

PROJET 2018 | 2023 D'ÉTABLISSEMENT



Hôpital Nord Franche-Comté

Unir nos forces pour construire l'avenir



La définition du Projet d'Établissement doit être l'occasion d'adapter le fonctionnement de l'Hôpital Nord Franche-Comté aux évolutions qui ne manqueront pas d'impacter le secteur de la Santé dans les années à venir.

Bien que difficile à appréhender dans leur globalité, plusieurs dynamiques, déjà en cours, constituent autant de défis à relever.

- **Le premier d'entre eux est de faire face au vieillissement de la population.**

Ce vieillissement qui se traduit par une progression continue des hospitalisations non programmées, nous obligera à accroître le nombre de lits destinés aux patients polypathologiques au détriment des lits de médecine spécialisée ou de chirurgie, et à réorienter le recrutement médical en ce sens.

Cette diminution des lits spécialisés devra s'accompagner du développement des soins sans hébergement (consultations externes, hôpital de jour, chirurgie ambulatoire) et d'un plateau technique performant incluant la robotisation des blocs opératoires et la radiologie interventionnelle.

Cette organisation sera d'autant plus efficace qu'elle s'appuiera sur des parcours de soins définis avec les acteurs sanitaires et médico-sociaux membres du Groupement Hospitalier du Territoire Nord Franche-Comté.

- **Le second défi auquel nous sommes confrontés est celui du recrutement médical.**

Comme beaucoup d'hôpitaux, l'HNFC éprouve des difficultés à pourvoir les postes médicaux vacants. La construction du nouvel hôpital ou le recrutement important sont des atouts essentiels, mais insuffisants.

Il est nécessaire de renforcer nos liens avec le CHU de Besançon et l'Université de Franche-Comté, d'améliorer l'encadrement des internes, de favoriser le développement de centres de compétences, et de valoriser la recherche clinique.

La création d'une Unité Transversale d'Éducation Thérapeutique du Patient, ou la formation d'IDE aux pratiques avancées sont des actions permettant de dégager du temps médical, dans lesquelles l'HNFC doit également s'engager.

- **La Santé Connectée représente le troisième défi.**

Considérée il y a quelques années comme une utopie, la révolution de la Santé Connectée apparaît chaque jour plus visible.

Elle est porteuse de réponses aux évolutions épidémiologiques (développement des maladies chroniques) et démographiques (vieillesse de la population, pénurie médicale).

En lien avec la mise en place de parcours de soins, elle aidera les patients et leur entourage, confrontés à des pathologies chroniques, qui se trouvent trop souvent à devoir coordonner eux-mêmes les intervenants multiples, souvent dans un environnement complexe.

Le développement d'outils numériques doit faciliter l'orientation du patient, la coordination, son accompagnement à long terme, l'échange d'informations avec les professionnels de santé.

Dans le cadre de ce Projet d'Établissement, un accent particulier sera mis sur la communication de données entre professionnels, la télé-expertise, la téléconsultation et la télésurveillance.

- **De plus en plus connectés, les patients sont également davantage exigeants et désireux d'être acteurs de leur prise en charge.**

L'implication du patient est gage de satisfaction et surtout d'adhésion au parcours thérapeutique choisi.

Les patients doivent donc être pleinement informés sur les conditions de leur prise en charge, sur son déroulé, les choix à faire, les interventions ou examens à mettre en place.

Il est donc important de se réinterroger sur les modalités et l'informatisation de l'information qu'un patient, son entourage et les associations d'usagers sont en droit d'attendre de la part des professionnels de santé de l'établissement, en mobilisant le potentiel des technologies actuelles évoquées ci-dessus.

La e-santé représente une opportunité formidable à condition qu'elle soit accompagnée d'un cadre de confiance dont la protection des données est un élément déterminant.

Le patient veut, à juste titre, être rassuré sur la sécurité de la conservation, de l'accès et de la circulation de ses données.

Le développement de la e-santé et la sécurisation des données constituent des axes forts de ce Projet d'Établissement.

- **Aucun changement significatif ne pourra avoir lieu sans évolution cohérente dans le domaine des ressources humaines et de la formation.**

Toutes les enquêtes réalisées auprès des professionnels montrent que leurs principales attentes portent sur l'intérêt de leur activité, les conditions de leur exercice et de l'articulation vie professionnelle/vie privée. Les préoccupations financières n'arrivent qu'ensuite.

Cependant, comme dans tous les secteurs, le secteur de la santé sera amené à modifier l'orientation de ses activités et de ses structures pour s'adapter à l'évolution des besoins aussi bien que des sciences et des techniques.

Il est donc tout aussi important de renforcer les conditions d'une bonne collaboration au sein des équipes, de valoriser les compétences, que de développer un enseignement par simulation, ou favoriser l'apparition de nouveaux métiers : community manager, gestionnaire de données, bio-informaticien, infirmière en pratiques avancées ou de coordination...

Plus que sur l'accroissement des effectifs, qui restera limité dans l'avenir, le volet Projet Social du projet a pour objectif de donner aux professionnels, dans les changements prévisibles, des moyens d'exercice et d'évolutions professionnelles enrichissantes.

- **Enfin, sur le plan logistique, l'HNFC devra poursuivre les actions engagées.**

Après l'ouverture du nouvel hôpital sur le site de Trévenans, il conviendra de terminer la construction de l'IFMS à Montbéliard, de libérer totalement le site hospitalier de Belfort en transférant l'IRM et l'unité de consultations avancées et enfin de lancer la reconstruction du service de Moyen Séjour de Bavilliers sur le site du CHSLD du Chênois.

Bien entendu, ces projets ne verront le jour que dans la mesure où nous resterons capables de maîtriser notre situation financière. Il convient en effet de rester prudent compte tenu du changement annoncé au niveau de la tarification, dont personne, à ce jour, ne peut mesurer l'impact.

Pour favoriser ces évolutions, les équipes administrative, logistique, technique et informatique devront, elles aussi, relever de nouveaux défis : rénover la politique de communication, étendre les procédures de certification aux domaines logistiques, renforcer la sécurité des données médicales.

Le Projet d'Établissement de l'HNFC comprend 61 actions, réparties entre Projet Prise en charge des patients / Projet Social / Projet « Fonctions supports », qui toutes ont pour objet de préparer l'établissement à relever ces défis.

Le secteur hospitalier va donc connaître des évolutions majeures. De notre capacité à recruter les talents nécessaires, à investir, à nouer des partenariats fructueux avec le CHU de Besançon, les établissements voisins et les professionnels de santé libéraux dépendra notre avenir.

La mise en œuvre de ce Projet d'Établissement doit nous permettre de nous y préparer et contribuer à répondre aux aspirations de nos concitoyens.

Pierre ROCHE

Directeur
de l'Hôpital Nord Franche-Comté

Dr Anne-Sophie DUPOND

Présidente de la CME
de l'Hôpital Nord Franche-Comté



Photo © BRUNET-SAUNIER

SOMMAIRE

Groupe Hospitalier de Territoire du Nord Franche-Comté / Cartographie	P.6
Les chiffres clés de l'HNFC	P.7
Les grands projets	P.8
Méthodologie	P.9

1 PROJET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

1. Faire évoluer l'offre de l'HNFC dans des secteurs clés	P.12
2. Optimiser le parcours de soins du patient	P.14
3. Développer les activités d'enseignement et de recherche	P.16
4. Développer les coopérations inter établissements et interprofessionnelles	P.18
5. Information et droits du patient, participation aux soins	P.20
6. Sécurité et qualité des soins	P.22

2 PROJET SOCIAL

1. Des professionnels engagés, compétents et reconnus	P.26
2. Un accompagnement des personnels tout au long de leur carrière	P.28
3. Des outils pour travailler mieux ensemble	P.30

3 PROJET FONCTIONS SUPPORTS

1. Développer une communication et des outils adaptés aux différents publics dans le contexte du GHT....	P.34
2. Maîtriser l'empreinte écologique de l'établissement	P.36
3. Certifier nos process de production	P.38
4. Améliorer les conditions d'accueil	P.40
5. Sécuriser les sites et le système d'information de l'HNFC	P.42
6. Poursuivre la dématérialisation des procédures	P.44
7. Renforcer l'intégration des systèmes informatiques en soutien des organisations de soins	P.46

Remerciements	P.49
---------------------	------

Groupement Hospitalier de Territoire du Nord Franche-Comté



Les chiffres clés de l'HNFC



1 213

lits & places
sur l'ensemble des sites



95 172 passages
aux urgences

71 200 adultes
12 076 pédiatriques
11 572 gynécologiques
424 ophtalmiques



110 841 entrées
en MCO

Médecine - Chirurgie
Obstétrique



192 020 consultations
externes



111 393 actes
d'imagerie



3 293 naissances



près de 3 400
personnels non médicaux

soignants, médico-techniques,
administratifs, logistiques et techniques



+ de 400
médecins
internes & attachés



6,9 tonnes de linge / jour



5 800 repas servis / jour



Robot chirurgical

Il s'agit d'une technologie de pointe pour l'attractivité de l'HNFC. Ce robot chirurgical est utilisé en particulier pour les spécialités d'urologie, gynécologie et chirurgie digestive. Coût 1,7 M€.



Développement de la filière gériatrique avec le CHSLD Le Chênois

Avec le vieillissement de la population, l'enjeu actuel et futur est de favoriser la collaboration entre les gériatres de l'HNFC et du CHSLD, et fluidifier les prises en charge des patients et résidents entre les deux établissements.



Mise en œuvre des pratiques avancées

Elle constitue un enjeu très fort pour l'hôpital de demain. Il s'agit de créer des coopérations inter-professionnelles dans un cadre sécurisé.



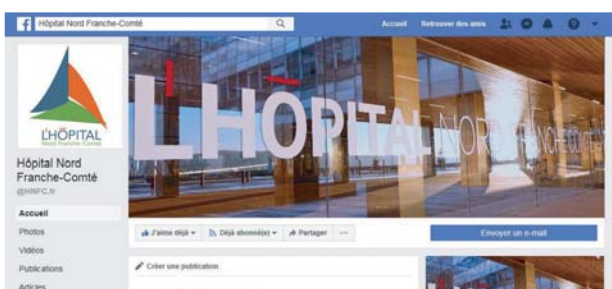
Télémédecine

Ce dispositif sera prioritairement déployé dans les EHPAD et le site de Trévenans pour éviter le déplacement des patients.



Ouverture de l'IFMS

Un nouvel IFMS accueillera à Montbéliard près de 700 étudiants dont les étudiants masseurs-kinésithérapeutes, infirmières et aide-soignantes de toute l'aire urbaine. Coût 46 M€. Ouverture à la rentrée 2019.



Des outils de communication renouvelés

Poursuivre la modernisation de nos outils de communication avec la dématérialisation des flux ainsi que le déploiement d'un logiciel de gestion documentaire, un nouveau site Internet, des réseaux sociaux, des plateformes d'échange avec les patients et les professionnels de santé...

MÉTHODOLOGIE

Dans un calendrier resserré, en raison de la visite de certification programmée en septembre 2018, la méthodologie de travail choisie est pragmatique, visant à écouter et recueillir les propositions des professionnels qui se sont mobilisés autour de ce projet.

Après une première réflexion pour dégager les grands volets organisationnels et les enjeux stratégiques (Projet Prise en charge des patients, Projet Social et Projet Fonctions supports), et une présentation aux différentes instances, un appel à candidature a été adressé à tout le personnel médical et non médical de l'HNFC.

Dans une volonté de représenter toutes les catégories professionnelles des pôles et des services et de permettre à tous les groupes de fonctionner de manière optimale, la composition des 4 groupes projets se limite à une quinzaine de participants maximum par groupe. Le choix a été fait de privilégier des sous-groupes avec présence de personnes ressources entre les réunions plénières.

Le comité de pilotage (ou COPIL) est composé de la direction (Direction Générale et Direction Générale Adjointe), de la Direction des soins, de la Présidente de CME, de représentants des chefs de pôle, de la Direction de la qualité, d'un représentant des usagers et des syndicats. Le COPIL est garant du bon déroulement du Projet d'Établissement, valide les propositions des groupes de travail et s'assure de leur cohérence entre elles et avec les axes stratégiques régionaux et nationaux. Il se réunit à chaque grande étape du Projet d'Établissement.



Dr Anne-Sophie DUPOND
Présidente de la Commission
Médicale d'Établissement

Françoise BETOULLE
Directrice de la Coordination
Générale des Soins



"Nous avons choisi en tant que responsables du projet de prise en charge des patients, une action participative d'une majorité des métiers de l'hôpital : médecins, directeurs, cadres, soignants, représentants de syndicats ainsi que des représentants des usagers.

Nous avons travaillé pendant 6 mois à l'élaboration de ce projet, sous forme de réunions mensuelles participatives, qui étaient entrecoupées de travail de groupe sur des sujets proposés par les membres volontaires de cette équipe.

Ainsi, le projet de prise en charge des patients est le résultat d'une réflexion de terrain, et d'un travail collectif, basé sur la volonté d'amélioration des activités en place, et de la création de nouvelles activités."

Hélène WATTELET
Cadre de santé SSR Bavilliers

"Ce qui a été moteur pour ce projet, c'est de permettre un projet commun entre le projet médical et de soins. La participation de différentes catégories de personnel (médecin, directeur, cadre de santé, infirmière, aide-soignante, représentant du personnel et représentant des usagers) a permis de donner une vision pluriprofessionnelle des soins et ainsi d'apporter des idées innovantes pour la réalisation de certaines actions."





PROJET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS



DES PROJETS ET DES ORGANISATIONS MÉDICALES ET SOIGNANTES CENTRÉS AUTOUR DU PATIENT

Après le déménagement en 2017 des deux hôpitaux de Belfort et de Montbéliard sur un site unique à Trévenans, le Projet Prise en charge des patients 2018-2023 s'inscrit dans la continuité du précédent projet, tout en restant aussi ambitieux que celui qui s'achève.

Répondant aux objectifs du plan régional de santé, ce projet de prise en charge ambitionne d'articuler ses actions en tenant compte des contraintes propres à trois grands domaines que sont le médical, les soins infirmiers/médico-techniques et la qualité.

Fruit d'une démarche collaborative engagée avec l'ensemble des acteurs du soin, il vise à répondre aux besoins de santé de la population du Nord Franche-Comté, de façon qualitative et sécuritaire.

Les défis majeurs à relever restent le recrutement médical dans les disciplines en carence de médecins et l'amélioration de l'accueil des patients âgés et polypathologiques.

Chaque patient se doit d'être dans un lit adapté à sa pathologie, soigné de façon qualitative et sécuritaire, par une équipe médicale et soignante performante, en capacité de recourir aux meilleures techniques.

Le projet de prise en charge centré sur la personne soignée, l'organisation des soins, les compétences des professionnels, l'enseignement et la recherche, se décline au travers de 6 grands axes.





1 Faire évoluer l'offre de l'HNFC dans des secteurs clés afin d'offrir une prise en charge du patient toujours plus performante et adaptée

La réalisation de cet axe se traduira par les actions suivantes :

>>> Consolider la prise en charge des patients polypathologiques dans le service de Médecine polyvalente

Devant le nombre important de patients de médecine pris en charge aux urgences et face au vieillissement de la population, l'HNFC a initié une réflexion sur son capacitaire en réévaluant le nombre de lits de spécialités au profit de lits de médecine interne et polyvalente. Les objectifs de ce projet sont d'assurer un turn-over rapide des patients très âgés polypathologiques et dépendants, d'anticiper et de faciliter la sortie des patients fragiles et des patients qui ont des situations complexes, et d'apporter une réponse adaptée à l'aval des urgences.

>>> Structurer la filière gériatrique au sein de l'HNFC et avec nos partenaires tels que le CHSLD Le Chênois

Fluidifier le parcours de soins des personnes âgées est aujourd'hui un défi essentiel pour garantir une prise en charge optimale des personnes âgées souvent

fragiles et pour limiter la durée d'hospitalisation de ces patients. Des actions concrètes concernant chaque étape du parcours de la personne âgée seront déployées comme la mise en place d'une équipe mobile intra-hospitalière, la mise en place d'un circuit court aux urgences pour les patients en provenance d'EHPAD ou encore la participation aux actions de conciliation médicamenteuse.

>>> Mettre en place et développer la chirurgie robotique (et les nouvelles technologies chirurgicales) pour maintenir l'attractivité de l'HNFC

L'HNFC a choisi de se doter d'un robot chirurgical pour offrir aux patients une prise en charge aussi pointue que celle proposée dans les centres hospitaliers universitaires. Ces nouvelles techniques opératoires ont vocation également à attirer de jeunes chirurgiens formés, dès leur cursus initial, à ces techniques.

>>> Mettre en valeur les compétences des professionnels à travers la reconnaissance en tant que centres de compétences maladies rares et la labellisation de démarches

L'HNFC fait partie des 20 plus importants centres hospitaliers, hors CHU, de France. À ce titre, il a en son sein des médecins spécialistes à compétence rare, comme en rhumatologie infantile. Afin de poursuivre cette offre de soins d'excellence, l'HNFC souhaite développer la labellisation de ses compétences internes et les promouvoir au grand public.

>>> Structurer une unité transversale d'éducation thérapeutique du patient (UTEP)

Les maladies chroniques constituent un des enjeux majeurs du plan régional de santé. Pour faire des patients souffrant de maladies chroniques des acteurs de leur prise en charge, l'HNFC souhaite mieux structurer les programmes d'éducation thérapeutique proposés aux patients en créant une unité transversale d'éducation du patient.

>>> Créer une équipe mobile spécialisée en plaies et cicatrisation

La création d'une équipe mobile spécialisée en plaies et cicatrisation au sein de l'HNFC vise à offrir une compétence immédiate pour les professionnels

et les patients : elle délivrera des formations et des conseils aux IDE et aux professionnels de santé de ville.

>>> Créer une activité de radiologie interventionnelle

Il s'agit de développer l'activité de radiologie interventionnelle à la fois pour les urgences hémorragiques ou pour les actes programmés qui sont aujourd'hui orientés vers d'autres centres. Cela permettra d'éviter des transferts complexes souvent mal vécus par le patient.

>>> Développer une activité d'urgence de chirurgie de la main

L'objectif est de proposer, d'organiser et de mettre en place une structure de prise en charge des urgences de la main à l'HNFC pour éviter les transferts des patients hors de la région. Cela se traduira par la création d'une filière de prise en charge depuis l'accès immédiat à une salle d'opération équipée d'un microscope à la mise en place de consultations spécifiques avec création d'orthèses et de kinésithérapie libérale.



Dr Thomas FURDERER
Chirurgien, parle du robot chirurgical

"Jeune médecin arrivé dans l'établissement, je souhaitais participer à l'avenir, aux grands axes et projets de réflexion de l'établissement. Ce projet était l'occasion de parler et de proposer des mesures concrètes sur des problématiques de santé telles que le parcours du patient obèse et pour lesquelles de gros efforts sont encore à faire dans notre établissement. Il était impératif que la chirurgie robotique et les autres nouvelles technologies soient présents dans le Projet d'Établissement."

Claire NUTZ
*Cadre de santé Gériatrie 1 / Diététique,
parle de la filière gériatrique*

"Je suis convaincue de l'excellence et de l'efficacité hospitalière et souhaite le promouvoir. Ainsi j'ai pu participer à l'écriture du projet sur la structure de la filière gériatrique. Ce projet d'établissement participe à donner une impulsion dans le dynamisme des actions entreprises. Je suis heureuse d'avoir pu valoriser le travail fait à ce jour et de l'avoir promu pour les années à venir."





2 Optimiser le parcours de soins du patient, en prenant en compte ses spécificités

>>> Fluidifier le parcours des urgences adultes

Il s'agit de poursuivre le travail engagé pour améliorer la coordination des urgences avec tous les secteurs (laboratoire, imagerie, avis des spécialistes) afin de continuer à réduire le délai d'attente des patients.

>>> Ordonnancer les séjours hospitaliers et optimiser l'occupation des lits

L'HNFC souhaite mettre en place un nouveau process d'ordonnancement des lits afin de faciliter les admissions non programmées sans pour autant mettre en difficulté les admissions programmées que ce soit en chirurgie ou médecine. La création d'un salon de sortie contribue également à fluidifier le parcours du patient en rendant plus rapidement les lits disponibles dans les services.

>>> Structurer le parcours de soins du patient en cancérologie

La prise en charge d'un patient atteint de cancer implique de nombreux services et professionnels depuis la pose du diagnostic, l'annonce, le traitement puis « l'après cancer ». L'HNFC souhaite notamment poursuivre cette coordination avec les

professionnels libéraux et proposer de nouvelles offres de soins comme des consultations avancées d'onco-gériatrie ou des traitements innovants en lien avec des essais thérapeutiques disponibles.



>>> Structurer le parcours de soins du patient obèse

L'HNFC souhaite développer une offre de soins et un parcours adapté au patient obèse en structurant sa prise en charge (développer l'ambulatorio, former les professionnels, définir la procédure de recours au matériel adapté, inclure les consultations diététiques au cours du séjour, créer du lien avec les professionnels libéraux...). L'HNFC souhaite bénéficier de la reconnaissance de centre de référence pour cette filière.

>>> Structurer le parcours de soins de l'enfant opéré

L'objectif est de personnaliser la prise en charge de l'enfant opéré dans le but de diminuer l'anxiété et les peurs associées au passage au bloc opératoire. Les informations délivrées avant l'hospitalisation seront renforcées et le parcours sera adapté (vidéo présentant le chemin vers le bloc, voiturette électrique pour aller jusqu'au bloc, tenues des professionnels adaptées...).

>>> Améliorer le circuit du patient debout au bloc opératoire

Le circuit du patient debout mis en place pour la chirurgie gynécologie doit s'étendre à d'autres spécialités. Par ailleurs, des aménagements du circuit actuel sont prévus afin d'améliorer la fluidité des passages au bloc tout en garantissant le bon accueil des patients.

Les cadres de santé des urgences parlent de la fluidification des parcours de soins aux urgences

"L'optimisation du parcours de soins reste notre objectif prioritaire.

L'enjeu consiste à améliorer d'une part le flux des patients et d'autre part l'information des familles tout en assurant une prise en charge de qualité.

Les actions déclinées dans le projet d'établissement sont le fruit d'une réflexion pluriprofessionnelle, où chaque acteur de soins est concerné."





3 Développer les activités d'enseignement et de recherche

>>> Développer les partenariats avec les universités

Grâce au développement de partenariats avec l'université, l'HNFC souhaite faire connaître ses activités et approfondir des domaines de recherche technologique. L'hôpital espère également attirer et fidéliser de nouveaux professionnels parmi les stagiaires accueillis.



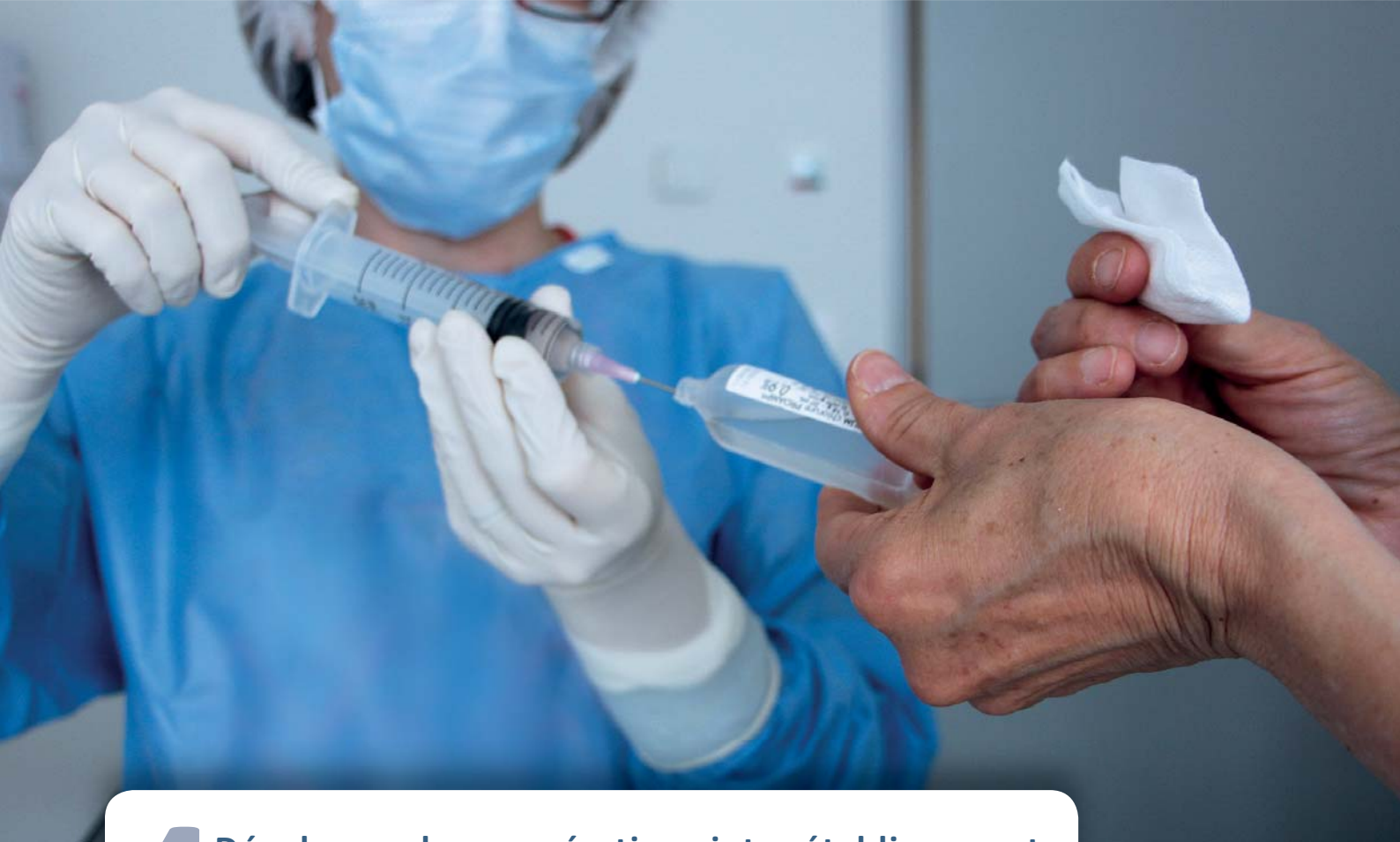
>>> Poursuivre le développement de la recherche clinique médicale et initier une démarche de recherche paramédicale

L'HNFC a développé depuis plusieurs années des programmes de recherche clinique. La cellule de recherche clinique souhaite poursuivre les inclusions en formant de nouveaux médecins au sein de l'établissement et développer la recherche paramédicale. Pour cela, elle s'appuiera sur des collaborations externes au niveau interrégional (GIRCI), avec le CHU de Besançon, le réseau de cancérologie de Bourgogne-Franche-Comté et également sur les ressources internes avec l'IFMS et le CESU.

>>> Poursuivre l'enseignement par simulation au sein du futur IFMS

La simulation est une modalité d'enseignement désormais incontournable. Dans le cadre de l'ouverture de l'IFMS, l'objectif est de rendre accessible la simulation à l'ensemble des professionnels de santé médicaux et paramédicaux du territoire.





4 Développer les coopérations inter établissements et interprofessionnelles

>>> Développer les coopérations médicales avec le CHU de Besançon

Le CHU de Besançon est l'établissement de recours et d'expertise pour les patients ne pouvant être pris en charge par l'HNFC. L'HNFC accueille également chaque semestre des internes formés au CHU. L'HNFC entend renforcer ses liens avec le CHU, avec pour objectif d'accueillir des internes dans tous les services.

>>> Organiser les filières de prise en charge des patients avec les établissements de santé du territoire du GHT Nord Franche-Comté

L'HNFC, en tant qu'établissement support du GHT Nord Franche-Comté, entend initier des collaborations constructives pour la structuration des filières (personnes âgées, neurologie, psychiatrie) au sein du territoire. Il travaille étroitement avec le CHSLD Le Chênois, l'AHBFC, le CMPR d'Héricourt ainsi que l'HAD.



>>> S'inscrire dans les nouveaux protocoles de coopération entre professionnels de santé et pratiques avancées

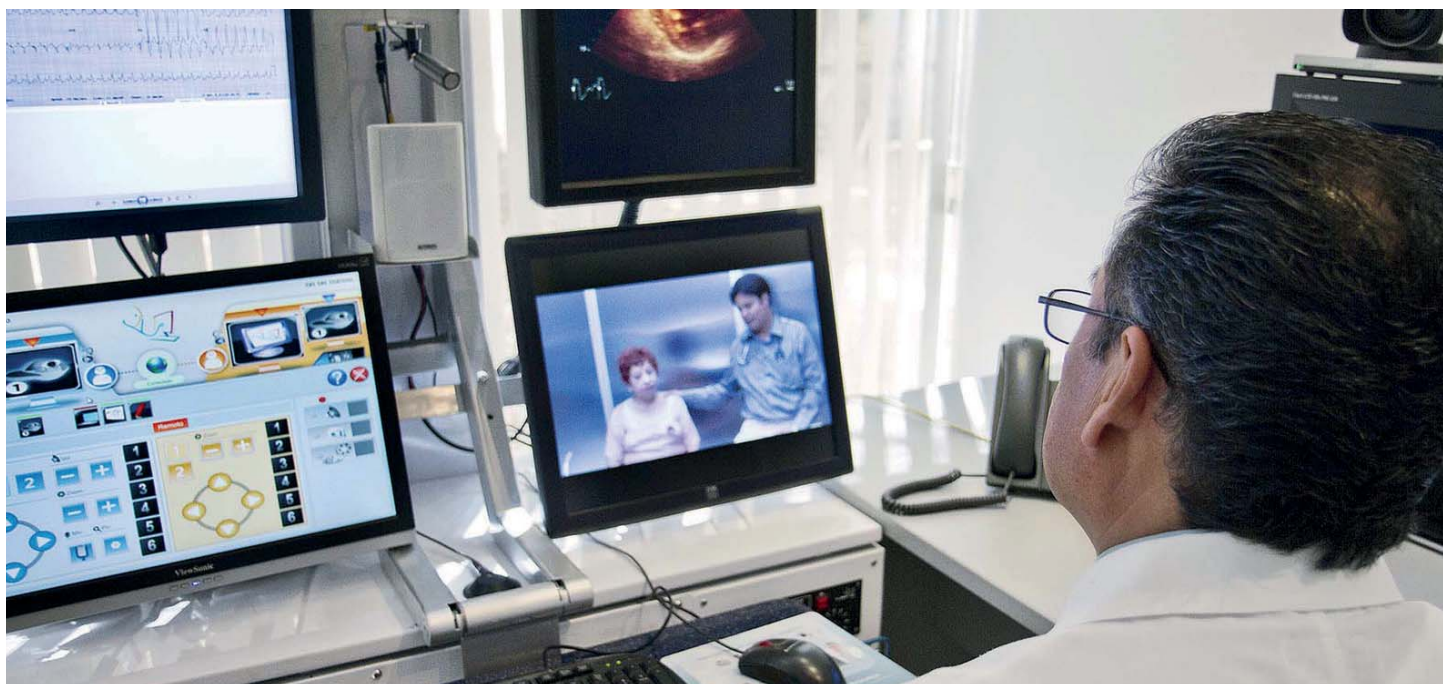
Les nouvelles modalités d'exercice des IDE sont un enjeu majeur pour les cinq années à venir. L'HNFC souhaite s'inscrire dans ces nouveaux dispositifs en développant les expertises cliniques et en faisant accéder ses personnels aux formations dédiées.

>>> Poursuivre l'ouverture sur la médecine de ville

Dans une logique désormais de parcours et de filières, le lien entre la ville et l'hôpital doit s'intensifier. Ainsi, l'HNFC a prévu de mettre en place une instance d'échanges avec les professionnels de ville, de leur réserver une plateforme dédiée accessible via le site Internet de l'HNFC et de leur ouvrir de nouveaux services tels que l'envoi automatique de SMS en cas de sortie d'un patient.

>>> Développer la télémédecine

Durant les cinq prochaines années, l'HNFC entend poursuivre le déploiement de la télémédecine selon les trois modalités possibles : télé-expertise, télé-consultations et télé-surveillance. Ces dispositifs seront prioritairement installés sur les sites des EHPAD du GHT, à savoir à Bavilliers, à Delle, au Mittan et à Pont-de-Roide - Vermondans. Des partenariats sont également conclus avec plusieurs maisons de santé du territoire dans différentes spécialités (dermatologie, cardiologie...).



Sylvie CRELEROT
*IDE référente douleur,
parle des protocoles de coopération entre professionnels de santé
et les pratiques avancées*

"J'ai accepté de participer à la réflexion et à l'élaboration de ces nouvelles fonctions au sein de notre établissement car je suis convaincue que le développement de ces nouvelles fonctions favorise un leadership clinique qui renforce les expertises. L'Evidence Based Nursing est une pratique fondée sur les preuves et améliore la collaboration et la coordination au sein des équipes."



5 Information et droits du patient, participation aux soins

Ce cinquième volet vise à maintenir la grande proximité existante avec les usagers dans la définition de nos politiques et procédures à travers la mise en œuvre des actions suivantes :

>>> Développer la formalisation des directives anticipées et la démarche palliative

La démarche palliative a connu plusieurs évolutions réglementaires pour lesquelles il convient d'informer les patients, en particulier pour le recueil des directives anticipées, et de former et sensibiliser les professionnels à la prise en charge de la fin de vie.

>>> Engager une réflexion éthique du don d'organes (Maastricht 3)

La loi Léonetti a permis de mettre en place une nouvelle activité de prélèvement en France, à savoir le prélèvement d'organes sur donneurs décédés après arrêt circulatoire suite à la limitation ou l'arrêt des thérapeutiques. L'HNFC souhaite mettre en œuvre ce nouveau dispositif en conformité avec les exigences de l'Agence de la biomédecine.



>>> Développer la communication et l'accompagnement des familles et des patients

La communication au patient et aux familles est une condition essentielle à la relation de confiance entre soignés et soignants. L'HNFC entreprend plusieurs chantiers pour associer davantage les proches dans la prise en soins et pour s'assurer de la délivrance d'une information claire et suffisante au patient à chaque étape de sa prise en charge.



Audrey BEGEY
*Puéricultrice Néonatalogie,
parle de la communication et l'accompagnement des familles et des patients*

"Chaque action réfléchi récemment dans le Projet d'Établissement met en valeur une recherche de qualité de soin. J'ai le souhait d'un futur moins alarmiste avec une envie des professionnels de santé de continuer à prodiguer un soin qualitatif malgré les contraintes gouvernementales mais avec lesquelles on peut essayer de faire au mieux."



Alain VILLALONGA
Représentant des usagers, parle de la place des associations

"Tout projet engage ! Celui de l'HNFC implique les associations au parcours de soins du patient. Leurs accueils par la direction, dans les services, par les personnels soignants sont autant d'encouragements à poursuivre dans cette voie. "





6 Sécurité et qualité des soins

A travers ce sixième axe, il s'agit de garantir une prise en charge toujours plus sécurisée du patient par la mise en œuvre de nouveaux outils et protocoles :

>>> Conciliation médicamenteuse

Afin de prévenir les erreurs médicamenteuses et éviter des réhospitalisations dues à des interactions entre médicaments, l'HNFC envisage de systématiser la conciliation médicamenteuse pour les patients âgés de plus de 75 ans dans le service de post-urgences médicales. Cette action s'inscrit également dans une démarche plus globale de sensibilisation des médecins à cette problématique.

>>> Robot DJIN et circuit du médicament

L'HNFC souhaite acquérir un robot de dispensation journalière des médicaments afin de sécuriser la dispensation et l'administration médicamenteuse.

>>> Pertinence des actes ou de la juste prescription des actes paracliniques

Dans le cadre de la qualité des soins et de la recherche du juste soin, l'HNFC entend poursuivre la

démarche de pertinence des actes en consolidant la démarche diagnostic par l'interrogatoire et l'examen clinique du patient, en rappelant les bonnes pratiques pour les situations cliniques balisées et en améliorant la pertinence des prescriptions d'exams paracliniques.



>>> Maîtrise du risque infectieux

Dans un souci permanent de lutter contre les infections nosocomiales dans un contexte grandissant d'antibiorésistance, l'HNFC met en place de nombreux indicateurs et audits pour surveiller la consommation d'antibiotiques, garantir les bons usages en matière de précautions standards et s'assurer de la qualité de l'environnement (air/eau).

>>> Prise en charge de la douleur

L'HNFC s'engage à poursuivre le travail mené autour de la prise en charge de la douleur en impulsant une démarche d'amélioration des pratiques, en développant l'évaluation des pratiques professionnelles, en mettant en place des actions d'éducation au patient et en travaillant sur un plan d'actions pluriannuel.

>>> Structuration de la démarche qualité GDR

La qualité et la sécurité des soins constituent un enjeu majeur pour l'établissement au regard du renforcement des exigences réglementaires, des attentes légitimes des usagers et de l'importance de limiter les dommages liés aux soins. L'action prioritaire sur ce champ sera le déploiement d'une nouvelle solution de gestion documentaire.

>>> Evaluation de la qualité et sécurité des soins

L'HNFC s'engage à pérenniser et renforcer toutes les méthodes d'analyse des pratiques et des situations (RMM, patient traceur, CREX, EPP...) en diffusant les méthodologies et en formant les professionnels à ces démarches.



A photograph of three women in white lab coats working at computers in a clinical setting. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter. The women are seated at a long desk, each with a computer monitor. The woman in the foreground is smiling and looking at her screen. The woman in the middle is wearing glasses and looking at her screen. The woman in the background is also looking at her screen. The desk is cluttered with various items, including a printer, a mouse, and some papers.

2

PROJET
SOCIAL

VALORISONS DES PERSONNELS COMPÉTENTS ET FIERES DE TRAVAILLER À L'HNFC

17 ans après la fusion administrative des hôpitaux de Belfort et de Montbéliard, l'Hôpital Nord Franche-Comté a parachevé son rapprochement avec l'emménagement des services dans un nouvel hôpital en 2017. L'emménagement dans le nouvel hôpital, moment fort et exceptionnel dans la carrière des agents, a aussi constitué un grand bouleversement, au regard des nouvelles affectations de cadres, la recomposition des équipes, les nouveaux repères et habitudes à prendre, des nouveaux équipements à manipuler...

L'année 2017 a été une année de transition au cours de laquelle les organisations pensées sur le papier ont été mises à l'épreuve du terrain. Dans ce contexte, trouver ses marques et construire une nouvelle routine a pris du temps.

Au-delà de l'adaptation dont a fait preuve les personnels depuis l'arrivée dans le nouvel hôpital, nous souhaitons construire un sentiment d'appartenance à l'hôpital et de fierté d'y travailler.

Dans un contexte où il est malheureusement facile pour les patients de dénigrer l'hôpital en diffusant leur mécontentement sur les réseaux sociaux ou dans la presse, c'est, à notre sens, à travers la reconnaissance et la valorisation des compétences que nous pourrions donner une image positive et dynamique de notre établissement. Il est aujourd'hui essentiel de redonner du sens au travail en soulignant la compétence des hospitaliers et la variété des talents dont dispose notre établissement.

Créer les conditions du « travailler ensemble » est un challenge du quotidien pour les managers. À ce titre, leur proposer des outils permettra d'aider ceux qui se trouvent en difficulté et d'harmoniser les pratiques. Toutefois, au-delà des outils managériaux, c'est un appel global au civisme qu'ont souhaité réaliser les membres du groupe Projet Social.

Enfin, dans cette approche collective, il est apparu essentiel de ne pas perdre de vue l'individu. Ce dernier doit se sentir accueilli et accompagné tout au long de sa carrière, même et surtout quand il rencontre des difficultés de santé.

Ce Projet Social a pour vocation à poser les bases d'un établissement dans lequel il fait bon travailler, et de ce fait, bon d'être soigné.





1 Des professionnels engagés, compétents et reconnus

Ce premier axe vise à valoriser les compétences présentes au sein du personnel et à se donner les moyens de les transmettre afin de les pérenniser.

>>> Créer un groupe de référents experts, capables de présenter leur métier et leurs compétences à des agents intéressés

L'HNFC prévoit d'identifier des référents experts pour chaque métier de l'hôpital afin d'orienter vers eux les agents intéressés par une évolution de carrière. Ils pourront ainsi échanger très concrètement sur la réalité du métier.

>>> Déployer le dispositif « compétences clés », socle commun défini pour chaque métier de l'hôpital

Dans un contexte où se sont renforcés les impératifs tels que la traçabilité, la tenue du DPI, le suivi des objectifs qualité, les professionnels n'ont pas nécessairement acquis ces compétences dans le cadre de leur formation initiale. Les compétences clés pour chaque catégorie professionnelle seront identifiées. Un accompagnement sera déployé pour aider les agents à atteindre ce socle commun.

>>> Mettre en œuvre des outils de valorisation des compétences

Plus de 80 métiers existent au sein de l'HNFC. Afin de valoriser la richesse et la variété des métiers ainsi que d'attirer de nouveaux professionnels, l'HNFC souhaite mettre en avant le rôle de chaque catégorie de professionnels au sein de l'établissement à travers ses différents supports de communication interne et externe.





Mélanie MEIER

Aide-soignante en SI, parle du sentiment d'appartenance

"J'ai voulu participer au volet social du Projet d'Établissement afin de développer le sentiment d'appartenance de chaque agent en reconnaissant et en valorisant leurs compétences. La mise en œuvre des actions que nous avons définies devrait permettre de recréer du lien entre les agents et l'hôpital grâce à la reconnaissance du rôle de chacun dans l'établissement. Je pense que des agents reconnus dans leurs fonctions s'investiront davantage dans le fonctionnement de l'hôpital, ce

qui contribuera à rendre les conditions de travail meilleures.

Je me suis sentie écoutée pendant les séances de travail du projet et je retrouve bien nos idées dans la rédaction des fiches action. C'est une expérience enrichissante."





2 Un accompagnement des personnels tout au long de leur carrière

Les trois dispositifs suivants ont vocation à accompagner les personnels tout au long de leur carrière depuis leur arrivée à l'HNFC.

>>> Mettre en œuvre l'accueil du nouvel arrivant

L'arrivée d'un nouvel agent est une étape essentielle pour initier un sentiment d'appartenance et engager une relation de confiance vis-à-vis de l'institution. Afin que l'agent se sente accueilli quel que soit son service, l'HNFC souhaite mettre en place une procédure institutionnelle du nouvel arrivant.

>>> Développer des actions pour maintenir les agents dans l'emploi

Cet axe a pour objectif de mettre en œuvre une politique de suivi et d'accompagnement des agents en situation difficile sur leur poste liée, notamment, à un handicap ou à des restrictions médicales.

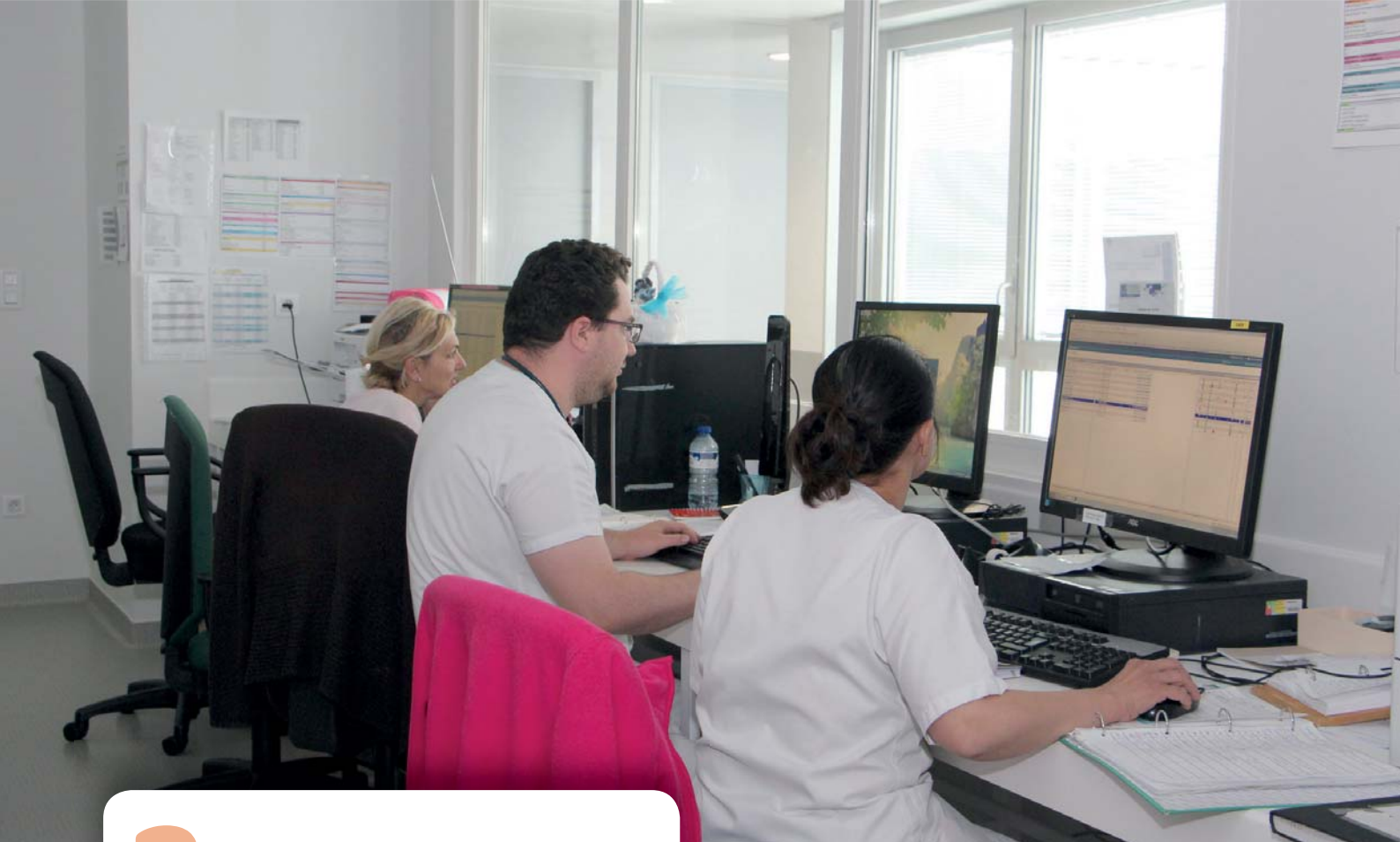
>>> Mettre en place un suivi des métiers en tension

L'enjeu est aujourd'hui de fidéliser le personnel médical et non médical appartenant à des métiers en tension. Une procédure sera mise en place pour suivre ces équipes et anticiper les éventuels souhaits de mobilité.

>>> Prévenir les risques professionnels via la poursuite du document unique

L'HNFC s'engage à poursuivre les actions de sensibilisation et de prévention pour limiter la survenance des accidents du travail ou le développement de maladies professionnelles. Il s'appuiera pour mettre en œuvre ses actions sur le CHSCT, le Service de Santé au Travail et le psychologue du travail.





3 Des outils pour travailler mieux ensemble

Enfin, l'HNFC a pour ambition de mener des chantiers de modernisation des approches en management et en gestion.

>>> Poursuivre le déploiement d'une culture managériale

L'HNFC souhaite développer une culture managériale notamment auprès des cadres des secteurs administratifs, logistiques et techniques, qui n'ont pas toujours pu bénéficier d'une formation initiale en management contrairement aux cadres de santé. L'enjeu est de créer une cohésion entre tous les managers de l'HNFC.

>>> Mettre en place un logiciel de gestion du temps médical

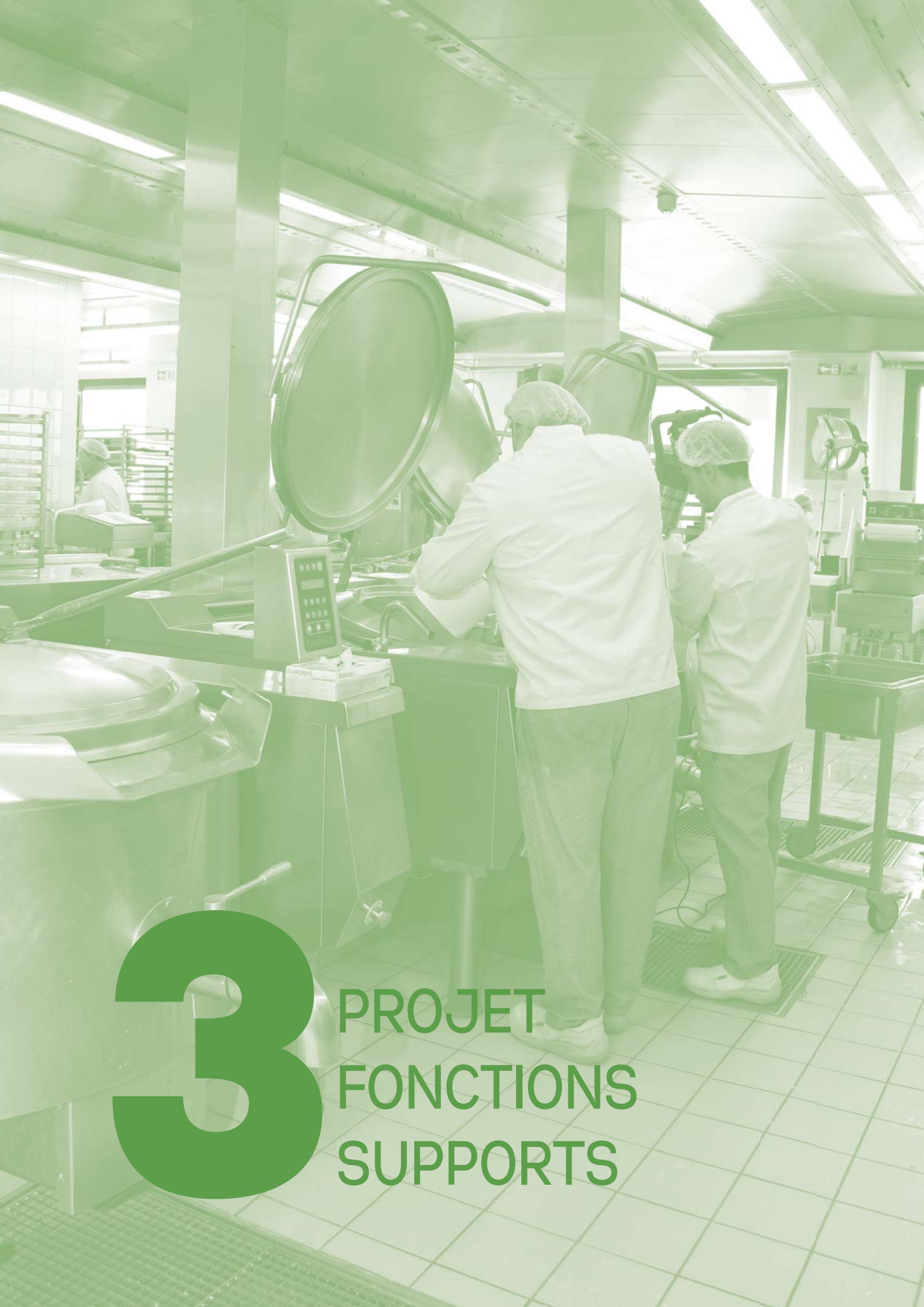
L'HNFC a entrepris depuis de nombreuses années un processus d'informatisation du dossier patient. Il convient désormais d'étendre cette démarche d'informatisation et de modernisation à la gestion du temps médical. Cela permettra d'apporter aux médecins une information immédiate et fiable concernant leurs congés et d'éviter la saisie manuelle des informations pour la paie.

>>> Favoriser les conditions du « travailler ensemble »

Dans les suites de l'ouverture du nouvel hôpital de Trévenans et la mutualisation des équipes de Belfort et de Montbéliard, l'HNFC souhaite renforcer, auprès des agents, un sentiment d'appartenance à notre établissement à travers l'organisation d'événements fédérateurs comme la soirée du CH Beach, le développement d'équipes de sport...







3

PROJET
FONCTIONS
SUPPORTS

METTRE NOS COMPÉTENCES ET NOS RESSOURCES AU SERVICE DU PATIENT

(COMMUNICATION, LOGISTIQUE, TECHNIQUE, INFORMATIQUE)

Ces six dernières années ont été consacrées à la préparation et au suivi du déménagement des sites de Belfort et de Montbéliard vers le nouvel hôpital de Trévenans. Au-delà d'un simple transfert des services vers un bâtiment neuf, l'installation dans le nouvel hôpital a impliqué une refonte complète des organisations : mutualisation des consultations, nouvelle organisation des Equipes Hôtelières et Hygiène et Environnement, mise en place des transports automatisés lourds, renouvellement de la téléphonie et des équipements biomédicaux, informatisation des consultations.

Cette étape ayant été réalisée avec succès, les équipes logistiques, techniques, informatiques ont de nouveaux défis à relever, toujours dans la recherche constante de l'amélioration de l'accueil du patient et des usagers.

Ce volet du Projet d'Établissement 2018-2023 atteste de la dynamique et du rebond des équipes après le déménagement du nouvel hôpital. Outre l'implication des différentes directions fonctionnelles dans la réalisation du projet de prise en charge des patients, les équipes techniques, logistiques, informatiques et administratives s'attacheront à donner une image positive, moderne, engagée et performante de l'HNFC.





1 Développer une communication et des outils adaptés aux différents publics dans le contexte du Groupement Hospitalier de Territoire

Les fonctions dites support ont à cœur d'inscrire l'établissement dans la modernité en rénovant notamment la politique de communication auprès du grand public et des professionnels de santé.

L'HNFC entend :

>>> Adapter ses outils de communication et ses messages aux besoins actuels de la population (site Internet, réseaux sociaux, politique d'attractivité de l'HNFC)

L'objectif est de poursuivre les actions de communication auprès de la population afin d'améliorer l'image de l'hôpital et de faire connaître ses activités. Dans le cadre d'une politique de communication moderne et réactive, les réseaux sociaux seront privilégiés et le site Internet sera refondu pour être adapté à l'utilisation des smartphones et tablettes.

>>> Créer une plateforme d'échanges sécurisée avec les professionnels de santé de ville

Afin de poursuivre les liens entre la ville et l'hôpital, l'HNFC souhaite mettre en place un portail d'échanges permettant aux praticiens de ville de

télécharger les documents relatifs à leurs patients (compte-rendu d'hospitalisation, prescription...) et à terme de pouvoir prendre des rendez-vous en ligne pour leurs patients.



>>> Améliorer la communication interne grâce à des outils renouvelés

La communication interne est un enjeu crucial pour mener à bien les projets de l'établissement et développer la motivation et le sentiment d'appartenance des agents. Cette action se traduira principalement par la refonte du site Intranet et de la gestion de la base documentaire associée.

>>> Offrir de nouveaux services aux usagers pour faciliter l'accès aux soins et aux informations médicales

En s'appuyant sur les nouvelles technologies, l'HNFC souhaite mettre à disposition de ses patients une plateforme leur permettant de prendre rendez-vous en ligne et de récupérer leurs résultats d'examens et leurs différents comptes-rendus médicaux.



Dr Thomas BAYTI
Chirurgien, parle de l'accueil des patients

"Je suis un praticien qui compte s'installer durablement au sein de cet établissement. D'où le souhait de voir notre outil de travail s'améliorer afin que notre pratique et surtout l'accueil des patients évoluent positivement.

Les échanges constructifs avec différents acteurs de l'établissement (soignants, paramédicaux, administratifs) ont permis de faire remonter et comprendre certains services de l'hôpital, notamment le fonctionnement du centre d'appels et ses possibilités d'amélioration (prise de RDV par Internet...)"





Photo © MARS VIDÉOS

2 Maîtriser l'empreinte écologique de l'établissement

Conscient de son poids économique et écologique, l'HNFC s'inscrit par ailleurs dans les enjeux de son temps, en menant une politique de développement durable. L'HNFC souhaite :



>>> Développer une culture éco-responsable au sein de l'HNFC

Le développement durable est une préoccupation incontournable des cinq prochaines années. L'HNFC souhaite poursuivre la diffusion d'une culture

éco-responsable auprès de ses agents à travers la réalisation d'événements de sensibilisation et de supports de communication adaptés.

>>> Poursuivre la démarche de tri, de valorisation et de limitation des déchets

Fort de ses 27 filières de tri existantes, l'HNFC entend poursuivre la démarche de tri et de valorisation des déchets en ouvrant de nouvelles filières. Une action sur l'amélioration du tri des déchets DASRI/ DAOM sera également mise en œuvre.

>>> Intégrer le développement durable dans la politique d'achat et d'approvisionnement

L'HNFC souhaite intégrer de nouveaux critères dans les marchés publics d'achat tels que les conditions de conditionnement pour limiter le carton d'emballage, ou sur la fréquence des livraisons. La politique d'achat s'orientera également vers davantage de partenariats avec des producteurs locaux et issus de l'agriculture biologique.





3 Certifier nos process de production

L'HNFC a à cœur de mettre en valeur la qualité de ses process en poursuivant une démarche de certification pour les process de blanchisserie et de restauration.

>>> Optimiser la méthode RABC en blanchisserie du GCS Pôle Logistique

Dotée d'équipements récents et fonctionnels, la blanchisserie souhaite valoriser son organisation et sa qualité de production à travers la méthode RABC.

>>> Certifier selon la norme ISO 22 000 la cuisine centrale du GCS Pôle Logistique

Dans un contexte de marché concurrentiel de la restauration collective et d'une exigence croissante de la société sur les produits alimentaires, il importe aujourd'hui de s'inscrire dans une politique qualité de haut niveau permettant de sécuriser et de valoriser nos prestations. Ainsi, la cuisine centrale du GCS Pôle Logistique s'engage dans la démarche de certification ISO 22 000.







4 Améliorer les conditions d'accueil

Dans sa démarche de modernisation des sites, l'HNFC poursuit sa politique d'amélioration du confort hôtelier pour les patients accueillis sur les sites annexes. Il s'engage à :

>>> Poursuivre l'amélioration des conditions d'accueil des patients et des visiteurs sur le site de Trévenans

Suite à l'arrivée dans le nouveau bâtiment de Trévenans, des compléments et des ajustements sont encore à finaliser pour l'accueil et le confort des patients et des visiteurs. Ainsi, en particulier, la signalétique sera renforcée et les réparations sur les stores poursuivies.

>>> Poursuivre la modernisation des sites annexes

La modernisation des sites annexes constituent une préoccupation pour les cinq prochaines années. À Bavilliers, un projet de reconstruction du SSR est à l'étude. Au Mittan, des travaux de réfection sont programmés, en particulier concernant l'EHPAD de Maison Joly. Enfin, l'EHPAD de Pont-de-Roide - Vermondans bénéficiera également de travaux de rénovation de la salle à manger.





Jimmy GROSJEAN, technicien Services techniques, parle de l'amélioration des sites annexes

"Rénover Maison Joly assurera à l'établissement de maintenir notre patrimoine en bon état et d'avoir des locaux satisfaisants pour nos patients."





5 Sécuriser les sites et le système d'information de l'HNFC

Au regard des menaces actuelles, la sécurité des sites et des systèmes d'information constitue un enjeu collectif incontournable. L'HNFC a pour ambition de :

>>> Sécuriser les sites de l'HNFC : développer la culture sécurité/sûreté de l'HNFC

Au regard du risque attentat renforcé en France, l'HNFC souhaite développer auprès de ses personnels, en complément des formations incendie, une sensibilisation aux risques d'actes de malveillance courants ainsi qu'à la conduite à tenir en cas d'agression.

>>> Sécuriser les sites de l'HNFC : perfectionner la sûreté de l'établissement et ses interfaces avec les forces de l'ordre

L'ouverture du nouveau site hospitalier de Trévenans a initié de nouvelles coopérations avec la gendarmerie, qu'il faut désormais approfondir. Le système de sécurisation et de vidéosurveillance sera renforcé.

>>> Sécuriser le système d'information de l'HNFC

Le piratage informatique constitue aujourd'hui une réelle menace, d'autant plus prégnant lorsqu'il concerne des données médicales très sensibles. Aussi, l'HNFC va poursuivre sa politique de sécurisation des systèmes d'information et mettre en œuvre la réglementation du RGPD sur la protection des données.





Cédric RICHARDOT, responsable sécurité, parle de la sécurisation des sites de l'HNFC

"Le Projet d'Établissement est un outil qui nous permet d'affirmer la place de notre fonction support au sein des organisations. Les orientations définies attestent d'une politique de sécurité/sûreté soutenue au sein de l'HNFC afin de renforcer les mesures constructives et d'adapter les aménagements tout en perfectionnant les systèmes et les matériels. Nous espérons, au travers du présent projet, le développement d'une réelle culture et d'une forte implication de tous dans ces usages en matière de sécurité."



6 Poursuivre la dématérialisation des procédures



Afin de faciliter les échanges avec les partenaires économiques de l'hôpital et se conformer aux exigences réglementaires, l'HNFC met en place la dématérialisation des procédures.

>>> Dématérialiser l'ensemble des flux financiers

Grâce à la dématérialisation des flux financiers, les pièces comptables, les factures et autres pièces justificatives seront transmises numériquement au comptable public de l'établissement. Par ailleurs, ces échanges dématérialisés se généraliseront avec les toutes les mutuelles ainsi qu'avec nos fournisseurs.

>>> Informatiser et décentraliser les processus administratifs

L'HNFC a pour objectif de poursuivre la modernisation de certains secteurs avec le remplacement de l'outil informatique de médecine du travail ou l'informatisation de la gestion du temps de travail des médecins. Des outils facilitant le travail de saisie pour la Direction des Ressources Humaines sont également envisagés.

Salle d'attente SST





7 Renforcer l'intégration des systèmes informatiques en soutien des organisations de soins

Parce que l'informatique est aujourd'hui au cœur de tous les projets de prise en charge et de modernisation de l'hôpital, l'HNFC souhaite :



>>> Poursuivre l'informatisation des processus de soins et renforcer l'intégration avec les systèmes tiers pour faciliter les échanges avec les structures partenaires (CHSLD, AHBFC...)

Cette action se traduira, notamment, par la mise en place d'interconnexion des équipements

biomédicaux au DPI, par l'installation d'outils plus performants dans les secteurs de biologie et de médecine nucléaire ou par la mise en place d'un dossier informatisé adapté pour le résident en EHPAD.

>>> Adapter les infrastructures aux évolutions des besoins et déployer les systèmes de surveillance dans le but essentiel de sécuriser les équipements

Cet axe vise à déployer les infrastructures nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité des données informatiques transmises : harmonisation des systèmes de téléphonie entre tous les sites, adaptation des capacités de stockage et d'archivage, proposer des outils de partage ou « cloud privé », par exemple.







Merci aux nombreux volontaires qui ont répondu à l'appel à candidatures pour participer aux réflexions sur le Projet d'Établissement.

Merci aux pilotes des groupes de travail qui ont su mener les échanges et synthétisé les actions retenues dans un temps contraint.

*Merci aux soixante dix agents qui ont participé aux groupes de travail et pour leurs échanges constructifs :
merci aux personnels médicaux, soignants, aux personnels des services techniques, logistiques, informatiques et administratifs, aux cadres et aux directeurs, qui se sont rendus disponibles.*

Merci aux représentants des usagers qui ont apporté leur contribution dans chaque groupe de travail.

Merci au service communication pour les supports de présentation du Projet d'Établissement.

Merci enfin à tous les professionnels de l'HNFC qui mettront en œuvre ce projet.

Hôpital Nord Franche-Comté

Unir nos forces pour construire l'avenir



Hôpital Nord Franche-Comté - 100 route de Moval / 90400 Trévenans

Conception graphique & Photographies | Céline GALLY-LANNEAU - Service Communication HNFC

Vue aérienne | MARS VIDÉOS / Photo sommaire | BRUNET SAUNIER / Photo Dragon 67 | DAMIEN TISSERAND

Impression | Est Imprim - Tirage 700 exemplaires

Suivez l'HNFC sur



YouTube