



PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Centre Hospitalier d'Uriage

2025 – 2029

Version complète

EDITO



Sylviane COLOVRAY

Directrice

Un projet d'établissement revêt toujours une importance fondatrice puisqu'il s'inscrit dans l'offre de soins du territoire desservi par le Centre Hospitalier d'Uriage. Ce document de référence coconstruit ensemble, définit les axes essentiels pour les 5 prochaines années.

Donner du sens, en permettant à tout agent quelle que soit sa place dans notre organisation professionnelle de le parcourir et avoir une idée précise des actions à travailler ensemble.

Le projet médico-soignant, le projet des usagers et le projet qualité en constituent sa colonne vertébrale.

Merci à tous : personnels, représentants des usagers, patients, partenaires... pour avoir œuvré avec une écoute attentive et constructive à l'écriture de ce projet.

Je vous souhaite de vous approprier pleinement ce projet et je compte sur votre motivation et votre mobilisation pour développer et positionner encore davantage notre établissement sur son territoire.

EDITO

Ce projet d'établissement constitue la feuille de route du CH d'Uriage pour les cinq prochaines années.

Il se veut ouvert et vient renforcer notre ancrage sur le territoire. Il vise à inscrire l'établissement dans une constante évolution au service des besoins des patients

Il est le fruit d'une démarche participative pour un projet fédérateur, porteur de sens et de valeurs dans lequel chacun puisse se reconnaître pour le faire vivre au sein des différents services de l'établissement.

Je remercie l'ensemble des professionnels qui se sont investis dans la construction de ce projet et qui contribuent au quotidien, par leur engagement, à répondre à notre belle mission de service public.

Merci également aux représentants des usagers pour leur participation active tout au long de la démarche qui vient traduire leur dynamisme. Nous voulions pour eux une place centrale.

Ensemble, continuons à faire évoluer l'établissement !



Marie TIXIER

Directrice déléguée

EDITO



**Docteur Delphine
FRAPPAT**

Présidente de la CME

Le projet d'établissement permet de donner des repères et du sens au travail des professionnels du Centre Hospitalier d'Uriage. Il s'inscrit dans la continuité de l'histoire et de l'évolution de l'établissement. La conception et l'écriture du projet d'établissement sont l'occasion, de donner une nouvelle dynamique aux équipes, à leurs actions et de repositionner l'établissement sur le territoire.

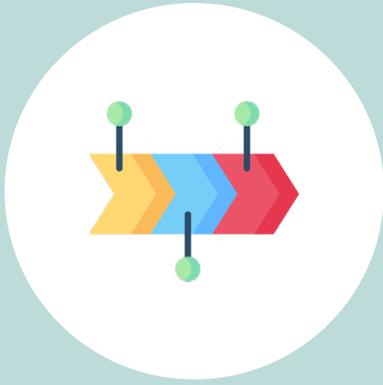
Ce projet 2025-2029 est le fruit d'une démarche participative, associant l'ensemble des acteurs de notre établissement – professionnels

de santé, représentants des usagers, partenaires institutionnels – dont les contributions ont été essentielles pour façonner nos priorités et notre stratégie.

Il reflète notre engagement collectif à répondre aux besoins de santé de notre territoire avec expertise et humanité. Il s'appuie sur nos spécificités – rhumatologie et rééducation (pathologies) de l'appareil locomoteur, douleurs chroniques rhumatologiques – tout en valorisant la fluidité des parcours de soins, les synergies territoriales et l'innovation.

Je remercie chaleureusement chacun pour sa contribution et sa mobilisation essentielles pour donner vie à notre mission de service public.

Ensemble, continuons à innover et progresser au service de nos patients



INTRODUCTION

- 5** CONTEXTE
- 6** UNE COCONSTRUCTION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT
- 7** LA VOIX DES PROFESSIONNELS
- 8** UN PROJET QUI S'INSCRIT DANS LE CADRE STRATÉGIQUE RÉGIONAL
- 9** ZOOM SUR LE PROJET MÉDICAL PARTAGÉ
- 10** LES ENJEUX DU TERRITOIRE
- 11** RETOUR SUR LE PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT

LES DIMENSIONS DU PROJET D'ETABLISSEMENT

- 14** PROJET MÉDICO-SOIGNANT
- 24** PROJET DES USAGERS
- 32** PROJET QUALITÉ
- 42** PROJET MANAGEMENT ET GOUVERNANCE
- 50** PROJET SOCIAL
- 60** PROJET BÂTIMENTAIRE ET RSE
- 69** PROJET COMMUNICATION

LE CENTRE HOSPITALIER D'URIAGE



Le Centre Hospitalier d'Uriage, situé à Saint-Martin-d'Uriage en Isère, est un établissement public spécialisé dans les prises en charge des pathologies de l'appareil locomoteur et de la douleur chronique.

L'établissement est membre du GHT Alpes Dauphiné depuis 2016, dont le CHU Grenoble Alpes joue le rôle d'établissement support.

le CH d'Uriage fonctionne en direction commune avec deux EHPAD du secteur (Abel Maurice à Bourg d'Oisans et Les Ecrins à Vizille), offrant des soins personnalisés tout en respectant les valeurs du service public : continuité, équité et neutralité.



57 lits SMR



30 lits MCO



**3 places en HTP
en SMR**



Profils usagers accueillis

- Troubles locomoteurs
- Rééducation pour l'appareil locomoteur et rachis
- Pathologies rhumatologiques
- Douleurs chroniques rhumatologiques



Expertises au sein des équipes

- Médecins rhumatologues, MPR, psychiatre, pharmacien
- Kinésithérapeutes/ergothérapeutes/EAPA
- Psychologues/Diététicien/Assistant Social
- IDE hygiéniste/IDE douleur
- Préparateurs en pharmacie/Manipulateur radiologie
- Equipe IDE/AS
- Responsable qualité

UNE COCONSTRUCTION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



L'élaboration du projet d'établissement 2025-2029, donnant le cap du Centre Hospitalier d'Uriage pour les 5 années à venir, s'est appuyée sur une **démarche collaborative**.

A travers cette **approche participative**, ayant impliqué professionnels de l'établissement, usagers, partenaires du territoire et mixé ateliers de travail en présentiel et utilisation d'outils digitaux, la voix de chacun a pu être recueillie et intégrée à l'ensemble des dimensions du projet.

EN CHIFFRES



7 mois de travaux avec les équipes



1 équipe projet dédiée



1 séminaire partenarial réalisé



80 professionnels rencontrés



2 enquêtes en ligne réalisées



17 ateliers de travail menés

LA VOIX DES PROFESSIONNELS

« La co-construction avec les équipes a permis de croiser des perspectives et de donner une dimension humaine et concrète aux projets .

Ce travail collectif reflète un réel engagement en faveur de l'amélioration de nos pratiques et de la réponse aux besoins de tous. »

« J'ai participé à de nombreux groupes de réflexion pour ce projet. J'ai apprécié l'implication des participants, le fait de s'autoriser à dire et oser. Les idées qui ont été apportées m'ont permis d'ouvrir une réflexion et je repars avec des envies de faire évoluer cet hôpital. »

« L'hôpital d'Uriage (Vizille et Bourg d'Oisans inclus) est une équipe, pas un groupe d'individuels. Chaque personne compte et chaque personne peut améliorer le service aux patients. »



« J'ai apprécié pouvoir participer à l'élaboration du projet d'établissement. Le partage d'idées entre les divers services fut très enrichissant.

La volonté d'impliquer les agents dans ce projet montre un engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail. »

« En tant que Représentant des Usagers, j'ai apprécié de participer aux réunions de travail pour élaborer le projet d'établissement du CH d'Uriage. Cela entraîne une meilleure compréhension du rôle de chacun , des difficultés rencontrées au quotidien et également de créer, voire resserrer des liens et faire vivre une équipe.

De jolis moments d'échange. »

UN PROJET QUI S'INSCRIT DANS LE CADRE STRATÉGIQUE RÉGIONAL



La stratégie du CH doit s'inscrire dans les objectifs du territoire :

Le Projet Régional de Santé (PRS) 2018-2028 constitue une **feuille de route stratégique** élaborée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et ses partenaires. En juillet 2023, l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes a publié les nouveaux Schémas Régionaux de Santé (SRS), le cadre d'orientation stratégique (COS) ainsi que le Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des Populations Vulnérables (PRAPS) pour la période 2023-2028.

Le PRS (COS) porte les 6 priorités suivantes :



Renforcer, en lien avec les autres porteurs de politiques, la place de l'éducation à la santé, de la prévention et de la promotion de la santé publique



Favoriser l'accès à la santé



Améliorer la qualité et l'efficacité du système de santé par une organisation en parcours reposant prioritairement sur l'ambulatoire et par le soutien à domicile



Renforcer la capacité du système de santé à faire face aux situations exceptionnelles



Renforcer la démocratie en santé et les relations partenariales entre professionnels et usagers



Adapter le système de santé en s'appuyant sur les innovations



Le projet d'établissement du CH d'Uriage répond à ces priorités tout en s'appuyant sur ses spécificités. Il ambitionne d'assurer une cohérence et une complémentarité des soins au sein du territoire, contribuant activement à l'amélioration de la santé des populations locales.

LE PROJET MÉDICAL PARTAGÉ

Le **projet médical partagé** a pour objectif d'organiser sur le territoire une prise en charge graduée des patients sur des filières identifiées, avec une offre de proximité, de référence et de recours. Le projet médical et de soins partagé 2025-2029 du GHT Alpes Dauphiné se structure en plusieurs parties :

- Les éléments structurants du PRS
- Les valeurs partagées portées par le GHT
- Les orientations stratégiques
- Les objectifs en matière de qualité, sécurité et pertinence des soins
- Les filières et parcours identifiés comme prioritaires

6 axes prioritaires ont été identifiés:

- 1) Garantir une **offre de soins de proximité** et de **recours adaptée aux besoins**
- 2) Développer l'**attractivité** et la **fidélisation**
- 3) Harmoniser **les formations et les pratiques**
- 4) Améliorer la **coordination entre les établissements du GHT, la médecine de ville et les partenaires du territoire**
- 5) Renforcer **la prévention** en lien avec les objectifs de **santé publique**
- 6) Le **développement durable** en santé



Diverses actions clés pour le territoire ont été identifiées et classées selon 3 axes structurants :

- **par filière** : gériatrie, psychiatrie et addictologie, SMR, pharmacie, plateaux techniques,
- **par activités relevant d'une organisation commune** : système informatique, logiciels, logistique et achats, communication et partage d'informations, téléconsultations, avis spécialisés, RH et nouveaux métiers, visualisation territoriale de la disponibilité des lits),
- par **thématiques transversales** : qualité, éthique, transition écologique, pertinence des soins.

LES ENJEUX DU TERRITOIRE

Face aux enjeux croissants liés aux troubles rhumatologiques de l'appareil locomoteur, à la polyopathie et au vieillissement de la population, le Centre Hospitalier d'Uriage occupe un rôle clé dans **l'offre de soins de proximité**. Son positionnement stratégique et son savoir-faire contribuent à répondre aux besoins spécifiques du territoire, en assurant **un parcours de soins fluide et de qualité** pour les patients nécessitant une prise en charge spécialisée, notamment la **rééducation en rhumatologie**.

Densité et répartition de la population

L'Isère présente une densité de population variable, avec des zones urbaines denses autour de Grenoble et des zones rurales moins peuplées. Cette répartition inégale influence la consommation de soins, avec une forte demande dans les zones urbaines et un accès plus difficile aux soins dans les zones rurales.



Un vieillissement de la population



Le département est marqué par un vieillissement progressif de la population, en particulier dans les zones rurales. Cette tendance augmente la prévalence de pathologies chroniques et des besoins en soins de longue durée, particulièrement intéressant à souligner pour le CH d'Uriage dans ses spécialités en rhumatologie et douleurs chroniques rhumatologiques.

Pour répondre aux besoins de l'ensemble de la population, nous nous engageons à **renforcer et diversifier notre offre de soins**.

Une prévalence élevée des pathologies chroniques

Le Centre Hospitalier bénéficie d'un contexte local où les taux de maladies chroniques, notamment les cancers, restent inférieurs à la moyenne nationale. Cette situation offre une base solide pour intensifier les actions de prévention et promouvoir un mode de vie sain auprès de la population. Dans cette optique, nous nous engageons à **renforcer les initiatives de prévention pour maintenir la prévalence des maladies chroniques à un niveau bas, tout en améliorant l'espérance de vie et la qualité de vie des habitants**.



Des coopérations et des partenariats avec les acteurs du territoire



Le CH d'Uriage s'engage depuis plusieurs années dans des collaborations actives avec les partenaires, les établissements de la région et les membres du GHT Alpes Dauphiné. Fort de ces partenariats, il a su consolider son positionnement et développer des parcours de soins adaptés aux besoins du territoire. Dans les années à venir, le CH d'Uriage ambitionne de poursuivre et de renforcer ces coopérations stratégiques, en élargissant les synergies existantes et en initiant de nouveaux projets communs. **Cet engagement vise à garantir une prise en charge toujours plus coordonnée, accessible et répondant aux attentes des usagers et des professionnels du territoire.**

EVALUATION DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT 2019-2023

Le projet d'établissement 2025-2029 s'inscrit en continuité avec le précédent qui a fait l'objet d'une évaluation. Celui-ci était organisé autour des volets suivants :



Projet Médico-Soignant



Projet Pharmacie



Projet Qualité



Projet Social



Projet SI



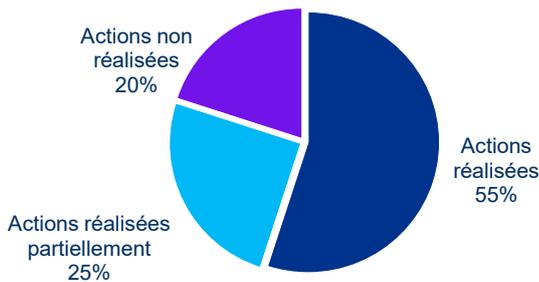
Projet Fonctions support

Un taux de réalisation des actions prévues élevé : un projet qui a mobilisé les équipes du CH dans la durée.

Au total, le précédent projet d'établissement du CH d'Uriage comptait plus de 100 actions à conduire dont seulement une vingtaine n'a pas été engagée pendant sa période d'exécution.

Projet Médico-Soignant

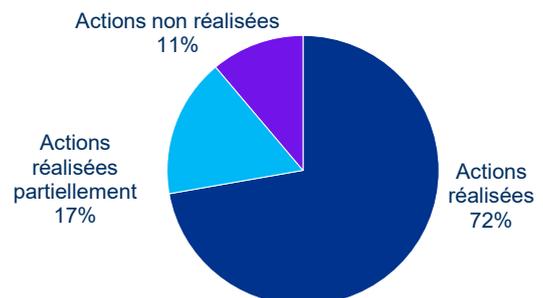
Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Médico-Soignant



- Une majorité d'actions réalisées, même partiellement.
- Des actions non réalisées principalement issues du volet « développement des prises en charge spécifiques autour des douloureux rhumatologiques chroniques » que l'on retrouve dans le nouveau projet.

Projet Pharmacie

Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Pharmacie

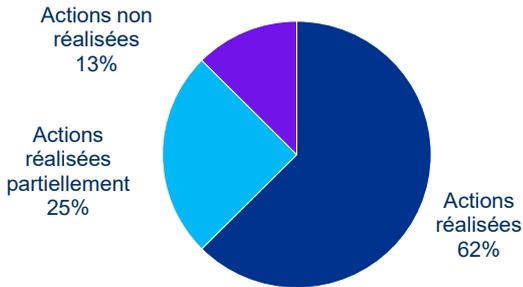


- La quasi-totalité des actions a été réalisée.
- Les projets qu'il reste à réinvestir concernent la prise en charge médicamenteuse, notamment la conciliation médicamenteuse et la maîtrise des risques iatrogènes pour les personnes âgées.

EVALUATION DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT 2019-2023

Projet Qualité

Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Qualité

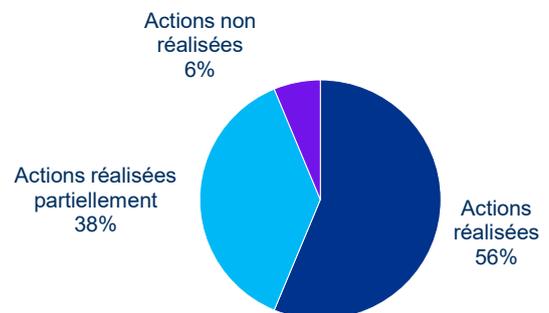


- Une majorité d'actions réalisées, même partiellement.
- Des actions non réalisées qui concernent la mutualisation à l'échelle du GHT pour une certification commune, et des projets spécifiques autour de la gestion des risques.

Projet Social

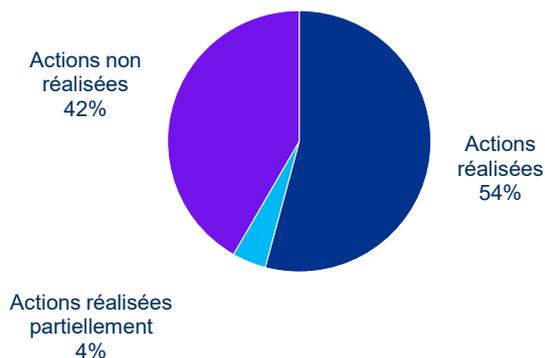
- Une seule action n'a pas été conduite dans le cadre du précédent projet d'établissement, relative au développement professionnel continu.
- À noter que toutes les actions concernant l'amélioration des conditions de travail sont des actions qui par définition ne se finissent jamais et sont poursuivies dans le nouveau projet.

Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Social



Projet Système d'Information

Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Système d'Information



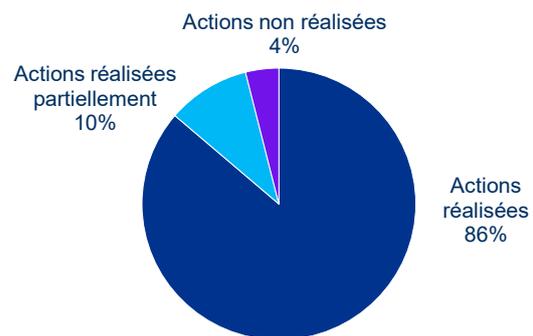
- Davantage de difficultés ont été rencontrées dans la mise en œuvre du projet SI notamment autour de l'actualisation de l'intranet, du développement du e-learning, de l'accès patient à son dossier numériquement, de la mise à disposition de tablettes pour évaluer la douleur par le patient depuis son lit, ou encore le déploiement du logiciel CORA pour le PMSI.

EVALUATION DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT 2019-2023

Projet Fonctions supports

- La quasi-totalité des actions a été réalisée.
- Des chantiers autour de la révision des indicateurs pour faire le lien entre le bureau des entrées et la facturation et sur les plans de formation mutualisés dans le cadre du GHT n'ont pas été menés.

Niveau de réalisation des actions du précédent Projet Fonctions supports



Si la structuration du nouveau projet d'établissement retient un découpage différent du précédent, les grands enjeux qui n'ont pas pu être traités lors de la précédente période font bien l'objet d'une reconduction dans le cadre du nouveau projet d'établissement.

Ainsi, les actions n'ayant pas été conduites précédemment ont fait l'objet d'une étude lors de l'élaboration du nouveau projet d'établissement afin de pouvoir les réinscrire dans la nouvelle feuille de route dans les mêmes termes ou en choisissant une approche ajustée mais servant les mêmes objectifs.

Par ailleurs il faut noter que certains projets sont inscrits dans la durée et de manière continue, sans que l'on puisse les considérer comme terminés. Ceux-ci trouvent donc un écho et une résonance dans le nouveau projet en ce qu'ils doivent être poursuivis.



Projet Médico-Soignant

Orientations stratégiques



1. Conforter notre offre de soins pour répondre aux besoins de la population



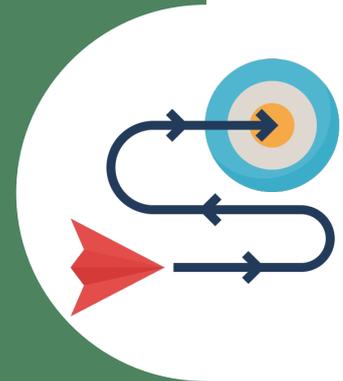
2. Valoriser, capitaliser et développer les expertises et spécificités



3. Optimiser les parcours de soins en MCO et en SMR au service du patient



4. Renforcer le virage ambulatoire au service de l'accessibilité et de la continuité des soins





Projet Médico-Soignant

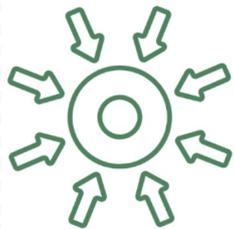
Notre projet médico-soignant a été pensé et conçu comme un levier stratégique pour répondre aux besoins de santé de notre territoire. Ancré dans notre mission de proximité et d'expertise, ce projet traduit une volonté de renouvellement et d'adaptation face aux défis actuels, tout en affirmant notre rôle central dans l'écosystème de soins local.

Dans un contexte marqué par des évolutions rapides des attentes des patients, des innovations médicales et des contraintes de ressources, ce projet se veut une réponse collective et concertée. Il s'appuie sur l'expertise reconnue du Centre Hospitalier d'Uriage, en particulier dans la prise en charge de l'appareil locomoteur, de la douleur chronique et de la rééducation. Notre ambition est de consolider cette offre tout en explorant de nouvelles voies pour garantir une prise en charge globale, accessible et coordonnée.

Les 4 orientations stratégiques suivantes reflètent nos priorités :



Conforter notre offre de soins pour répondre aux besoins de la population



Valoriser, capitaliser et développer les expertises et spécificités



Optimiser les parcours de soins en MCO et en SMR au service du patient



Renforcer le virage ambulatoire au service de l'accessibilité et de la continuité des soins

Ce projet incarne notre engagement à mobiliser toutes nos équipes – médicales, paramédicales, rééducatives et administratives – autour d'une dynamique d'amélioration continue, au service d'un objectif commun : offrir le bon soin, au bon moment, dans les meilleures conditions.

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Conforter notre offre de soins pour répondre aux besoins de la population

1. Conforter et développer l'offre dédiée au locomoteur et à la rhumatologie
2. Optimiser l'organisation des unités de soins et adapter l'offre en fonction des besoins
3. Rester attentif et réactif pour garantir que notre offre continue de répondre aux besoins de la population



Orientation stratégique n°2 Valoriser, capitaliser et développer les expertises et spécificités

1. Poursuivre et renforcer la pluridisciplinarité des prises en charge
2. Développer de nouvelles expertises



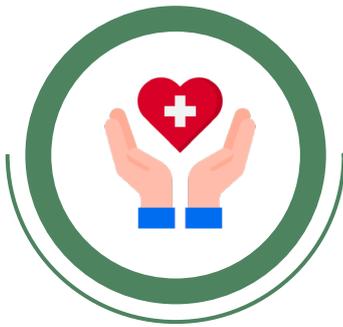
Orientation stratégique n°3 Optimiser les parcours de soins en MCO et en SMR au service du patient

1. Améliorer le parcours en amont et à l'admission du patient
2. Fluidifier le parcours du patient pendant l'hospitalisation
3. Améliorer l'accompagnement du patient à sa sortie



Orientation stratégique n°4 Renforcer le virage ambulatoire au service de l'accessibilité et de la continuité des soins

1. Développer une offre complète ambulatoire en MCO et en SMR
2. Garantir l'accessibilité et la continuité des soins et des accompagnements



Orientation stratégique n°1

Conforter notre offre de soins pour répondre aux besoins de la population



Objectifs

1. Conforter et développer l'offre dédiée au locomoteur et à la rhumatologie
2. Optimiser l'organisation des unités de soins et adapter l'offre en fonction des besoins
3. Rester attentif et réactif pour garantir que notre offre continue de répondre aux besoins de la population



Actions à réaliser

Objectif 1 : Conforter et développer l'offre dédiée au locomoteur et à la rhumatologie

- En lien avec le renouvellement de l'autorisation SMR, conforter **l'offre dédiée au locomoteur**
- En lien avec le renouvellement de l'autorisation MCO, Conforter et rendre visible **l'offre dédiée à la rhumatologie** (gestes, échographie, radio, urgences) et à **la douleur chronique** en rhumatologie

Objectif 2 : Optimiser l'organisation des unités de soins et adapter l'offre en fonction des besoins

- Réaliser **une étude d'impact approfondie sur la répartition des 3 unités de soins** : MCO, SMR en hospitalisation complète et SMR en hospitalisation partielle (répartition des profils patients, activités par étage, ressources humaines, etc.)
- Evaluer **l'utilisation des lits d'urgence rhumatologique** en lien avec les différents services d'urgence du territoire, et **faire évoluer cette offre** : renforcer sa visibilité, la développer, etc.

Objectif 3 : Rester attentif et réactif pour garantir que notre offre continue de répondre aux besoins de la population

- Réaliser **une analyse médico-économique approfondie** et définir une feuille de route à 10 ans



Orientation stratégique n°2

Valoriser, capitaliser et développer les expertises et spécificités



Objectifs

1. **Poursuivre et renforcer la pluridisciplinarité des prises en charge**
2. **Développer de nouvelles expertises**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Poursuivre et renforcer la pluridisciplinarité des prises en charge

- Poursuivre et développer **des séances éducatives et d'information** à destination des patients (ex : physiologie de la douleur, activité physique, atelier diététique, ...) et de l'entourage (ex : prévention des chutes...)
- Enrichir **l'offre de soin non médicamenteuse** aux patients atteints de douleurs aiguës et chroniques rhumatologiques (par exemple : jardin thérapeutique, etc.)
- Développer **les RAE (réadaptation à l'effort)** en les faisant connaître à l'extérieur
- En lien avec la pharmacie :
 - Poursuivre la **formation sur la gestion des risques médicamenteux**
 - Réactualiser un travail sur **la cartographie des risques**
- Repenser **les réunions de concertation et d'analyse pluriprofessionnelle (RECAP)** (ordre du jour, fréquence, composition, etc.)
- Envisager de mettre en place des temps d'**analyse des pratiques professionnelles des équipes** avec un professionnel extérieur
- Conforter **l'accompagnement psychologique** des patients
- Conforter **l'accompagnement social** des patients



Orientation stratégique n°2

Valoriser, capitaliser et développer
les expertises et spécificités



Actions à réaliser

Objectif 2 : Développer de nouvelles expertises

- Développer **une filière « ostéoporose »** en lien avec le CHU et les établissements partenaires
- Associer et intégrer **des nouveaux métiers et nouvelles modalités de fonctionnement** dans les organisations (par exemple les Infirmiers en Pratique Avancée, le développement de protocoles de coopération, etc.)
- Envisager **des partenariats (Centre Hospitalier Alpes-Isère – CHAI, et Psypro..)** pour bénéficier de conseils et d'expertises en psychiatrie et santé mentale
- Développer **la conciliation médicamenteuse**
- Engager des réflexions sur **la mise en place de la robotisation pour la préparation des piluliers**
- Engager **une réflexion autour de l'intégration de l'intelligence artificielle dans nos pratiques**



Orientation stratégique n°3

Optimiser les parcours de soins en MCO et en SMR au service du patient



Objectifs

1. Améliorer le parcours en amont et à l'admission du patient
2. Fluidifier le parcours du patient pendant l'hospitalisation
3. Améliorer l'accompagnement du patient à sa sortie



Actions à réaliser

Objectif 1 : Améliorer le parcours en amont et à l'admission du patient

- Harmoniser **le processus de préadmission** en standardisant les formats de demande, en clarifiant le canal à utiliser et en définissant précisément les informations à recueillir
- En lien avec le projet communication, optimiser **la signalétique** au sein de l'établissement pour faciliter les déplacements
- Réexaminer et ajuster **les créneaux horaires des entrées et sorties** afin d'optimiser les flux et améliorer l'organisation des services

Objectif 2 : Fluidifier le parcours du patient pendant l'hospitalisation

- Informatiser **le programme de soins « patient »** afin de le partager entre tous les professionnels et le patient et réfléchir au canal de diffusion et d'affichage
- Améliorer **la coordination entre les infirmiers et le secrétariat médical pour une meilleure organisation** (par exemple : gestion des transports des patients, partage des informations administratives, etc.)
- Assurer une meilleure fluidité des mouvements patients en **renforçant les ressources** (par exemple : brancardier, professionnel dédié, etc.)
- Se doter d'un **dispositif de numérisation des radios** (réseau PACS)



Orientation stratégique n°3

Optimiser les parcours de soins en MCO et en SMR au service du patient



Actions à réaliser

- **Harmoniser les pratiques de traçabilité dans le dossier easily** : sensibilisation, formalisation de protocoles, etc.
- **Formaliser et renforcer la collaboration et la pluridisciplinarité** des réflexions autour du patient/des prises en charge, par exemple :
 - Formalisation de temps de réflexion partagé pluriprofessionnel, (à définir : staff, réunion dédiée, etc.)
 - Participation des paramédicaux à la visite médicale de service
 - Identification de temps de sensibilisation autour des pathologies, des prises en charge médicamenteuses, etc.

Objectif 3 : Améliorer l'accompagnement du patient à sa sortie

- Renforcer **les partenariats avec les libéraux et autres établissements spécialisés** au service de la fluidification des entrées et sorties (DAC, CPTS, professionnels libéraux, etc.)
- Accompagner **la réinsertion professionnelle** en lien avec la médecine du travail
- Préparer et accompagner le patient vers sa sortie d'hospitalisation



Orientation stratégique n°4

Renforcer le virage ambulatoire au service de l'accessibilité et de la continuité des soins



Objectifs

1. Développer une offre complète ambulatoire en MCO et en SMR
2. Garantir l'accessibilité et la continuité des soins et des accompagnements



Actions à réaliser

Objectif 1 : Développer une offre complète ambulatoire en MCO et en SMR

- En complément de l'**analyse médico-économique approfondie**, approfondir les impacts du développement de l'hospitalisation partielle
- Créer **des places d'hospitalisation à temps partiel post séjour en médecine** pour des traitements spécifiques (Qutenza, biothérapie, etc.)
- Créer **des places supplémentaires en hospitalisation partielle en SMR**
- Développer la prise en charge de la douleur en hospitalisation partielle, dont :
 - **une offre de rééducation sensitive**
 - **de nouvelles prises en charge en groupe** (module lombalgies etc.)

Objectif 2 : Garantir l'accessibilité et la continuité des soins et des accompagnements

- Créer **un parcours personnalisé** dédié aux patients en post hospitalisation, dont :
 - Hospitalisation partielle post séjour (diététique, douleur, psychologue, hypnoalgésie, etc.)
- Conforter **l'offre de consultations externes existantes** (dont : gestes, échographie, psychologue, etc.)
- Identifier les activités qui pourraient être réalisées **en téléconsultation**



Projet des usagers

Orientations stratégiques



1. Renforcer la place des usagers et leurs représentants dans la vie du Centre Hospitalier



2. Permettre aux usagers d'être acteurs de leur parcours au sein de l'établissement



3. Améliorer les conditions d'accueil, de soin et de vie au sein de l'établissement





Projet des Usagers

Bien au-delà d'une obligation réglementaire, ce volet du Projet d'Etablissement dédié aux usagers traduit la place institutionnelle qui leur est confiée. Leur vision étant complémentaire à celle des soignants, ce double regard facilite la complémentarité des acteurs et la mise en place d'actions en faveur des usagers et des soignants. Ce projet des usagers reflète également l'engagement de la Direction, de la Commission Médicale d'Etablissement, des services de soins et des représentants des usagers pour faire face aux défis des prochaines années au profit d'une **amélioration continue de l'expérience patient et de la qualité de l'accueil et des soins**.

Le projet des usagers élaboré de manière concertée avec les représentants des usagers et validé par la Commission Des Usagers (CDU) est le reflet d'une observation et d'une analyse des besoins des usagers rendues possibles par la proximité entre les représentants des usagers et les patients et leurs proches qu'il convient de conforter.

Il se structure autour des orientations stratégiques suivantes :



Renforcer la place des usagers et leurs représentants dans la vie du centre hospitalier



Permettre aux usagers d'être acteurs de leur parcours au sein de l'établissement



Améliorer les conditions d'accueil, de soin et de vie au sein de l'établissement

Au travers du projet des usagers, c'est la place institutionnellement établie des représentants d'usagers qui est valorisée. Ce projet est évolutif, la Commission Des Usagers, dans les limites de ses missions, suivra le développement des projets élaborés dans le cadre du projet d'établissement.

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Renforcer la place des usagers et leurs représentants dans la vie du Centre Hospitalier

1. Faire des représentants des usagers un lien fort entre les usagers et la vie du Centre Hospitalier
2. Conforter l'implication des usagers dans la démarche Qualité



Orientation stratégique n°2 Permettre aux usagers d'être acteurs de leur parcours au sein de l'établissement

1. Dispenser une information claire et complète à l'attention des usagers
2. Améliorer les interfaces entre le Centre Hospitalier et l'utilisateur
3. Promouvoir l'échange et l'écoute entre usagers et professionnels



Orientation stratégique n°3 Améliorer les conditions d'accueil, de soin et de vie au sein de l'établissement

1. Conforter une palette de soins, de services et de prestations garantissant une réponse la plus complète possible
2. Proposer des espaces d'accueil, de vie et de soins adaptés



Orientation stratégique n°1

Renforcer la place des usagers et leurs représentants dans la vie du Centre Hospitalier



Objectifs

1. **Faire des représentants des usagers un lien fort entre les usagers et la vie du Centre Hospitalier**
2. **Conforter l'implication des usagers dans la démarche Qualité**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Faire des représentants des usagers un lien fort entre les usagers et la vie du Centre Hospitalier

- Développer le partenariat avec les représentants des usagers dans le cadre du déploiement des questionnaires Expérience patient
- Renforcer la visibilité des représentants des usagers et de la maison des usagers (information et signalétique), repenser les modalités de fonctionnement des permanences pour pouvoir toucher davantage d'usagers
- Renforcer la représentation et l'écoute des usagers via leurs représentants (dans les instances, dans les projets...)
- Mutualiser les réflexions sur la place des usagers par leurs représentants à l'échelle du GHT, analyser les projets des usagers des autres établissements pour identifier les synergies et proposer des actions / projets mutualisés

Objectif 2 : Conforter l'implication des usagers dans la démarche Qualité

- Solliciter l'expérience et le vécu des patients avec des outils adaptés (sur la base du volontariat) pour renforcer la démarche qualité
- Rechercher des patients partenaires/experts (notamment en matière de douleur...)



Orientation stratégique n°2

Permettre aux usagers d'être acteurs de leur parcours au sein de l'établissement



Objectifs

1. **Dispenser une information claire et complète à l'attention des usagers**
2. **Améliorer les interfaces entre le Centre Hospitalier et l'utilisateur**
3. **Promouvoir l'échange et l'écoute entre usagers et professionnels**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Dispenser une information claire et complète à l'attention des usagers

- Revoir le livret d'accueil et faire évoluer à moyen terme les modalités de conception
- Améliorer le site internet pour présenter plus précisément l'offre de service, et produire des plaquettes de communication actualisées
- Accroître l'utilisation des écrans de télévision (chambre et/ou accueil et cafétéria) pour diffuser : messages clés, programme de soins, ...
- Finaliser les parcours-type du patient au sein du CH sous son format visuel, et le communiquer à l'entrée de chaque nouvel usager, enregistrer une capsule vidéo avec sous-titre qui reprenne ces éléments et qui puisse être diffusée sur les écrans de télévision

Objectif 2 : Améliorer les interfaces entre le Centre Hospitalier et l'utilisateur

- Optimiser l'accueil téléphonique
- Déployer la prise de RDV en ligne pour les consultations externes
- Formaliser les modalités d'échanges sur la situation d'un patient hospitalisé avec un médecin

Objectif 3 : Promouvoir l'échange et l'écoute entre usagers et professionnels

- Développer des cafés des patients animés par un professionnel de l'établissement ou les RU pour un temps convivial, de partage d'expérience ou d'informations
- Ouvrir aux usagers certaines tables-rondes orientées à ce jour vers les professionnels (selon les thématiques)



Orientation stratégique n°3

Améliorer les conditions d'accueil, de soin et de vie au sein de l'établissement



Objectifs

1. **Conforter une palette de soins, de services et de prestations garantissant une réponse la plus complète possible**
2. **Proposer des espaces d'accueil, de vie et de soins adaptés**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Conforter une palette de soins, de services et de prestations garantissant une réponse la plus complète possible

- Renforcer l'accompagnement social par le recrutement d'un assistant social ou par d'autres modalités d'intervention
- Préparer et accompagner l'utilisateur vers sa sortie d'hospitalisation :
 - Développer un accompagnement vers le retour au travail en lien avec la médecine du travail
 - Soutenir les retours complexes à domicile
- Conforter l'offre de soin non médicamenteuse pour les douleurs chroniques et communiquer davantage sur les solutions proposées, en restant dans une logique de prescription ou d'orientation médicale
- Conforter les séances éducatives, de psychoéducation à destination des usagers et les informations à destination des usagers et de leur entourage
- Développer la prévention via les informations et l'accompagnement sur les questions d'hygiène de vie (nutrition, activités physiques, sommeil...)



Orientation stratégique n°3

Améliorer les conditions d'accueil, de soin et de vie au sein de l'établissement



Actions à réaliser

Objectif 2 : Proposer des espaces d'accueil, de vie et de soins adaptés

- Développer les lieux de vie et de convivialité :
 - Proposer une salle de partage de repas sur plateau pour les patients autonomes
 - Aménager les espaces extérieurs (balcons, terrasses,...)
- Engager la réalisation d'une étude architecturale programmiste pour un nouveau projet architectural dont la rénovation des unités de soins (chambres)
- Développer de nouveaux services à l'attention des patients et leurs proches : laverie, conciergerie, vente de produits de première nécessité...
- Réaménager l'espace d'accueil et les salles d'attente des consultations pour plus d'ergonomie (banquettes...)



Projet Qualité

Orientations stratégiques



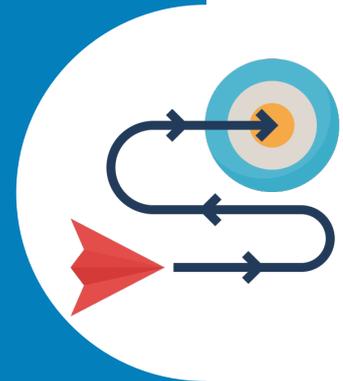
1. Dynamiser une culture qualité porteuse de sens et traduite dans un pilotage et une organisation adaptée



2. Déployer des outils adaptés au management par la qualité au quotidien



3. Renforcer la qualité au service de la gestion des risques



Projet Qualité



Notre projet qualité s'inscrit dans une démarche ambitieuse et structurante, visant à garantir des soins sécurisés, adaptés aux attentes des patients et leurs proches, et porteurs de sens pour nos équipes.

En s'appuyant sur les standards et les référentiels de la Haute Autorité de Santé (HAS) ainsi que sur les principes d'amélioration continue, ce projet traduit notre volonté d'insuffler une culture qualité partagée par tous, des professionnels aux usagers. Il repose sur une approche collaborative où chaque acteur, à son niveau, contribue à construire un environnement de soins performant et respectueux des attentes de la population.

Ce projet qualité ne se limite pas à la conformité réglementaire : il est conçu comme un outil de pilotage stratégique, intégrant des outils adaptés pour relever les défis de demain. Il reflète notre engagement à faire de la qualité une évidence et un réflexe dans le quotidien des équipes, en valorisant une culture positive de l'erreur et le partage d'expérience, tout en répondant aux exigences croissantes de gestion des risques et de sécurisation des processus.

Structuré autour de trois orientations stratégiques, ce projet ambitionne de :



Dynamiser une culture qualité porteuse de sens et traduite dans un pilotage et une organisation adaptée



Déployer des outils adaptés au management par la qualité au quotidien



Renforcer la qualité au service de la gestion des risques

Ce projet qualité se veut un levier d'attractivité et de confiance, tant pour nos professionnels que pour les patients et leurs familles. En fédérant les équipes autour d'objectifs communs, il constitue une étape essentielle pour renforcer l'engagement du Centre Hospitalier d'Uriage dans une démarche d'amélioration continue.

Focus Projet Qualité

Le Centre Hospitalier d'Uriage a obtenu le certificat qualité de la Haute Autorité de Santé (HAS) en septembre 2024. Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes pour offrir des soins de qualité, centrés sur les patients et leurs proches.



Cette certification met en lumière notre engagement envers une prise en charge humaine et personnalisée.

Elle valorise notamment l'implication active des patients dans leurs parcours de soins, la qualité des informations transmises, et l'intégration des proches dans les décisions liées aux projets thérapeutiques. Avec un score de 93 % dans la catégorie dédiée aux patients, nous avons atteint des niveaux d'excellence dans le respect, l'information, et la recherche d'adhésion au projet de soins.

Pour autant, cette évaluation ne marque pas une fin, mais plutôt une étape. Des axes d'amélioration ont été identifiés, notamment en matière de prévention et d'éducation à la santé, afin de renforcer encore notre accompagnement. Ces pistes viennent alimenter notre réflexion collective pour aller toujours plus loin dans l'amélioration continue de nos pratiques.

Cette certification est une reconnaissance précieuse pour l'ensemble de l'établissement, un témoignage de notre engagement à mettre la qualité et la sécurité des soins au cœur de nos priorités. Nous poursuivrons cet effort avec détermination, pour répondre encore mieux aux attentes des patients et de leurs familles.

“

La qualité est bien plus qu'une évaluation : c'est un engagement collectif à faire de chaque soin un acte porteur de sens et de confiance.



ACHRAF EL BERRAD
Responsable qualité

”

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Dynamiser une culture qualité porteuse de sens et traduite dans un pilotage et une organisation adaptée

1. Définir une organisation qui facilite le pilotage et les coopérations autour de la démarche qualité
2. Installer une vision commune de la qualité en s'appuyant sur une culture positive de l'erreur



Orientation stratégique n°2 Déployer des outils adaptés au management par la qualité au quotidien

1. Former l'ensemble des professionnels à la démarche qualité en diversifiant les méthodes de formation
2. Créer des outils pédagogiques innovants pour favoriser l'adhésion à la culture qualité



Orientation stratégique n°3 Renforcer la qualité au service de la gestion des risques

1. Maîtriser les risques liés au processus de prise en charge médicamenteuse
2. Répondre aux évolutions réglementaires de la HAS



Orientation stratégique n°1

Dynamiser une culture qualité porteuse de sens et traduite dans un pilotage et organisation adaptée



Objectifs

1. Définir une organisation facilitant le pilotage et les coopérations autour de la démarche qualité
2. Installer une vision commune de la qualité en s'appuyant sur une culture positive de l'erreur



Actions à réaliser

Objectif 1 : Définir une organisation facilitant le pilotage et les coopérations autour de la démarche qualité

- Préciser les modalités du **pilotage stratégique de la qualité** :
 - Définir **les instances qualité en charge du pilotage et leurs rôles** (COQUA, temps avec correspondant qualité, CREX, etc.) ;
 - Tenir des **COPIL Qualité réguliers** 3 fois par an et rendre possible des **COPIL qualité exceptionnels** en cas de besoin
 - Formuler **des recommandations à la CME** si le COPIL Qualité constate des écarts entre la démarche qualité et les pratiques professionnelle
- Mettre en place **un CREX tous les trois mois** pour une revue de tous les évènements indésirables (EI) et ciblage d'un EI pour réaliser une analyse approfondie
- **Structurer et faciliter le positionnement des correspondants qualité** en clarifiant leurs rôles et responsabilités.
- **Renforcer et élargir la place des usagers, représentants d'usagers et associations d'usagers** :
 - Au sein des instances,
 - Lors des méthodes d'évaluation (ex: patient traceur)
- Structurer **les modalités de restitution et de partage des analyses et projets réalisés** via notamment **l'intégration d'un point qualité lors des réunions institutionnelles**



Orientation stratégique n°1

Dynamiser une culture qualité porteuse de sens et traduite dans un pilotage et organisation adaptée



Actions à réaliser

Objectif 2 : Installer une vision commune de la qualité en s'appuyant sur une culture positive de l'erreur

- Favoriser la **présence de l'ingénieur qualité auprès des services** en identifiant des temps clés tout au long de l'année (modalités à définir)
- Favoriser un **climat de confiance entre les professionnels et l'encadrement, propice au partage d'information pertinente pour les patients et les professionnels**
- Renforcer **la communication** via l'utilisation d'outils de communication ciblés « Quali-Thé »
- **Mesurer la culture qualité au sein de l'établissement** (impacts des nouveaux supports, place de la qualité dans leur quotidien, perception, etc.) via un questionnaire standardisé annuel à destination des professionnels



Orientation stratégique n°2

Déployer des outils adaptés au management par la qualité au quotidien



Objectifs

1. **Former l'ensemble des professionnels à la démarche qualité en diversifiant les méthodes de formation**
2. **Créer des outils pédagogiques innovants pour favoriser l'adhésion à la culture qualité**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Former l'ensemble des professionnels à la démarche qualité en diversifiant les méthodes de formation

- Proposer **des formations régulières et dynamiques** aux professionnels (formation classique powerpoint, e-learning flash, quizz, capsule vidéo...)
- Instaurer **un programme de formation des pairs animé par les correspondants qualité**
- Renforcer **la collaboration avec le réseau Qual'Isère** pour partager les bonnes pratiques au sein des établissements
- Renforcer **l'intégration des formations à la qualité dans le plan de formation** pour développer les compétences des professionnels

Objectif 2 : Créer des outils pédagogiques innovants pour favoriser l'adhésion à la culture qualité

- Poursuivre l'utilisation **des outils pédagogiques ludiques** pour rendre les démarches qualité accessibles et engageantes (par exemple : chambre des erreurs, escape game, jeu de l'oie etc.)
- Poursuivre les modalités d'évaluation HAS en dehors des temps de certification notamment les **traceurs réguliers** (intra et inter-établissements)
- Encourager **des "Vis ma vie" avec le Responsable qualité** pour favoriser la meilleure compréhension des équipes aux enjeux de la qualité
- Optimiser **l'utilisation de l'outil de gestion électronique documentaire / logiciel qualité**



Orientation stratégique n°2

Déployer des outils adaptés au management par la qualité au quotidien



Actions à réaliser

- Proposer des **temps qualité conviviaux** « Quali'thé » (modalités et temporalité à définir)
- Faciliter **le circuit de mise à jour des procédures** et communiquer sur celles-ci



Orientation stratégique n°3

Renforcer la qualité au service de la gestion des risques



Objectifs

1. **Maîtriser les risques liés au processus de prise en charge médicamenteuse**
2. **Répondre aux évolutions règlementaires de la HAS**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Maîtriser les risques liés au processus de prise en charge médicamenteuse

- Poursuivre la **sécurisation du circuit du médicament**
- Déployer la **methodologie d'analyse des évènements indésirables liés aux médicaments (REMED)**
- Exploiter les résultats des précédents outils qualité : cartographie des risques, rapports de certification etc.
- Optimiser l'identification du médicament à chaque étape de son circuit pour garantir une **reconnaissance** complète et sécurisée en permanence

Objectif 2 : Répondre aux évolutions règlementaires de la HAS

- Assurer **une veille règlementaire** sur les évolutions de la HAS et travailler en COPIL pour intégrer ces nouveautés dans les pratiques
- Définir **une organisation cible** au service du partage et de la sensibilisation des équipes
- Au regard des évolutions prévues, mettre à jour la **cartographie des risques**



Projet Management et Gouvernance

Orientations stratégiques

« Ensemble, un projet au service du patient »



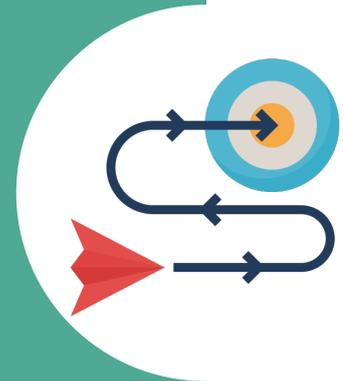
1. Définir un schéma de gouvernance pour améliorer l'organisation et la prise de décision



2. Créer un environnement favorable à la mise en place d'un management participatif



3. Déployer des modalités et outils adaptés à la mise en place et au suivi de nos ambitions



Projet Management et Gouvernance



Par le biais de ce projet management et gouvernance, notre Centre Hospitalier s'engage à structurer et renforcer son organisation pour répondre aux défis actuels de coordination et de gestion, tout en restant proche des besoins de ses équipes et de ses usagers. Notre projet a été conçu pour clarifier les rôles, améliorer les processus de décision et soutenir la collaboration entre les différents acteurs de l'établissement.

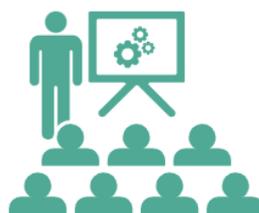
Il s'inscrit dans une volonté de construire collectivement un cadre managérial fondé sur la participation, la transparence et l'efficacité. À travers cette démarche, nous souhaitons mettre en œuvre des actions adaptées à notre organisation : formaliser des pratiques claires, développer des outils de suivi et encourager une dynamique participative dans la gestion quotidienne. L'objectif est de garantir un fonctionnement fluide et partagé, permettant à chacun de contribuer à la mission de l'hôpital.

Notre projet repose sur une démarche collective, mobilisant les équipes médicales, soignantes, administratives et techniques. Il s'inscrit dans une logique de pragmatisme et de proximité, en valorisant les compétences internes et en renforçant la cohérence de notre organisation.

Les orientations stratégiques de ce projet s'articulent autour de trois axes principaux :



Définir un schéma de gouvernance pour améliorer l'organisation et la prise de décision



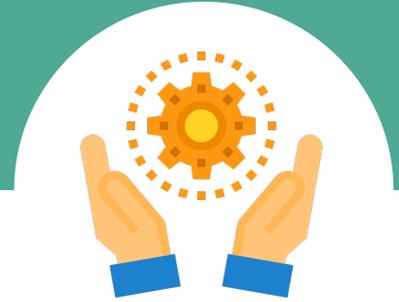
Créer un environnement favorable à la mise en place d'un management participatif



Déployer des modalités et outils adaptés à la mise en place et au suivi de nos ambitions

En s'appuyant sur ces axes, notre projet management et gouvernance vise à créer les conditions nécessaires pour un fonctionnement durable et pérenne, au service des équipes et des patients.

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Définir un schéma de gouvernance pour améliorer l'organisation et la prise de décision

1. Formaliser les principes d'organisation de la gouvernance
2. Clarifier les rôles et responsabilités de chaque strate managériale au service de la légitimité
3. Définir des modes de coopération afin d'améliorer la collaboration pluridisciplinaire, au service du patient



Orientation stratégique n°2 Créer un environnement favorable à la mise en place d'un management participatif

1. Renforcer la collaboration entre l'encadrement et l'équipe médicale
2. Encourager une expression libre et bienveillante
3. Promouvoir une approche participative et de co-construction



Orientation stratégique n°3 Déployer des modalités et outils adaptés à la mise en place et au suivi de nos ambitions

1. Promouvoir la démarche projet
2. Assurer le suivi et l'évaluation des projets
3. Rendre visible et partager les compétences et la stratégie de l'établissement



Orientation stratégique n°1

Définir un schéma de gouvernance pour améliorer l'organisation et la prise de décision



Objectifs

1. **Formaliser les principes d'organisation de la gouvernance**
2. **Clarifier les rôles et responsabilités de chaque strate managériale au service de la légitimité**
3. **Définir des modes de coopération afin d'améliorer la collaboration pluridisciplinaire, au service du patient**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Formaliser les principes d'organisation de la gouvernance

- Elaborer une « **Charte de management et gouvernance** » pour formaliser les principes de fonctionnement, les valeurs et les pratiques de gestion
- Réaliser **une cartographie des instances, commissions et réunions existantes**, en précisant : leurs missions, leurs compositions, leurs fonctionnements et les modalités de coordination de celles-ci – et définir les canaux de transmission des informations/sujets travaillés dans ces instances
- Au regard de cette cartographie :
 - ajuster les organisations : ajout, évolution, suppression des commissions et réunions (hors obligations réglementaires)
 - rendre visible **le rôle des instances et des commissions**
- Définir et suivre le **contrat de pôle**

Objectif 2 : Clarifier les rôles et responsabilités de chaque strate managériale au service de la légitimité

- Disposer de **fiches de postes et de tâches actualisées** pour préciser les missions, compétences et responsabilités de chaque fonction
- Préciser les **rôles et responsabilités des organes phares de la gouvernance de l'établissement** : binôme de direction, trinôme de direction (DG, Directrice déléguée, PCME), binôme de pôle, etc.



Orientation stratégique n°1

Définir un schéma de gouvernance pour améliorer l'organisation et la prise de décision



Actions à réaliser

- **Cartographier les niveaux de délégations** de l'encadrement de l'établissement et veiller à la mise en œuvre opérationnelle des cibles fixées

Objectif 3 : Définir des modes de coopération afin d'améliorer la collaboration pluridisciplinaire, au service du patient

- Suite à la réalisation de la cartographie des instances, commissions et réunions existantes et l'affinage des attentes des professionnels, **envisager la mise en place de réunions de pôle** : indicateurs activités, projets du pôle, etc.
- **Clarifier les organisations au sein des services** : encadrement, corps paramédical, corps médico-administratif et corps médical
- En lien avec les réflexions du projet médico-soignant, **envisager une réorganisation de l'affectation des cadres**, pour renforcer la collaboration, optimiser la gestion des équipes et améliorer la prise de décision
- Mener une réflexion autour des temps partagés entre le **trinôme encadrement / corps médical / corps administratif**



Orientation stratégique n°2

Créer un environnement favorable à la mise en place d'un management participatif



Objectifs

1. Renforcer la collaboration entre l'encadrement et l'équipe médicale
2. Encourager une expression libre et bienveillante
3. Promouvoir une approche participative et de co-construction



Actions à réaliser

Objectif 1 : Renforcer la collaboration entre l'encadrement et l'équipe médicale

- Repenser la collaboration entre **cadres et les médecins, dont les réunions communes** (composition, contenu, ordre du jour, etc.), **la transmission d'information**, etc.
- Mettre en place **des temps de formation en management communs** entre cadres et médecins

Objectif 2 : Encourager une expression libre et bienveillante

- Sensibiliser tous les professionnels à **la communication non violente** pour améliorer les interactions et les relations au sein des équipes
- Encourager **une posture empathique à tous les niveaux** (ascendant, descendant, transversal) basée sur l'écoute active, la compréhension des émotions, la co-construction et l'absence de jugement, via la formalisation **d'une charte dédiée à la posture empathique**

Objectif 3 : Promouvoir une approche participative et de co-construction

- Animer et pérenniser les **espaces de discussion sur la Qualité de Vie et les Conditions de vie au Travail (QVCT)** tout en évaluant l'expérimentation (projet ANFH)
- Intégrer **une réflexion sur les projets professionnels lors des entretiens annuels** en interrogeant les agents sur leurs souhaits, et en s'appuyant sur la cartographie des compétences pour mieux valoriser leur potentiel au sein de l'établissement



Orientation stratégique n°3

Déployer des modalités et outils adaptés à la mise en place et au suivi de nos ambitions



Objectifs

1. **Promouvoir la démarche projet**
2. **Assurer le suivi et l'évaluation des projets**
3. **Rendre visible et partager les compétences et la stratégie de l'établissement**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Promouvoir la démarche projet

- **Former les professionnels** à la méthodologie projet
- Adopter **une méthode projet structurée** pour valoriser les compétences et savoir-faire internes et intégrer les apprentissages dans la conduite des projets
- Développer **un outil dédié au suivi des projets** pour assurer une gestion efficace et une visibilité claire de l'avancement (par exemple : le PAQSS)

Objectif 2 : Assurer le suivi et l'évaluation des projets

- Définir **les indicateurs d'activités clés, la fréquence et les modalités de partage des résultats** afin d'assurer une communication régulière, transparente et accessible
- Mettre en place **un suivi régulier des indicateurs d'activités et de projets** à l'aide d'outils de pilotage dédiés
- S'engager activement dans **le suivi et la mise en œuvre du projet d'établissement** afin de garantir la cohérence et l'efficacité des actions menées

Objectif 3 : Rendre visible et partager les compétences et la stratégie de l'établissement

- Organiser **des réunions d'information institutionnelles (minimum biennuelles)** animées par la direction et ouvertes à tous les professionnels (partage des ambitions stratégiques, etc.)
- Elaborer **une cartographie des compétences** pour valoriser les expertises et compétences de chacun



Projet Social

Orientations stratégiques



1. Renforcer la Qualité de Vie et les Conditions de Travail



2. Fidéliser, attirer, recruter et intégrer



3. Accompagner les parcours professionnels



Projet Social



Le Projet Social définit l'ensemble des objectifs fondamentaux de l'établissement en direction des professionnels présents et futurs, portés notamment sur l'attractivité, la formation, l'amélioration des conditions de travail et la valorisation du professionnalisme de chacun.

Ce Projet vise à définir la politique sociale de l'établissement associant l'ensemble de la communauté hospitalière autour d'objectifs communs. Les professionnels médicaux, paramédicaux, de rééducation, médicotechniques, mais également administratifs et techniques, représentent les forces de notre établissement, garantissant une prise en charge optimale des patients.

Nous sommes convaincus que les conditions de vie et de santé au travail, la diversité des connaissances, la richesse de nos compétences et la coordination de cet écosystème de personnes autour du patient et de sa famille incarnent un enjeu primordial dans notre offre de soins. C'est pourquoi **les 3 axes stratégiques du projet social nous paraissent déterminant :**



**Renforcer la
Qualité de Vie
et les Conditions
de Travail**



**Fidéliser, attirer,
recruter et intégrer**



**Accompagner les
parcours
professionnels**

Ce projet social s'est construit autour de la volonté de proposer un environnement propice comme garantie d'une prise en charge des usagers la plus qualitative possible au sein de notre établissement : l'implication, la valorisation des métiers, le travail en équipe, la communication, le respect de l'autre, les solidarités, l'attractivité et l'évolution des pratiques sont d'autant de challenges auxquels ce projet social répondra.

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Renforcer la Qualité de Vie et les Conditions de Travail

1. Garantir un cadre de vie au travail sécurisant pour les professionnels
2. Favoriser la cohésion et la convivialité au sein des équipes
3. Optimiser les conditions de travail sur le plan matériel afin de garantir un environnement de travail fonctionnel et confortable



Orientation stratégique n°2 Fidéliser, attirer, recruter et intégrer

1. Valoriser les professionnels en poste et les fidéliser
2. Faire du CH d'Uriage une structure plus attractive pour de nouveaux collaborateurs
3. Faire du recrutement une première étape de fidélisation et un point d'appui pour l'intégration



Orientation stratégique n°3 Accompagner les parcours professionnels

1. Donner la possibilité à chaque professionnel d'être acteur et pro-actif dans son parcours professionnel
2. Intégrer davantage le service RH dans la vie des équipes



Orientation stratégique n°1

Renforcer la Qualité de Vie et
les Conditions de Travail



Objectifs

1. **Garantir un cadre de vie au travail sécurisant pour les professionnels**
2. **Favoriser la cohésion et la convivialité au sein des équipes**
3. **Optimiser les conditions de travail sur le plan matériel afin de garantir un environnement de travail fonctionnel et confortable**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Garantir un cadre de vie au travail sécurisant pour les professionnels

- Favoriser le sentiment de sécurité dans le bâtiment via le plan de sécurisation
- Améliorer la prévention des risques psycho-sociaux en agissant sur le stress, la souffrance au travail et le sentiment de légitimité
- Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :
 - Développer le télétravail pour les postes éligibles
 - Conserver une souplesse dans la gestion des équipes tout en garantissant la continuité des soins et développer le sentiment d'équité entre les équipes
- Objectiver les charges de travail (perçues, ressenties, réalisées) pour procéder aux ajustements éventuels nécessaires (organisationnels, managériaux...)

Objectif 2 : Favoriser la cohésion et la convivialité au sein des équipes

- Créer des espaces de pause communs aux professionnels

Dans le cadre du projet QVCT, déployer notamment :

- les temps d'échanges matinaux entre les professionnels de la rééducation et du soin
- la pratique d'activités physiques entre professionnels sur des temps spécifiques (yoga, postures...)...



Orientation stratégique n°1

Renforcer la Qualité de Vie et
les Conditions de Travail



Actions à réaliser

- Travailler sur des thèmes transversaux (via des tables-rondes ou des projets par exemple) pour favoriser le décloisonnement interservices et l'interconnaissance
- Redynamiser l'association du personnel
- Poursuivre les sessions de partage d'expérience entre professionnels (« vis ma vie »)

Objectif 3 : Optimiser les conditions de travail sur le plan matériel afin de garantir un environnement de travail fonctionnel et confortable

- Optimiser l'ergonomie du matériel pour l'ensemble des postes en fonction des besoins de chacun, en lien avec la médecine du travail.
- Proposer aux ergothérapeutes internes de se détacher sur des temps dédiés pour contribuer à la politique de prévention
- Rendre possible l'accès pour les professionnels à la conciergerie prévue pour les usagers avec un système de « lockers » pour la réception de colis dans le CH



Orientation stratégique n°2

Fidéliser, attirer, recruter et intégrer



Objectifs

1. **Valoriser les professionnels en poste et les fidéliser**
2. **Faire du CH d'Uriage une structure plus attractive pour de nouveaux collaborateurs**
3. **Faire du recrutement une première étape de fidélisation et un point d'appui pour l'intégration**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Valoriser les professionnels en poste et les fidéliser

- Favoriser une culture de la reconnaissance du travail et de l'engagement de chacun
- Valoriser l'investissement des professionnels sur les démarches de projets afin de renforcer leur engagement et leur motivation
- Engager des réflexions collectives sur l'organisation et la gestion du temps de travail (semaine de 4 jours, repos fixes, journées en 12h, télétravail...), améliorer la prise en compte des contraintes des personnels, notamment porter des garanties sur les congés
- Réviser l'accord relatif à l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail (OARTT), en garantissant l'équité entre professionnels

Objectif 2 : Faire du CH d'Uriage une structure plus attractive pour de nouveaux collaborateurs

- Accroître la visibilité de l'offre de service proposée par le CH en participant à davantage de colloques, forums etc.
- Renforcer les liens avec les écoles et centres de formation pour les métiers en tension (IFSI, IFAS, collèges, lycées...)
- Capitaliser sur les motifs professionnels de départs pour en tirer des axes d'amélioration pour l'établissement
- Envisager la mise en œuvre d'un partenariat conventionné avec les crèches d'Uriage et de Saint-Martin d'Uriage pour faciliter l'accès à des places
- Déployer les outils de mise en lien offre/demande sur le covoiturage et promouvoir les mobilités durables



Orientation stratégique n°2

Fidéliser, attirer, recruter et intégrer



Actions à réaliser

Objectif 3 : Faire du recrutement une première étape de fidélisation et un point d'appui pour l'intégration

- Améliorer le parcours d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants : visite du CH, mise en place du tutorat, annonce des arrivées avec présentation de la personne...
- Proposer aux candidats une visite du service concerné et une présentation de l'équipe (dans la mesure du possible) (cf : lignes directrices de gestion)
- Organiser des sessions d'« immersion dans la structure » pour conforter des candidatures



Orientation stratégique n°3

Accompagner les parcours professionnels



Objectifs

1. **Donner la possibilité à chaque professionnel d'être acteur et pro-actif dans son parcours professionnel**
2. **Intégrer davantage le service RH dans la vie des équipes**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Donner la possibilité à chaque professionnel d'être acteur et pro-actif dans son parcours professionnel

- Sécuriser la possibilité d'accompagner individuellement les professionnels de l'établissement pour réaliser des points d'étape, projections de carrière, simulations de retraite... pour éclairer leurs décisions de carrière
- Encourager la sollicitation de la formation « bien préparer sa retraite » pour les agents concernés
- Conforter la qualité et la diversité du catalogue de formation, préserver la possibilité de solliciter des formations en dehors du catalogue, prévoir des délais d'inscription suffisants pour que chacun puisse se saisir des opportunités
- Communiquer sur la mobilité interne : au sein de l'établissement, au sein de la direction commune avec les 2 EHPAD, au sein du GHT, envisager la création d'un Hublot GHT

Objectif 2 : Intégrer davantage le service RH dans la vie des équipes

- Organiser des points d'information réguliers en collectif assurés par le service RH notamment dans les réunions de service pour partager les actualités et donner à voir les évolutions dans les pratiques RH



Orientation stratégique n° 3

Accompagner les parcours professionnels



Actions à réaliser

- Simplifier certains processus RH et les circuits de prise de décision, assurer une collaboration plus étroite entre le service RH et les cadres dans l'intégration des informations dans les plannings
- Continuer à communiquer auprès des agents, les délais moyens d'obtention d'une réponse, selon la nature des besoins
- Favoriser la confidentialité d'un rendez-vous avec le service RH en communiquant la possibilité d'assurer l'entretien dans un bureau polyvalent



Projet Bâtementaire et RSE

Orientations stratégiques



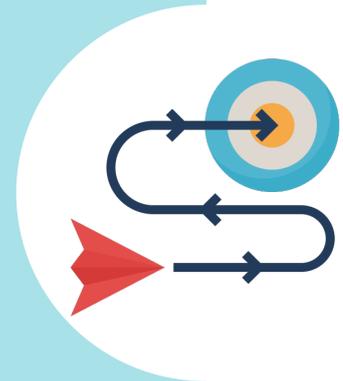
1. Créer des environnements de soins et de vie répondant aux attentes de qualité des usagers et de leurs proches



2. Promouvoir l'innovation et l'adaptabilité des espaces pour soutenir les professionnels dans leur pratique



3. S'engager dans une stratégie de préservation, d'optimisation et de modernisation du patrimoine immobilier tout intégrant les principes de RSE



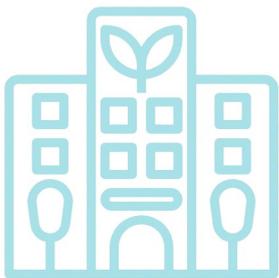


Projet Bâtementaire et RSE

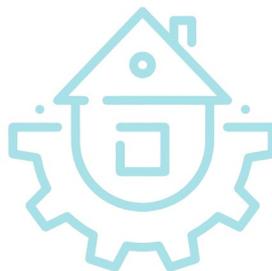
La dimension bâtementaire et Responsabilité Sociétale des Entreprises/Organisations de notre projet d'établissement a pour ambition de promouvoir une stratégie immobilière partagée et responsable, ainsi que de penser dans la durée les évolutions de nos bâtiments. Pour ce faire, une étude architecturale programmiste devra être réalisée et constituera un point d'appui majeur pour organiser sur les 10 à 15 prochaines années la trajectoire bâtementaire. Toutefois, en parallèle de cette étude structurante, des ajustements de plus court-terme notamment autour d'objectifs d'amélioration du confort des usagers et des professionnels, pourront être déployés.

Les orientations de ce volet bâtementaire et RSE sont résolument pensées au service du projet médico-soignant, du projet social et des enjeux de qualité pour les usagers. Il s'agit bien d'imaginer comment le bâtiment et les aménagements peuvent soutenir la qualité des soins, de l'accueil et des conditions de travail, tout en portant une responsabilité environnementale.

Pour répondre de ces engagements, ce projet est structuré autour des orientations stratégiques suivantes :



Créer des environnements de soins et de vie répondant aux attentes de qualité des usagers et de leurs proches



Promouvoir l'innovation et l'adaptabilité des espaces pour soutenir les professionnels dans leur pratique



S'engager dans une stratégie de préservation, d'optimisation et de modernisation du patrimoine immobilier tout intégrant les principes de RSE

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1

Créer des environnements de soins et de vie répondant aux attentes de qualité des usagers et de leurs proches

1. Améliorer l'accessibilité, l'ergonomie et la sécurité des usagers et de leurs proches pour garantir un environnement adapté à tous
2. Améliorer la satisfaction, le bien-être et le confort des usagers et de leurs proches
3. Garantir le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité des patients



Orientation stratégique n°2

Promouvoir l'innovation et l'adaptabilité des espaces pour soutenir les professionnels dans leur pratique

1. Garantir la sécurité des professionnels dans leur pratique
2. Améliorer l'ergonomie des espaces de travail pour les professionnels pour faciliter leur organisation au quotidien
3. Adapter les espaces de travail pour favoriser la convivialité et améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)



Orientation stratégique n°3

S'engager dans une stratégie de préservation, d'optimisation et de modernisation du patrimoine immobilier tout intégrant les principes de RSE

1. Mettre en œuvre une politique de maîtrise des énergies
2. Déployer une politique de développement durable formalisée
3. Mettre en œuvre une politique d'accessibilité et de mobilité



Orientation stratégique n°1

Créer des environnements de soins et de vie répondant aux attentes de qualité des usagers et de leurs proches



Objectifs

1. **Améliorer l'accessibilité, l'ergonomie et la sécurité des usagers et de leurs proches pour garantir un environnement adapté à tous**
2. **Améliorer la satisfaction, le bien-être et le confort des usagers et de leurs proches**
3. **Garantir le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité des patients**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Améliorer l'accessibilité, l'ergonomie et la sécurité des usagers et de leurs proches pour garantir un environnement adapté à tous

- Engager la réalisation d'une **étude architecturale programmatrice** pour un nouveau projet architectural dont la rénovation des unités de soins....
- Réaménager **l'espace d'accueil et les salles d'attente des consultations** pour plus d'ergonomie (banquettes, ...)

Objectif 2 : Améliorer la satisfaction, le bien-être et le confort des usagers et de leurs proches

- Développer **de nouveaux services à destination des patients** : laverie, conciergerie, vente de produits de première nécessité
- Développer **les lieux de vie et espaces de convivialité** : bancs, toilettes, espaces non-fumeurs, salle de restauration commune sur plateau pour les patients autonomes, salle de détente

Objectif 3 : Garantir le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité des patients

- Rénover les sanitaires proches de **l'unité d'HTP SMR** pour faire des cabines de change en complément du vestiaire commun, et intégrer des appels-malades



Orientation stratégique n°2

Promouvoir l'innovation et l'adaptabilité des espaces pour soutenir les professionnels dans leur pratique



Objectifs

1. **Garantir la sécurité des professionnels dans leur pratique**
2. **Améliorer l'ergonomie des espaces de travail pour les professionnels pour faciliter leur organisation au quotidien**
2. **Adapter les espaces de travail pour favoriser la convivialité et améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Garantir la sécurité des professionnels dans leur pratique

- Elaborer **un plan global de sécurisation** de l'établissement en tenant compte des recommandations de la gendarmerie mais aussi des priorités établies par l'établissement

Objectif 2 : Améliorer l'ergonomie des espaces de travail pour les professionnels pour faciliter leur organisation au quotidien

- S'appuyer sur **l'étude architecturale programmatrice** pour :
 - Augmenter **les espaces de stockage**
 - Adapter **la taille des ascenseurs** pour faciliter le transport de patients allongés
 - Rénover **les offices de soins** pour les mettre aux normes en matière d'ergonomie
 - Réfléchir à **une relocalisation du service administratif** pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité des échanges
- Rénover **les sols des unités de soins** pour faciliter l'entretien
- Optimiser techniquement **la salle des gestes radioguidés** en matière de circuit de l'air pour améliorer la qualité des gestes
- Renforcer le **réseau téléphonique intra**



Orientation stratégique n°2

Promouvoir l'innovation et l'adaptabilité
des espaces pour soutenir les
professionnels dans leur pratique



Actions à réaliser

Objectif 3 : Adapter les espaces de travail pour favoriser la convivialité et améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

- Créer **un espace de convivialité dédié au personnel** pour favoriser les moments de détente et renforcer les liens entre collègues, en lien avec le projet social
- Proposer un **accès wifi gratuit** sur l'ensemble du bâtiment
- Rénover **le self pour le rendre plus accueillant** et améliorer le confort acoustique en ajoutant une isolation phonique



Orientation stratégique n°3

S'engager dans une stratégie de préservation, d'optimisation et de modernisation du patrimoine immobilier tout intégrant les principes de RSE



Objectifs

1. **Mettre en œuvre une politique de maîtrise des énergies**
2. **Déployer une politique de développement durable formalisée**
3. **Mettre en œuvre une politique d'accessibilité et de mobilité**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Mettre en œuvre une politique de maîtrise des énergies

- **Sensibiliser les professionnels et les patients** par des affichages dédiés
- Mettre en place **des systèmes économes en énergie** pour réduire la consommation énergétique
- Réaliser **un audit énergétique** incluant le logement de fonction et les studios, et mettre en place un plan d'action suite aux préconisations de l'audit énergétique
- Installer **des bornes de recharge pour les véhicules électriques** sur le parking

Objectif 2 : Déployer une politique de développement durable formalisée

- Développer **une politique de compostage et de tri des déchets** via des formations et/ou de la sensibilisation des professionnels
- Organiser **une filière de tri du papier** et tendre vers un objectif de 0 papier
- Installer **des destructeurs de papier plus performants** pour assurer l'élimination des documents confidentiels de manière sécurisée
- Être vigilant à limiter la pollution numérique



Orientation stratégique n°3

S'engager dans une stratégie de préservation, d'optimisation et de modernisation du patrimoine immobilier tout intégrant les principes de RSE



Actions à réaliser

- Poursuivre l'installation **du système de réduction de la consommation d'eau** pour éviter le gaspillage et encourager des comportements plus responsables
- Sensibiliser **les professionnels et les patients au développement durable**
- **Définir une politique en matière d'éco-soins**

Objectif 3 : Mettre en œuvre une politique d'accessibilité et de mobilité

- Encourager **la diversification des mobilités** et réduire l'utilisation du véhicule individuel à travers la promotion du covoiturage et des mobilités douces



Projet Communication

Orientations stratégiques



1. Renforcer la communication interne au service de la transparence et de l'engagement des équipes



2. Accroître notre visibilité externe : être connu et reconnu





Projet Communication

La communication joue un rôle central dans la vie et le fonctionnement d'un établissement comme le nôtre. Ce projet communication a été élaboré pour structurer et renforcer les pratiques en matière de diffusion d'informations, de collaboration interne et de relations avec nos partenaires externes. Notre objectif est d'améliorer la transparence, de favoriser l'engagement des équipes et de valoriser l'image de l'établissement auprès de ses différents publics.

Notre projet repose sur une démarche concrète et adaptée aux spécificités de notre organisation. Il vise à fluidifier les échanges, moderniser les outils de diffusion, et mieux répondre aux attentes de nos équipes, patients et partenaires. À travers des actions ciblées, nous souhaitons non seulement rendre l'information plus accessible, mais aussi renforcer le sentiment d'appartenance et la reconnaissance des compétences au sein de l'établissement.

En interne, la communication doit être un vecteur de cohésion entre les équipes et un levier pour simplifier les processus du quotidien. Vers l'extérieur, elle doit refléter notre savoir-faire et nos valeurs, en consolidant nos liens avec les usagers et les partenaires du territoire.

Les orientations stratégiques de ce projet s'articulent autour de deux axes principaux :



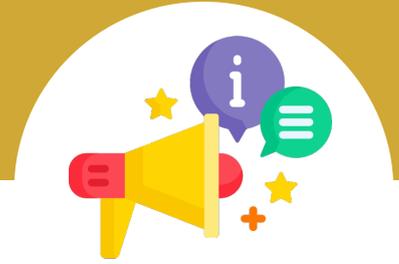
Renforcer la communication interne au service de la transparence et de l'engagement des équipes



Accroître notre visibilité externe : être connu et reconnu

En s'appuyant sur ces axes, notre projet communication contribue à améliorer l'expérience des professionnels et des usagers, tout en affirmant la place du Centre Hospitalier d'Uriage comme acteur clé de la santé dans le territoire.

Orientations stratégiques



Orientation stratégique n°1 Renforcer la communication interne au service de la transparence et de l'engagement des équipes

1. Structurer notre stratégie de communication en interne : connaître, se reconnaître, partager, s'engager
2. Moderniser et déployer des outils adaptés à notre communication interne



Orientation stratégique n°2 Accroître notre visibilité externe : être connu et reconnu

1. Structurer notre stratégie de communication vers l'extérieur
2. Moderniser nos outils et modalités de communication avec les patients et les partenaires



Orientation stratégique n°1

Renforcer la communication interne au service de la transparence et de l'engagement des équipes



Objectifs

1. **Structurer notre stratégie de communication en interne : connaître, se reconnaître, partager, s'engager**
2. **Moderniser et déployer des outils adaptés à notre communication interne**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Structurer notre stratégie de communication en interne

- Finaliser **la politique de communication interne** puis identifier et mettre en place **les canaux de diffusion adaptés**
- Elaborer **une charte des valeurs partagées** pour renforcer l'adhésion et s'accorder sur une culture commune
- Clarifier et rendre visible **les rôles et missions de la cellule de communication**
- Poursuivre **l'organisation des journées "Vis ma vie"**
- Définir les temps de partage d'information et d'échange entre professionnels, via notamment:
 - L'**organisation de réunions institutionnelles (a minima biannuelles)** pour partager les grands projets et les actualités de l'établissement avec toutes les équipes ;
 - La **formalisation d'espaces d'échange** entre les différentes équipes (*à préciser : temporalité à définir, ordre du jour, lieu*) ;
 - Le **partage d'information des mouvements RH.**

Objectif 2 : Moderniser et déployer des outils adaptés à notre communication en interne

- Développer **l'affichage dynamique** dans l'ensemble des services, dont la **diffusion d'outils visuels** (affichages, graphiques) pour rendre les messages clairs et accessibles.
- Poursuivre **la formation des « communicants »**



Orientation stratégique n°1

Renforcer la communication interne au service de la transparence et de l'engagement des équipes



Actions à réaliser

- **Créer un trombinoscope** pour faciliter l'identification des équipes en interne et veiller à son actualisation
- Digitaliser et optimiser les processus internes en **mettant en place un système de requêtage** (via le logiciel qualité) pour :
 - les demandes aux services techniques ;
 - assurer un suivi efficace des commandes de consommables ;
 - une gestion centralisée des problèmes informatiques.
- Créer **un espace dédié avec des « fenêtres » d'information** pour diffuser les actualités de l'établissement (par exemple : logiciel qualité, site dédié, intranet, etc.)
- Relancer **le journal le "Petit Maronnier"** pour offrir des informations actualisées sur les services, les événements et les informations pratiques, avec la création d'un comité de rédaction
- Créer un document « **les 10 commandements de l'e-mail** » afin de gérer efficacement et de façon raisonnée les mails



Orientation stratégique n°2

Accroître notre visibilité externe : être connu et reconnu



Objectifs

1. **Structurer notre stratégie de communication vers l'extérieur**
2. **Moderniser nos outils et modalités de communication avec les patients et les partenaires**



Actions à réaliser

Objectif 1 : Structurer notre stratégie de communication vers l'extérieur

- Définir **une stratégie de renforcement des liens avec les partenaires/d'ouverture de l'établissement vers l'extérieur** (équipe projet dédiée, veille, gestion des invitations, etc.), en intégrant notamment :
 - l'organisation d'évènements avec les médecins, rééducateurs et/ou paramédicaux partenaires au sein de l'établissement : séminaires, journées portes ouvertes, tables rondes, journées thématiques « journée d'Uriage » ;
 - ouvrant certaines formations et sensibilisations actuellement destinées aux professionnels, aux partenaires extérieurs.
- **Poursuivre la présence des professionnels de l'établissement lors des évènements organisés par les partenaires** (forums, colloques, etc.)
- Structurer une **stratégie de communication sur les réseaux sociaux** (LinkedIn, etc.) : qui publie, sur quel réseau, à quelle temporalité, etc.
- **Formaliser une campagne d'enquête de la satisfaction des partenaires** : relations partenariales, outils utilisés, etc.
- Réaliser un diagnostic de la gestion des **appels téléphoniques** afin de mieux comprendre les besoins des usagers et d'optimiser la gestion des appels entrants, et au regard faire évoluer les organisations et outils : gestion des appels, ligne direct, déploiement d'un serveur vocal interactif, etc.

Objectif 2 : Moderniser nos outils et modalités de communication avec les patients et les partenaires

- Améliorer **le site internet de l'établissement** : actualisation, visibilité sur l'offre de services, actualités, etc. et **optimiser son référencement en ligne**



Orientation stratégique n°2

Accroître notre visibilité externe : être connu et reconnu



Actions à réaliser

- Mener une réflexion **sur la charte graphique de l'établissement** afin d'harmoniser l'identité visuelle de l'ensemble des supports
- Développer **des outils de communication dynamiques et visuels**, dont :
 - **L'utilisation des écrans d'accueil** pour partager les informations importantes ;
 - **La production de plaquettes de communication** présentant les offres de services de l'établissement ;
 - **La création de kakemonos/supports** présentant l'établissement.
- Envisager **la mise en place d'un outil de prise de rendez-vous en ligne**
- Créer **un répertoire des partenaires libéraux** pour faciliter les collaborations et l'accès aux informations à tous les professionnels

GLOSSAIRE

- ARS : Agence Régionale de Santé**
- ALD : Affectation de Longue Durée**
- ANSM : Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé**
- CDU : Commission des Usagers**
- CH : Centre Hospitalier**
- CHU : Centre Hospitalier Universitaire**
- CME : Commission Médicale d'Établissement**
- CREX : Comité de Retour d'Expérience**
- CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé**
- DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination**
- DRH : Direction des Ressources Humaines**
- EPP : Évaluation des Pratiques Professionnelles**
- GHT : Groupement Hospitalier de Territoire**
- HAS : Haute Autorité de Santé**
- HAD : Hospitalisation à Domicile**
- HTP : Hospitalisation à Temps Partiel**
- IA : Intelligence Artificielle**
- IPA : Infirmier(e) en Pratique Avancée**
- MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique**
- PAQSS : Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins**
- PE : Projet d'Établissement**
- PMS : Projet Médico-Soignant**
- PRS : Projet Régional de Santé**
- RU : Représentants des Usagers**
- RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises**
- SMR : Soins Médicaux de Réadaptation**
- SRS : Schémas Régionaux de Santé**
- QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail**

CENTRE HOSPITALIER D'URIAGE



1750 Rte d'Uriage,
CS 70018
38410 Saint-Martin-d'Uriage



Tél : 04 76 76 48 00
Fax : 04 76 89 21 18



secretariat-direction@ch-uriage.fr
secretariat-medical@ch-uriage.fr



www.ch-uriage.com

