exigeant. Il est également nécessaire de répondre aux contraintes de ressources humaines (attractivité et fidélisation des professionnels), d'intégrer les innovations organisationnelles et numériques, et de s'inscrire dans une logique territoriale de coopération avec les établissements sanitaires et médico-sociaux du secteur. **L'enjeu central restant d'assurer une prise en charge personnalisée, efficiente et centrée sur l'autonomie du patient.**

Ce faisant, il a été décidé de **fusionner le projet médical, le projet de rééducation et le projet paramédical** au sein d'une même partie du présent projet d'établissement afin de garantir une **cohérence globale dans l'organisation des soins**. Cette démarche permet d'éviter le cloisonnement entre les équipes, de renforcer la coordination pluridisciplinaire et d'assurer une vision commune des objectifs de prise en charge. En regroupant ces **trois dimensions complémentaires**, l'établissement affirme une approche centrée sur le patient, favorise la lisibilité de sa stratégie et facilite la mise en œuvre d'actions harmonisées au service de la qualité et de la continuité des soins.

Orientations stratégiques

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT CONTINU DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS ACCUEILLIS

- Anticiper la prise en charge des urgences vitales
- S'assurer de la maîtrise du risque infectieux
- Améliorer la politique de prise en charge de la douleur
- Poursuivre la politique de prise en charge de la dénutrition
- Formaliser l'organisation de la prise en charge des chutes
- Veiller au respect de la politique d'identitovigilance
- Structurer la réflexion éthique au sein de l'établissement
- Apporter une réflexion continue sur la prise en charge de la fin de vie
- Rechercher systématiquement des alternatives à la contention physique
- Créer un CSIRMT (comité de soins infirmiers, rééducation et médicotextique)

CONDUIRE LES OBJECTIFS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX DE L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

- Déployer la vachthérapie
- Développer la prise en charge de la dénutrition par la mise en œuvre de la nutrition entérale et parentérale
- Développer un parcours de soins en partenariat avec le service des maladies infectieuses
- Participer à la coordination territoriale par la création et le renouvellement de partenariats avec les établissements et structures du territoire
- Prévenir la perte d'autonomie et participer au repérage des fragilités
- Créer une filière de repérage et d'accompagnement des troubles cognitifs
- Développer le protocole institutionnel de prise en charge des troubles psycho-comportementaux
- Mettre en place un dispositif de soutien aux aidants naturels
- Créer des lits identifiés « soins palliatifs »
- Réfléchir au déploiement d'une offre de télé-expertise et téléconsultation spécialisée

ASSURER LA MONTÉE EN CHARGE PROGRESSIVE DU SERVICE D'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

- Promouvoir le service auprès des acteurs du territoire
- Développer la file active de patients de l'HTP
- Promouvoir la rééducation et la ré-autonomisation des personnes âgées en perte d'autonomie en lien avec les CPTS du territoire
- Intégrer le programme ICOPE
- Créer des parcours intégrés (chute, dénutrition, APA)
- Intégrer des programmes de recherches en gériatrie

POURSUIVRE LA PERSONNALISATION DE LA PRISE EN CHARGE EN ERGOTHÉRAPIE

- Pérenniser les actions mises en œuvre en hospitalisation complète
- Mettre en place une lettre de sortie de l'ergothérapeute
- Développer les visites à domicile pour les patients en HTP
- Déployer des activités collectives pour les patients relevant de l'hospitalisation complète

CONDUIRE LES OBJECTIFS DE RÉÉDUCATION DE LA STRUCTURE

- Mettre en place un référentiel d'évaluation clair, systématique, reproductible et partagé
- Développer l'évaluation instrumentale de la force musculaire, de la marche et de l'équilibre
- Améliorer la prise en charge de la douleur lors des séances de rééducation
- Créer un fascicule explicatif de la prise en charge en rééducation
- Systématiser la lettre de sortie du kinésithérapeute
- Renouveler le matériel des salles de rééducation
- Créer un parcours de marche dans le parc de l'établissement

La fusion des projets médical, de rééducation et paramédical traduit la volonté de décroiser les pratiques et de structurer une dynamique commune centrée sur le patient et son autonomie. Les orientations retenues — amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, développement de nouvelles compétences et partenariats territoriaux, montée en charge de l'hospitalisation à temps partiel, renforcement de l'ergothérapie et structuration des pratiques de rééducation — constituent des leviers concrets pour répondre aux besoins du territoire.

Soigner et accompagner : un engagement commun pour chaque patient

► Politique de management stratégique et gouvernance

Définitions

Management stratégique : ensemble des décisions prises par la direction pour organiser, orienter et améliorer durablement les services de santé, en tenant compte des besoins des patients, des ressources disponibles et des contraintes réglementaires, afin d'assurer des soins de qualité et la pérennité de l'établissement.

Gouvernance : manière dont la Clinique est dirigée et contrôlée, en définissant qui prend les décisions, comment elles sont prises et comment elles sont suivies, afin d'assurer des soins de qualité, une bonne gestion et le respect des règles.

Enjeux

Les enjeux stratégiques actuels de la Clinique SMR Saint Christophe consistent à **garantir des prises en charge efficaces, personnalisées et sûres, tout en adaptant l'offre aux besoins du territoire et au vieillissement de la population**. Il s'agit également d'utiliser efficacement les ressources humaines, matérielles et financières, **d'attirer et fidéliser** les équipes médicales et paramédicales, et de **développer de nouveaux parcours de soins** en intégrant le numérique et l'innovation organisationnelle. La gouvernance joue un rôle central en associant les professionnels aux décisions, assurant la conformité aux exigences réglementaires et aux démarches de certification, mettant en place des indicateurs de suivi et anticipant les risques sanitaires, organisationnels et financiers, tout en construisant **un lien de confiance avec les professionnels, les patients, les familles et les partenaires**.

Orientations stratégiques

GARANTIR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU CPOM

- Promouvoir une complémentarité entre les acteurs du sanitaire et du médico-social pour renforcer et fluidifier le parcours de soins
- Favoriser l'élargissement des compétences des professionnels de santé
- Développer les compétences des professionnels en santé environnement
- Renforcer les thématiques de santé publique
- S'appuyer sur le retour d'expérience des usagers pour améliorer l'accès aux soins et l'expérience patient
- Faciliter le partage des informations médicales pour améliorer la prise en charge des patients
- Acculturer les acteurs à la gestion des crises sanitaires exceptionnelles
- Optimiser l'attractivité, la qualité de vie au travail et le développement des compétences pour fidéliser et renforcer l'engagement des professionnels de santé

RENFORCER LE POSITIONNEMENT ET LA COOPÉRATION DE L'ÉTABLISSEMENT AVEC LES AUTORITÉS DE TUTELLES ET LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES

- Renouveler les conventions existantes et en signer de nouvelles
- S'engager dans des réseaux professionnels
- Participer à des appels à projets

VEILLER À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE GESTION ÉCONOMIQUE SAINTE

- Préserver l'équilibre budgétaire de la structure et sa planification
- Préserver et développer le parc immobilier et l'infrastructure du bâtiment
- S'assurer de l'application efficiente de la réforme financière des SMR

DÉCLINER LES VALEURS DE L'ASSOCIATION AU SEIN DE LA STRUCTURE

- S'assurer de l'adhésion des professionnels de l'établissement aux valeurs associatives
- Favoriser l'adhésion des nouveaux arrivants aux valeurs associatives
- Promouvoir les valeurs de l'Association auprès des partenaires

ASSURER LE RESPECT DE LA CHARTE MANAGÉRIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Diffuser la charte managériale de l'établissement
- Former et soutenir les cadres dans leurs missions managériales
- Intégrer la charte managériale dans les pratiques quotidiennes
- Favoriser l'amélioration continue des pratiques managériales

Le management stratégique et la gouvernance permettent de **planifier et piloter** l'ensemble des orientations stratégiques de l'établissement pour répondre aux besoins des patients et du territoire, améliorer continuellement la qualité des prises en charge, mobiliser et impliquer les professionnels, tout en assurant la conformité aux référentiels et la transparence des décisions afin de renforcer la confiance et l'implication des professionnels, des patients et des partenaires. Cette approche vise à **optimiser les ressources, favoriser l'intégration des parcours, et soutenir l'innovation organisationnelle dans un système de santé confronté à des défis complexes.**

Une gouvernance claire, des équipes solidaires, des patients bien accompagnés

► Politique de RH - QVCT

Définitions

Ressources humaines : ensemble des professionnels qui contribuent à la prise en charge des patients (personnel médical, paramédical, administratif et logistique), ainsi que les pratiques de gestion mises en place pour recruter, organiser, développer et fidéliser ces équipes, afin de garantir la qualité des soins, la continuité des prises en charge et le bon fonctionnement de l'établissement.

QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) : ensemble des actions et organisations mises en place pour améliorer les conditions de travail des professionnels, en favorisant le bien-être au travail, la prévention des risques professionnels, l'équilibre entre exigences de soins et conditions d'exercice, afin de maintenir l'engagement des équipes et garantir une prise en charge de qualité des patients.

Enjeux

Au travers des pratiques de gestion des ressources humaines et de mise en œuvre d'une démarche active de qualité de vie au travail, la Clinique Saint Christophe doit **favoriser la continuité et la qualité des soins, la capacité à attirer, fidéliser et développer les compétences des professionnels**, tout en optimisant l'organisation du travail et en anticipant les besoins futurs. L'établissement souhaite également renforcer le bien-être au travail, la prévention des risques psychosociaux, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et le renforcement de l'engagement et de la motivation des équipes, afin de garantir à la fois la performance de l'établissement et la sécurité et la satisfaction des patients.

Orientations stratégiques

VALORISER ET FIDÉLISER LES PROFESSIONNELS AUTOUR DE VALEURS PARTAGÉES

- Organiser des réunions régulières d'équipe pour rappeler les valeurs et la mission de l'établissement
- Mettre en place un système de reconnaissance des réussites individuelles et collectives
- Développer des temps d'échanges inter-services pour renforcer la cohésion et l'esprit d'appartenance
- Formaliser un programme de mentorat pour accompagner les nouveaux arrivants et diffuser la culture de l'établissement

ACCOMPAGNER DE MANIÈRE INDIVIDUALISÉE LES SALARIÉS DANS LA GESTION DE LEURS CARRIÈRES ET PARCOURS PROFESSIONNELS

- S'assurer de la réalisation des entretiens professionnels et individuels
- Mettre annuellement en place un plan de formation adapté
- Faciliter la mobilité interne des professionnels
- Proposer un accompagnement au développement de compétences

PÉRENNISER LES ACTIONS DE PRÉVENTION DES TMS ET RPS

- Former les équipes aux gestes et postures adaptés pour limiter les TMS
- Réaliser des évaluations régulières des risques (ergonomie, organisation du travail, charge mentale)
- Mettre en place un plan de prévention des RPS avec accompagnement psychologique et médiation en cas de conflit
- Animer des espaces de discussion (APP, comité éthique, CREX, etc.)
- Favoriser l'ergonomie des postes de travail

PROMOUVOIR LE DIALOGUE SOCIAL DANS SON ENSEMBLE

- Organiser des réunions régulières avec les représentants du personnel
- Associer les professionnels aux décisions
- Mettre en place un dispositif de remontée des suggestions et réclamations
- Communiquer de manière transparente sur les projets, changements et résultats de l'établissement

ENCOURAGER LA PARTICIPATION DES PROFESSIONNELS À LA DÉMARCHE QVCT

- Créer un COPIL QVCT
- Impliquer les équipes dans l'élaboration des actions QVCT
- Proposer des formations ou sensibilisations à la QVCT
- Créer un tableau de bord participatif pour suivre les indicateurs QVCT

AGIR AU PLUS PRÈS DU TERRAIN GRÂCE À LA MISE EN ŒUVRE D' ACTIONS FAVORISANT LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

- Organiser des temps de convivialité et des moments de cohésion d'équipe
- Adapter les plannings et l'organisation du travail pour limiter le surmenage
- Instaurer un dialogue régulier avec les équipes pour identifier rapidement les besoins et difficultés

La Clinique Saint Christophe souhaite valoriser la gestion des ressources humaines et la QVCT pour garantir la qualité des soins, fidéliser et développer ses équipes, et favoriser leur bien-être au travail. Les orientations stratégiques mises en place ambitionnent d'allier performance de l'établissement, sécurité des patients et motivation durable des professionnels.

Prendre soin des équipes c'est prendre soin des patients

► Politique qualité et gestion des risques

Définitions

Politique Qualité : orientations et objectifs généraux de qualité exprimés par la direction et formalisés dans un document écrit.

La politique qualité définit ainsi les orientations et les enjeux poursuivis en termes de satisfaction des bénéficiaires.

Risques : prend en compte deux éléments tels que la probabilité que survienne un élément dangereux et la sévérité de ses conséquences.

Enjeux

La politique Qualité Gestion des Risques 2025 – 2030 a été élaborée en se basant notamment sur la réglementation, les résultats des différents contrôles, les évaluations des risques a priori, les résultats de la dernière certification, les évaluations des pratiques et processus, le suivi des indicateurs, le suivi des événements indésirables.

La politique Qualité - Gestion des risques est communiquée aux instances et à l'ensemble des professionnels de l'établissement **via le logiciel de gestion documentaire**.

L'engagement de la Direction et la Commission médicale d'établissement au travers de cette politique a **fait l'objet d'une validation au niveau du comité de pilotage et de la CME**.

Orientations stratégiques

ANCER LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS TOUTES LES APPROCHES DES PROCESSUS

- Mettre à jour les processus
- Tenir les revues de processus à la périodicité convenue

PLACER LE PATIENT AU CENTRE DU DISPOSITIF

- Déployer et analyser les questionnaires de satisfaction des patients et des entourages
- Assurer le suivi des plaintes et réclamations

ANTICIPER, PRÉVENIR ET MAÎTRISER LES RISQUES

- Identifier et prioriser les risques
- Maîtriser les Situations Sanitaires Exceptionnelles
- Poursuivre la démarche de suivi et d'analyse des vigilances et des risques
- Développer les retours d'expérience

DÉPLOYER UNE POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ

- Obtenir la certification V.2025 de la HAS
- Établir et suivre un plan d'actions
- Assurer le recueil des IQSS de la HAS
- Évaluer la démarche mise en place

DÉVELOPPER LA CULTURE QUALITÉ ET SÉCURITÉ

- Déployer une stratégie d'établissement, orientée qualité et sécurité des soins
- Maintenir une gestion documentaire opérationnelle et commune aux professionnels

La Clinique Saint Christophe mène un ensemble d'actions dans le but de développer **la satisfaction de ses patients**. Pour ce faire, elle s'appuie sur **l'analyse** de l'ensemble des données disponibles.

Ainsi, pour atteindre ses objectifs stratégiques, l'établissement intègre **une démarche d'amélioration continue** de la qualité généralisée à tous les secteurs.

En parallèle, la démarche de **gestion des risques** a pour but d'assurer la **sécurité** du patient et des soins qui sont délivrés et en particulier de diminuer le risque de survenue **d'événements indésirables** pour le patient et la gravité de leurs conséquences.

La qualité, notre engagement quotidien

► Projet pharmaceutique

Définitions

Pharmacie à usage intérieur (PUI) : service spécialisé situé au rez-de-chaussée de l'établissement, chargé de la gestion, la préparation, la dispensation et le contrôle des médicaments et des dispositifs médicaux destinés aux patients. Elle assure la sécurité, la qualité et la traçabilité des produits pharmaceutiques, contribue à la bonne observance des traitements et accompagne les équipes soignantes dans l'utilisation optimale des médicaments.

Prise en charge médicamenteuse (PECMED) : ensemble des actions liées à la prescription, la préparation, la dispensation et l'administration des médicaments à un patient, dans le respect de sa sécurité et de l'efficacité thérapeutique. Elle comprend également la surveillance des effets, la prévention des risques (erreurs, interactions, effets indésirables) et la coordination entre les professionnels de santé pour assurer un traitement adapté, sûr et suivi tout au long du parcours de soins.

Enjeux

La PUI joue un **rôle central dans la sécurité et la qualité des soins** en établissement SMR. Elle garantit **la disponibilité, la qualité et la traçabilité des médicaments**, tout en assurant leur dispensation et administration sécurisées aux patients. Les enjeux incluent la **prévention des erreurs médicamenteuses**, la coordination entre professionnels de santé, le suivi des traitements et la maîtrise des coûts pharmaceutiques. Ces fonctions contribuent à une **prise en charge thérapeutique efficace, personnalisée et sécurisée**. Son activité est soumise à obtention d'une autorisation spécifique délivrée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et doit être conforme aux référentiels élaborés par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Conseil National de L'Ordre des Pharmaciens (CNOP).

Orientations stratégiques

S'ASSURER DE LA SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT

- Obtenir le renouvellement d'autorisation de la PUI
- S'assurer du maintien de compétences du Pharmacien Gérant
- Piloter la politique de prise en charge médicamenteuse
- Décliner la méthodologie de la politique QGDR de l'établissement à la sécurisation du circuit du médicament

RENFORCER LA COMMUNICATION ENTRE LA PUI ET LES SERVICES

- Favoriser la participation du Pharmacien Gérant aux différentes instances de l'établissement
- Renforcer la communication autour du COMEDIMS
- Mettre en œuvre des outils de communication dédiés à la communication entre les services et la PUI
- Former les professionnels aux bonnes pratiques de gestion et d'administration des médicaments
- Sensibiliser les professionnels aux erreurs médicamenteuses fréquentes et à la prévention des risques
- Organiser des exercices de mise en situation critique par simulation

OPTIMISER LA GESTION DE LA PUI

- Généraliser la sérialisation des médicaments
- Adapter la gestion des stocks aux activités de l'établissement
- Renouveler le matériel et les installations dédiées au circuit du médicament
- Créer des partenariats avec les PUI du territoire

METTRE EN ŒUVRE LA CONCILIATION MÉDICAMENTEUSE

- Définir une procédure formalisée de conciliation médicamenteuse
- Organiser des réunions de concertation entre médecins, pharmacien gérant et IDE
- Identifier et prévenir les erreurs médicamenteuses
- Adapter les prescriptions en fonction des pathologies, des bilans et de l'évaluation gériatrique
- Réduire le risque iatrogène
- Améliorer l'adhésion thérapeutique et la continuité du traitement en ville

La prise en charge médicamenteuse est au cœur de la sécurité et de la qualité des soins. La **traçabilité des traitements personnalisés** est garante de la **prévention des erreurs médicamenteuses**, optimise les ressources et assure la **continuité des soins**.

Ainsi, par la **sécurisation du circuit**, la communication interprofessionnelle, une gestion optimisée et la réalisation de **conciliations médicamenteuses**, la PUI de la Clinique SMR Saint Christophe, aspire à protéger les patients, renforcer l'efficacité thérapeutique et **coordonner** l'ensemble du parcours de soins.

Traçabilité, coordination, sécurité : chaque patient au cœur des soins

► Projet des usagers

Définition

Usager : toute personne qui bénéficie, sollicite ou est concernée par les prestations et services proposés par l'établissement. Il s'agit principalement du patient pris en charge, mais également, selon les situations, de ses proches, aidants ou représentants légaux impliqués dans le parcours de soins. L'usager est reconnu comme un acteur à part entière de sa prise en charge, disposant de droits (information, consentement, participation, expression) et participant, par son expérience et ses retours, à l'amélioration continue de la qualité, de la sécurité et de l'organisation des soins.

Enjeux

Pour le patient, la mission première d'un établissement SMR est de garantir la qualité et la sécurité des soins dispensés, grâce à une coordination entre professionnels et une **information claire, précise et adaptée**, permettant son **consentement éclairé**. Le patient doit également pouvoir **participer activement à son parcours de soins**, exprimer ses besoins et contribuer activement à l'élaboration de son projet personnalisé. L'accessibilité des services et l'accompagnement de ses proches ou aidants constituent un autre enjeu majeur, tout comme le **respect de ses droits**, notamment de sa dignité, de son intimité et l'assurance que tout son parcours se déroule en toute confidentialité. Enfin, **l'expérience globale de l'usager**, incluant son confort, son bien-être et son soutien psychologique, contribue à **favoriser la réadaptation, l'autonomie et la réinsertion sociale** des personnes accueillies. Ces actions permettent de placer le patient, et par extension, **l'usager, au cœur du projet** de l'établissement et d'améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins sous un prisme différent.

Orientations stratégiques

S'ASSURER DU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS

- Fournir des documents clairs et accessibles expliquant les droits des patients
- Construire un comité éthique
- Créer des fiches explicatives accessibles sur les parcours de soins
- Associer le patient à l'élaboration de son projet personnalisé
- Préserver l'autonomie du patient
- Former le personnel à la bientraitance et à l'écoute active

FAVORISER L'EXPRESSION ET LE RETOUR D'EXPÉRIENCE PATIENT

- Refondre les questionnaires de satisfaction pour les rendre plus accessibles
- Créer des enquêtes ciblées sur des thèmes précis
- S'engager dans les démarches PREM'S et PROM'S
- Communiquer aux patients les résultats de ces retours d'expériences et les actions mises en place pour améliorer son expérience
- Proposer des groupes de parole destinés aux patients
- Développer des outils numériques de retour d'expérience

IMPLIQUER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Pérenniser la dynamique impulsée par la Commission des usagers (CDU)
- Organiser des permanences de la CDU au sein de l'établissement
- Intégrer les représentants aux différentes instances de l'établissement
- Impliquer les représentants dans les projets de l'établissement
- Consulter les représentants pour la rédaction des documents destinés aux patients
- Impliquer les représentants dans les audits et les évaluations internes
- Former les représentants sur leurs missions et les droits des patients

DÉVELOPPER UNE RÉFLEXION AUTOUR DE LA NOTION DE PATIENT EXPERT

- Identifier des patients volontaires pour partager leur expérience et leur expertise
- Établir une fiche réflexe « Patient expert » définissant ses rôles et ses missions
- Proposer des formations spécifiques pour renforcer leurs compétences
- Permettre aux patients experts de co-animer des ateliers thérapeutiques
- Associer les patients experts à la démarche qualité de l'établissement
- Créer un réseau interne de patients experts

FAVORISER LES DYNAMIQUES INTER-ASSOCIATIVES

- Créer un annuaire pour répertorier les Associations et leurs missions
- Signer des conventions avec les Associations du territoire
- Mettre à disposition des associations des locaux, salles ou équipements pour leurs activités
- Co-organiser des événements de prévention

L'**usager est au cœur de notre projet d'établissement** : garantir l'expression de ses droits, favoriser son retour d'expérience, **impliquer les membres de la CDU**, développer la notion de **patient expert** et renforcer les partenariats associatifs permettent une prise en charge personnalisée, sécurisée et coordonnée. En associant, à chaque étape, l'ensemble de ces acteurs, la Clinique SMR Saint Christophe construit un **environnement de soins collaboratif et respectueux**, contribuant à l'amélioration continue de la qualité, de la sécurité et du bien-être des patients.

Le patient au centre, les professionnels à ses côtés

► Projet logistique et hôtellerie

Définitions

Hôtellerie : ensemble des services et prestations visant à assurer le confort, le bien-être et la sécurité des patients en complément des soins médicaux et paramédicaux. Elle comprend notamment l'hébergement, la restauration, la logistique et l'accueil.

Logistique : ensemble des processus et activités visant à assurer le bon fonctionnement opérationnel de la Clinique, en support aux soins et à l'hôtellerie. Elle comprend la gestion des flux de matériel et de consommables, la gestion du linge, la restauration, la maintenance des locaux et équipements, ainsi que le transport interne des patients et du matériel.

Enjeux

La Clinique SMR Saint Christophe doit assurer le confort, la sécurité et le bien-être des patients. Pour ce faire, elle doit notamment veiller à **proposer des chambres adaptées, une restauration équilibrée et un environnement propre et sécurisé**. Elle doit également favoriser l'optimisation des ressources de manière à allier qualité et efficacité, afin de satisfaire les patients et leurs proches par un **accueil attentif et des services de qualité**. L'hôtellerie contribue à l'image et à la performance de l'établissement, en créant un **environnement favorable aux soins** et en renforçant le lien unissant patients, professionnels et partenaires.

Orientations stratégiques

RENFORCER LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

- Procéder à la modernisation du système de vidéosurveillance
- Renforcer les dispositifs de gestion des situations de violence
- Poursuivre les actions de prévention du risque incendie
- Sensibiliser les professionnels à la gestion des situations urgentes

OFFRIR UN ENVIRONNEMENT ACCESSIBLE ET CHALEUREUX AUX PATIENTS

- Poursuivre le programme de rénovation des chambres
- Poursuivre le programme de rénovation des espaces communs
- Créer des espaces communs propices au partage
- Aménager un salon de coiffure
- Poursuivre l'aménagement de l'espace extérieur

FACILITER L'IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

- Renforcer les actions d'identification visuelle des professionnels
- Élaborer une procédure d'identification des intervenants extérieurs
- Sensibiliser les professionnels à l'importance de l'identification
- Mettre à disposition des patients des supports expliquant les fonctions des professionnels

OPTIMISER LA GESTION DES FONCTIONS LOGISTIQUES

- Mettre en place un suivi informatisé des fonctions logistiques
- Optimiser les flux et les circuits logistiques
- Renforcer l'intégration des fonctions logistiques dans le parcours de soin des patients
- Renouveler l'espace plonge
- Renouveler le matériel logistique

DÉVELOPPER L'OFFRE DE PRESTATIONS PROPOSÉES AUX PATIENTS

- Étoffer l'offre de prestations complémentaires ouvertes aux patients
- Adapter les prestations aux besoins spécifiques des patients
- Mettre en place des outils numériques destinés à l'information des patients
- Faciliter le parcours et l'expérience patient par le numérique

En demeurant volontairement un **établissement à taille humaine**, la Clinique Saint Christophe permet à **l'hôtellerie** de devenir **un soin à part entière**, créant un véritable **cocon de bien-être** où les patients se sentent accueillis, confortables et rassurés, oubliant presque le milieu hospitalier dans lequel ils évoluent. Alliant **confort, proximité** avec les professionnels, **prestations adaptées** et environnement chaleureux, cette approche renforce la qualité des soins et l'expérience patient.

Quand le confort devient soin, le séjour devient mieux-être

► Projet d'animation

Définitions

Projet d'animation : décliné pour chaque patient, le projet d'animation est intégré au dossier de soins. Il est élaboré en tenant compte des besoins, des envies, des habitudes de vie et des capacités de chacun.

Animation : vise à mobiliser les ressources des patients et à valoriser leurs capacités préservées, tout en respectant leur rythme de vie et leur culture. Elle favorise la participation active à la vie collective et contribue à donner du sens au temps quotidien. Loin d'être uniquement occupationnelle, l'animation constitue un véritable axe de la prise en soins et participe pleinement à l'atteinte des objectifs de la prise en charge.

Enjeux

L'animation constitue un enjeu majeur de la prise en charge globale. Elle contribue au **maintien et à la stimulation des capacités** physiques, cognitives et sociales des patients, favorise leur autonomie et **soutient leur motivation** dans le parcours de rééducation et de réadaptation. Elle participe également à la **prévention de l'isolement**, au maintien du lien social et à la **qualité de vie pendant l'hospitalisation**. En donnant des repères dans le temps et en valorisant les ressources de chacun, l'animation s'inscrit pleinement dans le projet thérapeutique et renforce le sens et la **cohérence de l'accompagnement proposé**.

Orientations stratégiques

OFFRIR AUX PATIENTS DES ESPACES D'EXPRESSION PERSONNELLE ET DE VALORISATION

- Favoriser les espaces d'expression individuelle
- Encourager la participation des patients à la vie de l'établissement
- Valoriser les progrès de chacun

ORGANISER DES ATELIERS RÉGULIERS D'ACTIVITÉS ARTISTIQUES ADAPTÉS

- Organiser des ateliers réguliers d'activités artistiques adaptés aux capacités et envies des patients (peinture, dessin, musique, chant, etc.)
- Coconstruire avec les patients un projet photographique autour du parcours de soins
- Valoriser l'exposition des productions des patients

FAVORISER LA COMMUNICATION, L'ÉCOUTE, L'EXPRESSION DES ÉMOTIONS ET L'INTERACTION SOCIALE

- Soutenir la communication non verbale par la musique et les sons
- Participer à la création d'outils de communication adaptés

MAINTENIR L'AUTONOMIE PSYCHIQUE ET MOBILISER LES CAPACITÉS INTELLECTUELLES

- Mobiliser les capacités intellectuelles pour soutenir l'estime de soi

PROPOSER DES ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES

- Proposer des ateliers de mobilisation douce

ORGANISER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

- Sensibiliser les patients à leur santé par des actions de prévention

Le projet d'animation joue un **rôle essentiel** dans l'accompagnement thérapeutique des patients en rééducation. En créant un **environnement stimulant** et en favorisant la **participation active des patients**, ce projet contribue non seulement à leur réadaptation physique, mais également à leur bien-être mental et social. En intégrant des approches stratégiques adaptées et une évaluation continue, il est possible de **maximiser les bienfaits des activités proposées** et de renforcer la prise en charge globale. L'objectif final est de permettre aux patients de retrouver une **autonomie fonctionnelle** tout en améliorant leur qualité de vie.

Des animations pour retrouver le sourire, le lien et le quotidien

► Projet développement durable

Définition

Développement durable : mode de développement qui vise à répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs, en conciliant trois dimensions : économique, sociale et environnementale. Il s'agit de préserver les ressources naturelles, assurer le bien-être des acteurs et maintenir une croissance économique responsable et pérenne.

Enjeux

Le développement durable en établissement SMR vise à **réduire l'impact environnemental**, à **optimiser l'utilisation des ressources** (énergie, eau, consommables) et à favoriser les achats **responsables** dans un contexte d'obligations incompressibles (règles d'hygiène, sécurisation du circuit du médicament, développement du numérique, etc.). Il contribue également à assurer la sécurité et le bien-être des professionnels et des patients, à pérenniser l'organisation grâce à des **actions durables et suivies**, et à mobiliser les équipes autour de **bonnes pratiques**. L'objectif est ainsi de concilier performance, qualité des soins et **responsabilité environnementale**.

Orientations stratégiques

DÉVELOPPER LA PROPOSITION DE SENSIBILISATIONS

- Déployer une campagne d'affichage ludique
- Former et sensibiliser les professionnels
- Dynamiser le groupe de travail développement durable
- Favoriser l'adhésion des professionnels à la charte de développement durable

POURSUIVRE LA DÉMARCHE DE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DES ÉNERGIES

- Optimiser les équipements et installations
- Impliquer les professionnels dans la démarche
- Optimiser l'organisation et les pratiques
- Procéder à l'installation de panneaux solaires

PÉRENNISER LA POLITIQUE D'ACHAT DURABLE

- Définir des critères d'achat responsable
- Planifier et centraliser les achats
- Favoriser le recours aux fournisseurs locaux ou innovants

OPTIMISER LA POLITIQUE DE GESTION DES DÉCHETS

- Favoriser la réduction des déchets à la source
- Identifier clairement les bonnes pratiques de tri et de stockage des déchets
- Procéder à la collecte et au stockage sécurisé des déchets
- Collaborer avec des prestataires spécialisés et agréés pour la collecte de déchets
- Mettre en place des outils de traçabilité et de suivi de la collecte et de la valorisation des déchets

La Clinique Saint Christophe renforce sa démarche de développement durable en mobilisant ses équipes autour de la sensibilisation, de la réduction de la **consommation d'énergie, d'achats responsables** et d'une gestion efficace des déchets. Cette volonté de création d'une **culture du développement durable** engagée et partagée contribue à une **gestion économique et éthique des ressources** pour **réduire collectivement l'impact environnemental** de l'activité de l'établissement.

Un établissement durable, des soins de qualité pour tous

► Projet numérique

Définitions

Système d'information (SI) : Ensemble des technologies informatiques (matérielles, logicielles, réseaux), ainsi que des usages et pratiques associés qui permettent de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information pour répondre aux besoins de l'établissement.

Cybersécurité : Ensemble des mesures techniques, organisationnelles et humaines visant à protéger les systèmes d'information contre le vol, la perte ou les erreurs, en garantissant que les données restent confidentielles, fiables et disponibles quand elles sont nécessaires.

Cybermenace : Toute action malveillante, interne ou externe, visant un système d'information dans le but de compromettre sa confidentialité, son intégrité, sa disponibilité.

Enjeux

Le projet numérique constitue un levier stratégique de réussite pour la clinique SMR Saint Christophe reposant sur l'implication des professionnels, de la gouvernance et du service informatique, afin que l'information circule de manière sûre et efficace au service de la qualité et de la sécurité des soins. Il vise à proposer **un système d'information performant et sécurisé**, permettant aux professionnels **d'accéder rapidement aux données** nécessaires, tout en **protégeant les informations sensibles** et en garantissant la continuité des services, conformément aux exigences réglementaires. En collaboration au projet RGPD, il assure la fiabilité des activités médicales et administratives en **sécurisant les systèmes** et les infrastructures afin de renforcer la confiance des patients et des partenaires de l'établissement.

Orientations stratégiques

DÉFINIR UNE GOUVERNANCE LIÉE AU SYSTÈME D'INFORMATION INTÉGRANT LA SÉCURITÉ

- Désigner un Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI)
- Animer un comité de pilotage cyber
- Intégrer la cybersécurité dans la qualité et la gestion des risques
- Tenir à jour et diffuser la politique de sécurité du système d'information (PSSI)
- Participer aux programmes nationaux et régionaux de financements pour soutenir les initiatives numériques et leur sécurisation
- Former et sensibiliser

MAÎTRISER LE SYSTÈME D'INFORMATION ET L'INTEROPÉRABILITÉ

- Tenir à jour les cartographies en lien avec le SI
- Mettre en place et suivre le plan d'actions de sécurité du SI
- Évaluer la maturité du SI en continue
- S'assurer que les sous-traitants présentent les garanties techniques et réglementaires suffisantes
- Déployer de nouveaux logiciels métiers en adéquation avec les besoins des professionnels
- Développer des services numériques pour les usagers, sécurisés et respectueux de la confidentialité des données
- Développer des partenariats et mutualisations externes pour stimuler l'innovation et optimiser les ressources

PROTÉGER LES INFRASTRUCTURES ET LES DONNÉES

- Protéger les accès et adopter les bons gestes numériques au quotidien.
- Mettre à jour, surveiller et protéger les systèmes utilisés, pour assurer la continuité de l'activité.
- Protéger les infrastructures physiques et numériques pour garantir la sécurité des données.
- Sécuriser et fluidifier les échanges de données médicales.
- Intégrer la SSI dès la conception des projets

RENFORCER LA CAPACITÉ DE RÉACTION FACE AUX CYBERMENACES

- Détecter et traiter rapidement les incidents pour protéger les patients et les professionnels
- Anticiper les crises cyber pour garantir la continuité des soins
- Intégrer la gestion des risques numériques à celle de l'établissement

La **sécurité du système d'information** (SI) est un enjeu majeur pour un établissement de santé. La **numérisation croissante** des activités médicales et administratives et la multiplication des échanges expose les systèmes à des **cybermenaces** toujours plus sophistiquées. Garantir **la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité** des données est essentiel pour assurer la continuité des services et se conformer aux exigences réglementaires en vigueur. Le projet numérique du SMR Saint Christophe s'appuie sur l'ensemble de ses piliers afin de renforcer la qualité et la sécurité des soins, en s'appuyant sur une gouvernance intégrée, des **systèmes performants et sécurisés**, la **protection des données sensibles** et la **capacité de réaction aux incidents**, ainsi que sur des **innovations** centrées sur les patients et les professionnels.

Performance numérique, sécurité humaine

► Politique RGPD

Définition

RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) : législation européenne entrée en vigueur le 25 mai 2018, conçue pour renforcer et harmoniser les règles liées à la protection des données personnelles au sein de l'Union Européenne.

Enjeux

Le RGPD est essentiel pour garantir la **protection des données personnelles** des patients et le respect de leurs droits. Il demande à l'établissement de se conformer aux obligations légales tout en **réduisant les risques liés aux fuites ou usages non autorisés** des données et informations.

Cette démarche mène à un renforcement de la confiance des patients et des partenaires, réduit le risque réputationnel de la structure et doit impulser une culture qualité au sein de l'équipe. Elle nécessite également d'optimiser et clarifier les processus internes, de manière à **structurer et sécuriser le traitement des informations**.

Orientations stratégiques

DÉFINIR UNE GOUVERNANCE CLAIRE DES DONNÉES

- Désigner un Délégué à la Protection des Données chargé de piloter la conformité au RGPD ou un référent
- Créer un comité de pilotage impliquant les différentes catégories de professionnels

RÉALISER UN AUDIT DE CONFORMITÉ

- Planifier et réaliser un audit préliminaire de conformité puis un audit annuel de suivi pour évaluer la conformité aux exigences du RGPD
- Évaluer les risques pesant sur les données au regard des non-conformités et dresser le plan d'actions

METTRE EN PLACE UNE CARTOGRAPHIE DES DONNÉES ET DOCUMENTER LES TRAITEMENTS

- Formaliser les cartographies des flux et des traitements
- Documenter les traitements dans le registre des activités de traitement

QUALIFIER LES PARTIES PRENANTES

- Identifier les rôles et responsabilités : responsable de traitement et sous-traitant
- Vérifier que les sous-traitants présentent des garanties suffisantes

TRAITER LES DONNÉES PERSONNELLES DE MANIÈRE SÉCURISÉE ET DANS LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DES PERSONNES

- Intégrer les principes directeurs du RGPD pour tout nouveau traitement de données personnelles
- Traiter les données personnelles en droite ligne avec les principes fondateurs du RGPD

FACILITER L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

- Mettre en place des moyens clairs et accessibles pour formuler les demandes d'exercice de droits
- Répondre aux demandes d'exercice de droits conformément aux dispositions du RGPD

GÉRER LES VIOLATIONS DE DONNÉES

- Détecter rapidement une violation de données personnelles
- Traiter de manière efficace une violation de données personnelles

TENIR COMPTE DES ÉVOLUTIONS DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Réaliser une veille permanente
- Actualiser les procédures et protocoles internes
- Former et sensibiliser les collaborateurs

La mise en **conformité au RGPD** est une démarche essentielle pour toute organisation traitant des **données personnelles**. Elle implique une compréhension claire des principes et des obligations imposées par le règlement, ainsi que l'adoption de mesures pratiques pour garantir la protection des données personnelles. Le non-respect du RGPD peut entraîner des sanctions sévères, tant financières que réputationnelles, ce qui souligne l'importance d'un **engagement sérieux et structuré** envers cette législation.

Données protégées, confiance assurée

► Projet communication

Définition

Communication : ensemble des actions et outils visant à informer, sensibiliser et coordonner l'ensemble des parties prenantes (patients, familles, professionnels, partenaires institutionnels et associatifs). Elle comprend à la fois la communication interne (entre équipes) pour assurer la coordination des soins et le bon fonctionnement de la structure, et la communication externe (patients, familles, usagers, partenaires, collectivités) pour valoriser l'établissement, ses missions et ses valeurs. La communication vise à renforcer la cohésion des équipes, sécuriser les parcours de soins, améliorer l'expérience patient et soutenir la mission associative de l'établissement.

Enjeux

Dans un contexte marqué par la **digitalisation des parcours** de soins, l'exigence croissante de transparence et de qualité, et la complexité des réseaux de santé, la communication devient un levier stratégique clé : elle permet de sécuriser et coordonner les soins grâce à des outils numériques, d'informer et impliquer les patients et leurs proches pour améliorer leur expérience. Elle doit en outre **valoriser les missions, les projets et les innovations** de l'établissement auprès des partenaires et du territoire, tout en favorisant l'adhésion des équipes aux évolutions organisationnelles et aux démarches qualité. Au carrefour de nombreuses thématiques, elle contribue à renforcer la sécurité, la qualité des soins, la cohésion des équipes et la visibilité de l'établissement dans un environnement de santé toujours plus contraint et connecté.

Orientations stratégiques

DYNAMISER LA COMMUNICATION INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT POUR EN IMPLIQUER LES ACTEURS

- Renforcer les canaux de communication existants
- Dynamiser les instances et groupes de travail de l'établissement
- Élaborer des campagnes de communication internes ludiques sur les orientations stratégiques de l'établissement
- Favoriser le partage numérique de l'information
- Encourager l'échange et la participation par la diffusion de sondages et enquêtes
- Diffuser les résultats des enquêtes, évaluations, audits, questionnaires et retours d'expériences
- Former les professionnels aux outils de communication interne
- Sensibiliser les professionnels à l'importance de la communication pour la qualité et la sécurité du parcours patient
- Faciliter la compréhension des protocoles par la création de fiches réflexes
- Créer des moments d'échanges conviviaux

DÉVELOPPER LA COMMUNICATION EXTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT AFIN D'EN PROMOUVOIR L'IMAGE

- Refondre la page internet de l'établissement pour la rendre interactive
- Actualiser les supports de communication externe de l'établissement
- Développer une présence active sur les réseaux sociaux professionnels
- Participer à des réunions territoriales de santé
- Participer à des évènements associatifs de santé
- Favoriser les formations et projets inter établissements
- Organiser des journées portes ouvertes
- Pérenniser les actions de sensibilisations ouvertes aux proches et aidants

La communication constitue un **élément essentiel** au service de la qualité, de la **sécurité** et de la **coordination des parcours de soins**. En structurant et dynamisant à la fois la **communication interne et externe**, l'établissement affirme sa volonté d'impliquer l'ensemble des acteurs, de renforcer la **cohésion des équipes** et de placer le patient et ses proches au cœur de son projet. Le déploiement de ces orientations permettra d'accompagner les **évolutions organisationnelles et numériques**, tout en valorisant l'expertise, **les missions et les valeurs** de l'établissement auprès de ses partenaires et du territoire. Inscrite dans une démarche d'amélioration continue, la communication contribuera durablement à la qualité des pratiques et à l'**attractivité** de l'établissement.

Communiquer ensemble, soigner ensemble