

Nos missions & Nos valeurs

La Polyclinique Saint Côme s'engage à maintenir le patient au centre de ses préoccupations. Tous nos projets sont basés sur les six incontournables suivants :

- Respecter les droits du patient dans les domaines de l'information, de la dignité et de l'intimité et poursuivre une démarche éthique et de bientraitance
- Maîtriser la démarche qualité et la gestion des risques
- Marquer notre engagement dans le Développement Durable (DD) et la Responsabilité Sociale et Sociétale des Entreprises (RSE)
- Maintenir un plateau technique performant et innovant ; et adapter nos outils de travail avec le développement de la @santé
- Pérenniser et développer les activités de l'établissement en collaboration avec les différents acteurs du parcours patient
- Développer la qualité de vie au travail afin de garantir un épanouissement des professionnels

Ou comment améliorer le service rendu à nos patients avec un projet crédible auprès des tutelles et des usagers, en dépassant l'hospitalocentrisme, en s'intégrant dans le paysage sanitaire et en assurant avec humanité une offre de soins de qualité.

Méthodologie

Ce quatrième Projet d'Etablissement a été revu afin d'adapter nos objectifs :

- aux évolutions dans la prise en charge des patients (ambulatoire, RAAC, JO, ...)
- aux attentes des professionnels dans l'évolution de leurs pratiques et de leurs conditions de travail,
- aux évolutions du Projet Régional de Santé suite à la création de la nouvelle région des Hauts de France,
- aux évolutions réglementaires et contractuelles (CAQES, CPOM, ...)

Le COPIL reste à la base de ce projet, orchestré par la Responsable Qualité, rédigé par la Direction Générale en concertation avec les professionnels et validé par le Conseil d'Administration.

Les projets sont déclinés en intégrant de manière plus marquée les six incontournables retenus par l'établissement en faisant ressortir les actions prioritaires à mener.



Données fondamentales

Données régionales

Création de la nouvelle région des Hauts de France avec un territoire vaste et une population concentrée dans les grands pôles urbains. Une refonte du Projet Régional de Santé par l'Agence Régionale de Santé.

Des indicateurs de santé défavorables et un taux de mortalité supérieur à celui de la moyenne nationale. Une démographie médicale inférieure à la moyenne nationale.

Données locales et territoriales

Des recompositions hospitalières importantes (Creil/Senlis – Compiègne/Noyon) susceptibles de modifier les besoins et la répartition de l'offre soins. Un taux de fuite important sur la région parisienne. Un bassin de population en augmentation. Un taux de fuite élevé hors région pour le secteur sanitaire de Compiègne –Noyon.

Un partenariat avancé avec le Centre Hospitalier Intercommunal de Compiègne-Noyon (CHICN).

Données internes

- Un établissement MCO-SSR récent 2009 avec plusieurs extensions du bâtiment réalisées sur 2018-2019.
- 450 salariés – 130 médecins – une maison médicale
- Une activité polyvalente et complète avec un service d'urgence ouvert 24h/24 et des pôles de reconnaissance (cancérologie, incontinence, obésité, parcours ETP, maternité labellisée IHAB)
- Un établissement certifié A V2014 par la HAS.

PROJET MEDICAL 2018 / 2023

Qualité et organisation

- Accentuer et pérenniser les démarches de concertation (RCP), d'analyse, et de retour d'expérience (RMM, REX ...)
- Continuer à faire évoluer les pratiques via les démarches EPP et le questionnement quotidien sur la pertinence des soins
- Impliquer les professionnels dans les évolutions des indicateurs IQSS et de la démarche de certification
- Inciter les praticiens à participer aux missions transversales et aux différents comités
- Poursuivre la réflexion éthique en collaboration avec les usagers
- Améliorer la traçabilité médicale du dossier patient et poursuivre l'informatisation du dossier médical et de prescription
- Intégrer la démarche régionale et nationale du Dossier Médical Partagé
- Maintenir un haut niveau de formation médicale
- Mener une politique de lutte contre les risques infectieux associés aux soins
- Partager un projet de lutte contre la douleur, de soins palliatifs et de bientraitance
- Développer et uniformiser les Projets Personnalisés de Soins

Développement et coopération

- Adapter l'organisation médicale aux nouvelles modalités de prise en charge des patients (Entrée J0, RAAC, patient debout, urgences mains...)
- Renforcer et étoffer les équipes médicales et pourvoir au remplacement pour les départs en retraite
- Harmoniser les filières de prise en charge en interne

- Développer le maillage des consultations déportées de l'équipe médicale (Noyon – Crépy en Valois – Senlis – Saint-Just-en-Chaussée...)
- Assurer une veille des pratiques et des techniques médicales pour garantir un plateau technique et une offre de soins performants
- Continuer le développement des partenariats avec les autres établissements de santé et particulièrement avec le CHICN
- Continuer le développement de la chirurgie ambulatoire
- Mettre en place la RAAC (Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie)
- Maintenir et renforcer le pôle de reconnaissance carcinologique de l'établissement
- Renforcer la démarche d'intégration des réseaux et des filières de soins (cancérologie, périnatalogie, gériatrie, soins de suite, HAD, éducation thérapeutique...)
- Intégrer et suivre les objectifs du CPOM et du CAQES
- Développer les spécialités et renforcer les pôles de reconnaissance déjà acquis (Maternité labellisée IHAB, chirurgie de l'obésité, chirurgie de l'incontinence urinaire, chirurgie carcinologique, ...)

Ou comment garantir une offre de soins de qualité, diversifiée, équilibrée, pérenne et à l'écoute des patients



PROJET DE SOINS 2018 / 2023

Le projet de soins vient en support du projet médical.

Qualité et organisation

- Développer les projets de service intra et transversaux
- Intégrer la démarche qualité, l'éthique, la bientraitance et le développement durable au cœur des pratiques de soins
- Rester un pôle de formation pour les écoles de soignants
- En lien avec les praticiens, développer les évaluations des pratiques professionnelles et les retours d'expérience (REX, RMM)
- Maintenir un plan de formation diversifié
- Pérenniser les parcours d'Education Thérapeutique du Patient (chirurgie de l'obésité, cancer du sein, insuffisance rénale chronique/dialyse)
- Développer les Projets Personnalisés de Soins
- Optimiser le parcours du patient en chirurgie ambulatoire et en RAAC
- Améliorer l'information transmise aux patients

Prise en charge du patient

- En lien avec la RAAC, améliorer l'accueil et l'organisation du séjour avec préparation de la sortie
- Favoriser la lutte contre la douleur et le dépistage des troubles nutritionnels
- Développer les soins palliatifs

Ou comment améliorer le niveau de qualité de prise en charge des patients dans le respect de leurs attentes et de leurs dignités



GLOSSAIRE du Projet d'Etablissement :

- AES : Accident d'Exposition au Sang
CME : Commission Médicale d'Etablissement
CAQES : Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiéce des Soins
COPIL : COmité de PILotage et gestion des risques
CPOM : Contrat Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens
DCC : Dossier Communiquant en Cancérologie
DD : Développement Durable
DMP : Dossier Médical Partagé
DU : Diplôme Universitaire
EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles
GMAO : Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur
GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
HAD : Hospitalisation A Domicile
HN : Hôpital Numérique
Hop'EN : Hôpital Numérique Ouvert sur son environnement
HPST : Hôpital Patients Santé et Territoire – Loi portant réforme de l'hôpital
IQSS : Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins
MCO : Médecine / Chirurgie / Obstétrique
PRS : Plan Régional de Santé
QVT : Qualité de Vie au Travail
RAAC : Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie
RCP : Réunion de Concertation Pluridisciplinaire
RGPD : Règlement Général de la Protection des Données
RMM : Revue de Morbidité Mortalité
RSE : Responsabilité Social (et Sociétale) des Entreprises
SSR : Soins de Suite et Réadaptation
TMS : Troubles Musculo-Squelettiques
T2A : Tarification A l'Activité

PROJET SOCIAL 2018 / 2023

Le projet social est un élément moteur de la réussite du projet d'établissement par la mobilisation de l'ensemble des Ressources Humaines.

Qualité, prévention et organisation

- Garantir la sécurité des conditions de travail du personnel avec l'implication de tous les acteurs :
 - Groupe de travail QVT/TMS – Prévention des AES
 - Formations Geste et posture / Incendie / Gestes d'Urgences
 - Plan d'actions Document unique
- Intégrer le Développement Durable, la RSE et l'éthique dans la réflexion sociale
- Développer les projets de service

Adaptation, compétences, métiers, formations

- Développer la GPEC - Garantir une écoute des salariés dans leur projet professionnel
- Garantir un Plan de Formation diversifié en intégrant les attentes de chacun ; tout en intégrant les évolutions et contraintes réglementaires
- Maintenir notre agrément DPC afin de permettre à un maximum de professionnels de répondre à leurs obligations de Développement Professionnel Continu
- Suivre et intégrer les accords d'entreprise (séniors, handicap, égalité H/F, pénibilité au travail, ...)

Accompagnement & Bien être

- Favoriser la promotion sociale en interne (évolution poste, DU, ...)
- Développer les groupes de parole et de réflexion
- Organiser des journées/semaines à thèmes et à visée pédagogique (semaine qualité de vie au travail, semaine sécurité patients, challenge entreprise pour la course « la Compiégnoise », journées développement durable, retraite, ...)
- Organiser des manifestations internes (médailles, St Côme, ...)
- Pérenniser la crèche inter-entreprise
- Communiquer auprès du personnel sur la vie de l'entreprise (outil intranet, Facebook, Journal Communication, ...)

Ou comment valoriser les relations sociales et améliorer les conditions de travail



SYSTEME D'INFORMATION

Informatisation

- Suivre les orientations nationales et les évolutions techniques en répondant de façon active aux appels à projets nationaux (HN, Hop'EN)
- Mettre en œuvre une prise en charge globale informatisée du patient avec des outils communicants et interfaçables (dossier médical, PMSI, RH, Comptabilité, Pharmacie, Bloc, Technique, ...)
- Offrir à nos patients des services numériques adaptés et sécurités (prise de rendez-vous, paiement en ligne, module de préadmission informatisé)
- Veiller à la sécurité de l'accès aux données et au RGPD
- Intégrer les projets régionaux et nationaux à l'architecture interne (DMP, Dossier Communiquant en Cancérologie, Urgences, ...)
- Mettre à jour les outils en fonction des contraintes réglementaires (T2A, Pharmacie, DCC, ...) et avoir des outils évolutifs

Ou comment disposer d'un système d'information (SIH) centré sur le patient et la gestion des soins

Communication

- Poursuivre la communication interne via les outils en place (Intranet, Journal de Communication, Conférences thématiques, journées à thème, ...)
- Développer et actualiser le site Internet et les réseaux sociaux
- Communiquer auprès des patients, des médias et des professionnels de santé sur les atouts et les pôles d'excellence de l'établissement
- Etre un acteur actif dans les coopérations inter-établissements et avec les réseaux

Ou comment valoriser les points forts de l'établissement et l'information transmise en interne et en externe

PROJET LOGISTIQUE ET SUPPORTS

Pharmacie

- Poursuivre l'informatisation et la sécurisation du circuit du médicament
- Garantir le respect des objectifs définis dans le CAQES
- Développer les EPP en lien avec le management de la prise en charge médicamenteuse
- Mettre en place la sérialisation
- Assurer une veille réglementaire et optimiser les dépenses (choix des médicaments, analyse des consommations en rapport avec l'activité, suivi des innovations thérapeutiques, ...)
- Développer la conciliation médicamenteuse en lien avec les objectifs nationaux

Administratif & Accueil

- Garantir un niveau de satisfaction des patients sur l'accueil et l'hôtellerie
- Continuer à déployer la culture de l'identitovigilance à tous les niveaux de prise en charge et mettre en œuvre des indicateurs de suivi sur la qualité des données administratives et sur la tenue du dossier administratif

Technique

- Intégrer le Développement Durable dans toutes les actions menées et rechercher les évolutions possibles pour adapter les installations,
- Mettre en œuvre une GMAO et des indicateurs de consommation
- Entretien du nouvel établissement et ses installations

Ou comment faire des ressources supports un soutien incontournable et adapté à l'activité de soins et aux conditions d'accueil et de travail

PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES 2018 / 2023

En appui des différents projets de l'établissement, il se décline au travers d'un plan d'action selon 6 axes :

Promouvoir la qualité et la sécurité dans tous les secteurs de l'établissement

- Généraliser la culture de l'écrit : promouvoir les règles de gestion documentaire, formaliser et actualiser les modes et règles d'organisation et de fonctionnement, les responsabilités et délégations
- Systématiser l'information, la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel à la Qualité et à la Gestion des Risques
- Développer les démarches d'évaluation et de pertinence des soins (EPP, audits, patients traceurs...)
- Décliner par service la Politique Qualité et Gestion des Risques de l'établissement grâce à l'élaboration de projets de services
- Utiliser les indicateurs IQSS et les tableaux de bord pour évaluer et réajuster la Politique Qualité et Gestion des Risques

Prévenir les risques pour les usagers et le personnel

- Centraliser l'information relative à l'ensemble des risques (pour le patient et pour le personnel), et établir la cartographie en suivant la mise en œuvre des actions correctives
- Promouvoir la déclaration des événements indésirables et être un support au développement des méthodes d'analyse approfondies (REX, RMM...)
- Poursuivre et soutenir les actions menées par les instances transversales
- Assurer une veille réglementaire organisée en matière de sécurité sanitaire
- Organiser les réponses aux situations de crise

Développer la communication interne et externe

- Assurer la communication sur les travaux des différents groupes et instances de l'établissement
- Inciter le personnel à l'utilisation du site Intranet
- Développer la communication sur les journées/semaines thématiques organisées au sein de la Polyclinique
- Développer le site Internet et la visibilité de l'établissement sur les réseaux sociaux



Améliorer l'accueil et le quotidien des usagers

- Utiliser les résultats des évaluations internes et de satisfaction des patients e-satis pour améliorer notre prise en charge et nos prestations (indicateurs PREMs et PROMs)
- Impliquer les usagers dans la vie de l'établissement
- Assurer le respect des droits des usagers conformément à la charte de la personne hospitalisée et à la loi du 4 mars 2002
- Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance ordinaire
- Développer la démarche éthique
- Améliorer l'information et la communication auprès du patient
- Assurer la qualité des données de son dossier

Améliorer les performances des processus-clés de l'établissement

- Continuer à sécuriser le circuit du médicament
- Optimiser le fonctionnement du bloc opératoire et des secteurs d'activité à risque majeur
- Améliorer les filières de prise en charge, en cohérence avec les orientations du projet médical
- Développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Favoriser le travail pluridisciplinaire en équipe
- Continuer le développement et la sécurisation du système d'information

Promouvoir le Développement Durable et la RSE

- Le management : intégrer le développement durable et la RSE dans le projet d'établissement
- Les achats : développer les critères d'achat et les achats responsables
- Les déchets : améliorer le tri, la valorisation et le don de matériel
- L'eau et l'énergie : renforcer les comportements rationnels, améliorer la performance énergétique
- La qualité de vie au travail : améliorer la qualité de vie au travail, prévenir les risques professionnels, favoriser l'écoute

Ou comment utiliser la démarche d'assurance qualité comme un outil de valorisation de l'entreprise au profit des patients

QUA-2021-035 / Révision 2

Polyclinique Saint Côme • Communication et reproduction soumises à son accord.

En cas d'utilisation papier, veuillez-vous assurer de la bonne version du document

PROJET DE GESTION 2018 / 2023

Direction & Management

- Soutenir et renforcer les pôles d'activités existants (remplacement départ en retraite de praticiens, recrutement, ...) et chercher à développer de nouveaux pôles d'activités
- Conforter le plateau technique pour accompagner le développement d'activité
- Améliorer les synergies interservices et optimiser l'adéquation ressources/activités
- Garantir la performance par un management au service des orientations stratégiques
- Mettre la Qualité de Vie au Travail au cœur de la politique des Ressources Humaines
- Favoriser le travail pluridisciplinaire en équipe
- Développer une stratégie de développement durable
- Développer une politique territoriale et régionale de coopération en lien avec les besoins de l'établissement et du PRS
- Appuyer la démarche et la politique qualité auprès de tous les acteurs
- Transmettre des indicateurs de suivi aux différents professionnels – apporter une vision commune des données de l'entreprise
- Assurer une veille réglementaire
- Développer l'Education Thérapeutique et la prévention



Communication & Relations externes

- Développer les outils de communication pour la reconnaissance et l'image de l'établissement (Presse, Internet, Réseaux Sociaux, Conférence, ...)
- Faire valoir la reconnaissance des missions de service publiques de l'établissement auprès des instances



QUA-2021-035 / Révision 2

Polyclinique Saint Côme • Communication et reproduction soumises à son accord.
En cas d'utilisation papier, veuillez-vous assurer de la bonne version du document