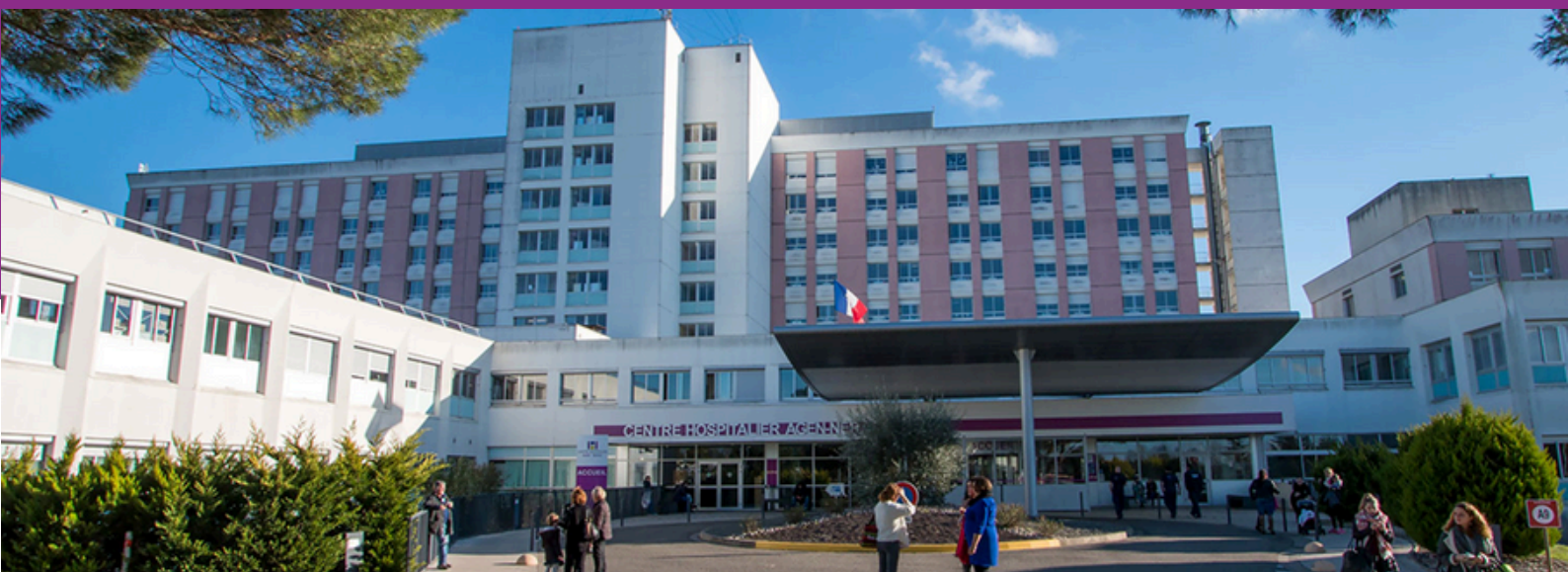




CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2024-2029





CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

SOMMAIRE

Édito

3

Nos ambitions autour du
projet médico-soignant

4

Notre plan d'action en 9 volets
thématiques

7



EN CHIFFRES

2024

2184 salariés

dont 274 personnels médicaux
(63 internes et FFI)

834 lits

dont 368 places EHPAD et
USLD



55 826
séjours MCO

25 440
actes de chirurgie

1457 naissances



36 236
passages aux urgences



241 512
consultations externes



Le Centre Hospitalier Agen Nérac, établissement public de santé pivot, siège du Groupement Hospitalier de Territoire du département de Lot-et-Garonne, est un acteur majeur du système de santé sur le territoire.

Avec son Projet d'Établissement 2024-2029, fruit d'une démarche participative associant les professionnels et représentants des usagers, le Centre Hospitalier Agen-Nérac affiche ses ambitions et ses engagements pour les cinq prochaines années afin de faire face aux enjeux de demain, qu'ils soient démographiques, écologiques, de santé, scientifiques ou sociétaux.

Attaché aux valeurs du service public et porté par une dynamique au service de la qualité des soins, le Centre Hospitalier Agen-Nérac s'attache à assurer les meilleures prises en soin des patients, à tous les âges de la vie, à tout moment du jour et de la nuit, quelle que soit leur situation et dans tous les domaines recourant à ses expertises et favorisant l'accès aux dernières innovations.

Pour cela, l'établissement poursuit son engagement pour toujours améliorer ses organisations, conforter l'attractivité et la fidélisation de ses personnels, moderniser ses structures afin d'offrir de meilleures conditions d'accueil de ses patients et de travail de ses personnels.

Il entend toujours développer ses missions en synergie avec les acteurs de santé de la ville et du territoire, en particulier dans une alliance forte avec les établissements membres du Groupement Hospitalier de Territoire du département de Lot-et-Garonne (GHT 47).

Élaboré en cohérence avec le Projet Régional de Santé de Nouvelle-Aquitaine 2023-2028, il vise à porter une ambition collective et développer de nouveaux axes forts afin de répondre aux défis de demain.

Ensemble, nous aurons à cœur de déployer ces ambitions en actions.

Jean-François VINET, directeur

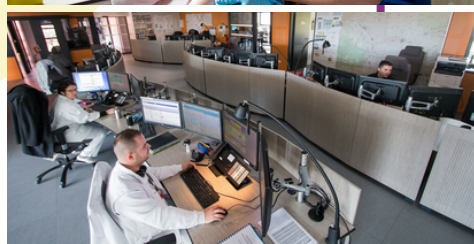
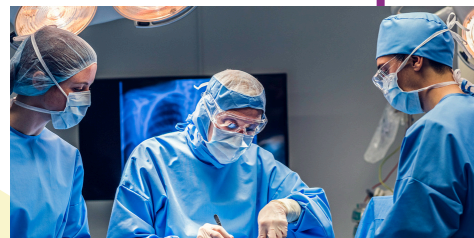
Jean-Marc FAUCHEUX,
président de la Commission médicale d'établissement

Sylvie MARMOUGET,
présidente de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

04

AMBITIONS

NOS AXES DE
TRAVAIL

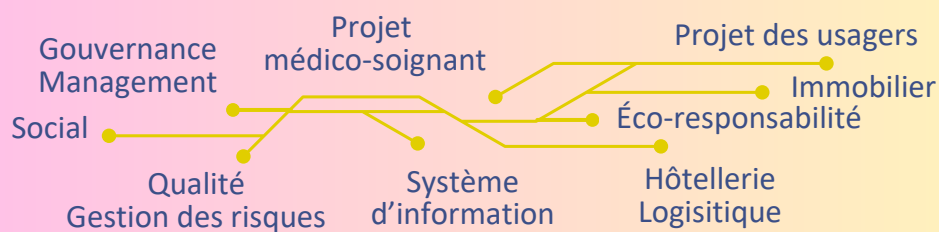


NOS AMBITIONS

Le Projet d'établissement 2024-2029 a été élaboré en mettant le patient, usager du service public hospitalier, au cœur des préoccupations et orientations stratégiques de l'ensemble de ses volets et en particulier du nouveau projet médico-soignant.



CENTRE HOSPITALIER AGEN - NERAC



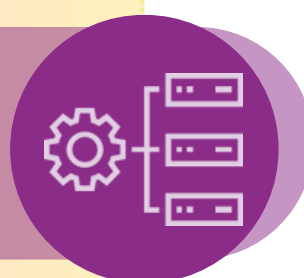
ATTRACTIVITÉ



ORGANISATION



EFFICIENCE



PRÉVENTION

Projet d'établissement 2024-2029

NOS AMBITIONS

Les quatre axes stratégiques autour, notamment, du nouveau projet médico-soignant :

1



RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DU CENTRE HOSPITALIER POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ, LES USAGERS ET LES PARTENAIRES

- . Améliorer l'accueil et l'accessibilité à l'établissement- pour les professionnels de santé et les usagers
- . Améliorer l'image et la notoriété de l'établissement pour les professionnels de santé, les usagers et les partenaires de ville
- . Développer et valoriser les projets de recherche clinique
- . Valoriser, consolider et diversifier l'offre de soins de l'établissement

2



AMÉLIORER L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS NON PROGRAMMÉES

- . Développer l'adressage direct par la médecine de ville
- . Fluidifier l'adressage des patients depuis les urgences vers les services de soins spécialisés

NOS AMBITIONS



3

FLUIDIFIER LES PARCOURS PATIENTS AFIN DE NOTAMMENT RÉDUIRE LES DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE

- . Innover dans les organisations et les outils de travail
- . Standardiser les parcours patients types de bout en bout



4

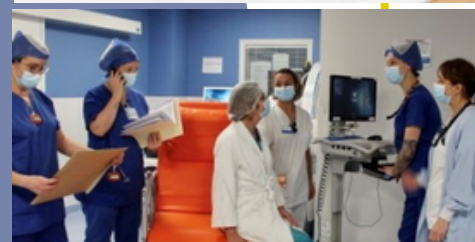
RENFORCER LE LIEN AVEC LES PARTENAIRES DU TERRITOIRE, NOTAMMENT AUTOUR DU DÉVELOPPEMENT DE LA PRÉVENTION

- . Innover dans les dispositifs de mise en relation entre l'hôpital, les services sociaux, la médecine de ville et la HAD
- . Renforcer le pôle de santé publique de l'établissement
- . Travailler sur l'amélioration avec les acteurs de ville

Pour atteindre nos ambitions, il est proposé de décliner un plan d'action autour de huit volets thématiques.

09

VOLETS
THÉMATIQUES
NOTRE PLAN D'ACTION



NOS ACTIONS



PROJET MÉDICO-SOIGNANT

> Renforcer l'attractivité du Centre Hospitalier Agen-Nérac pour les professionnels de santé, les usagers et les partenaires

- . Améliorer l'accueil et l'accessibilité à l'établissement- pour les professionnels de santé et les usagers afin de renforcer la satisfaction des usagers et d'optimiser les conditions de travail des professionnels
- . Améliorer l'image et la notoriété de l'établissement pour les professionnels de santé, les usagers et les partenaires de ville pour créer une dynamique positive tant pour la réputation de l'hôpital que pour son développement à long terme
- . Développer et valoriser les projets de recherche clinique afin de positionner l'établissement en tant qu'acteur clé de l'innovation médicale
- . Valoriser, consolider et diversifier l'offre de soins afin de répondre de manière plus complète aux besoins de santé de la population, de les anticiper, et de renforcer l'attractivité de l'établissement

> Améliorer l'organisation des activités non programmées

- . Développer l'adressage direct par la médecine de ville afin de renforcer la coordination entre les médecins de ville et l'hôpital, et d'optimiser les parcours de soins des patients
- . Fluidifier l'adressage des patients depuis les urgences vers les services de soins et spécialités pour désengorger les urgences, et mieux orienter les patients vers le service adapté

> Fluidifier les parcours patients afin de notamment réduire les délais de prise en charge

- . Innover dans les organisations et les outils de travail
- . Standardiser les parcours patients types de bout en bout
- . Optimiser les plateaux techniques

> Renforcer le lien avec les partenaires du territoire, notamment dans le champ de la prévention

- . Innover dans les dispositifs de mise en relation entre l'hôpital, les services sociaux, la médecine de ville et la HAD
- . Renforcer le pôle de santé publique
- . Travailler sur l'amélioration de l'expérience patient, en coordination avec les acteurs de ville



NOS ACTIONS

GOVERNANCE ET MANAGEMENT



> Définir le fonctionnement des pôles

- . Définir les rôles et responsabilités du trio de pôle
- . Instaurer une nouvelle gouvernance de pôle

> Développer les projets et contrats de service

- . Repositionner le service et valoriser le management de proximité
- . Organiser des réunions de dialogue de gestion annuelles

> Valoriser la fonction managériale

- . Développer le leadership de l'encadrement
- . Accompagner les managers dans la gestion des conflits

> Définir les instances et la comitologie de gouvernance de l'établissement

- . Clarifier le processus décisionnel au sein de l'institution
- . Communiquer sur la priorisation des projets

> Développer une communication au service de la stratégie de l'établissement

- . Développer la culture institutionnelle
- . Renforcer l'image de l'établissement auprès des partenaires institutionnels de la médecine de ville
- . Accroître l'image d'établissement de recours de Lot-et-Garonne auprès des usagers



NOS ACTIONS



VOLET SOCIAL

> Attirer et fidéliser les professionnels dans tous les métiers hospitaliers

- . Accueillir et accompagner les professionnels de manière individualisée
- . Sécuriser la prise de fonctions des nouveaux professionnels
- . Mettre à disposition de tous les professionnels une information RH complète et fiable
- . Rendre visible une capacité à faire carrière dans l'établissement
- . Généraliser les fiches de poste dans un objectif GPMC*

> Mener une politique ambitieuse de développement des compétences de tous les métiers

- . Conforter les dispositifs de formation initiale
- . Faire évoluer les compétences et accompagner les changements de métier
- . Déployer une politique de soutien aux fonctions managériales

> Améliorer la circulation de l'information entre tous les professionnels

- . Structurer et garantir un dialogue social de qualité
- . Mettre en place des outils de connaissance réciproque
- . Rénover les supports de communication institutionnelle
- . Organiser des actions conviviales de décroisement

> Agir sur la prévention en santé et le maintien dans l'emploi des professionnels au cours de leur carrière

- . Établir la cartographie complète des risques professionnels
- . Soutenir une politique de Prévention de Santé au Travail
- . Agir en prévention de l'absentéisme
- . Renforcer l'accompagnement des personnels en situation de reclassement

Favoriser un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail

- . S'engager dans la préservation de la qualité relationnelle au travail
- . S'engager dans les dispositifs d'égalité professionnelle
- . Proposer des actions de soutien à l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle



* Gestion prévisionnelle des métiers et compétences

NOS ACTIONS

ÉCO-RESPONSABILITÉ



> Éco-concevoir les soins

- . Développer l'éco-conception des soins
- . Développer le bon usage des technologies de santé

> Promouvoir la santé environnementale

- . Améliorer la qualité de l'air intérieur
- . Labels, sensibilisation et protection

> Gérer durablement les ressources et réduire les émissions de gaz à effet de serre

- . Adopter des pratiques de bon usage des ressources
- . Mettre en place l'éco-conception des bâtiments
- . Améliorer la performance des installations techniques
- . Rechercher des financements pour des investissements permettant l'amélioration de la performance énergétique

> Promouvoir les achats socialement et écologiquement responsables

- . Intégrer des critères environnementaux dans les consultations
- . Assurer la formation et la sensibilisation des acheteurs hospitaliers

> Promouvoir une alimentation saine

- . Lutter contre le gaspillage alimentaire
- . Promouvoir une alimentation saine

> Adapter un plan de mobilité durable

- . Développer des mobilités collectives et douces
- . Promouvoir l'usage des véhicules électriques

> Favoriser la biodiversité

- . Assurer un entretien raisonné des extérieurs et espaces verts
- . Améliorer la biodiversité de proximité



NOS ACTIONS



SYSTÈME D'INFORMATION

> Déployer la convergence des systèmes d'information sur l'ensemble des établissements MCO puis médico-sociaux du GHT

- . Déployer le socle de convergence SI sur les 7 établissements du GHT
- . Faire évoluer les services informatiques des établissements vers une DSI de GHT

> Renforcer la sécurité du système d'information et la cybersécurité dans le respect du cadre réglementaire

- . Renforcer la sécurité du SI
- . Suivre les évolutions réglementaires

> Mettre en œuvre des projets métiers à forte valeur ajoutée, en intégrant des innovations technologiques

- . Renouveler les outils ou traiter les domaines non informatisés production de soins

> Renouveler et converger les domaines plateaux techniques

- . Renouveler ou traiter les domaines non informatisés fonctions support
- . Doter le SI de GHT des dernières innovations technologiques
- . Doter le SI de GHT d'outils décisionnels

> Améliorer l'expérience usager

- . Mieux communiquer
- . Améliorer le circuit patient

> Assurer la continuité et le maintien en conditions opérationnelles

- . Maintenir l'infrastructure technique
- . Maintenir le parc informatique



NOS ACTIONS

IMMOBILIER



> Concevoir et rénover les bâtiments en fonction des référentiels, standards et normes en vigueur

- . Différencier les flux
- . Réviser l'organisation de l'hébergement conventionnel (HC)
- . Fluidifier les prises en charge ambulatoires

> Améliorer les aménagements et l'ergonomie des espaces intérieurs

- . Améliorer les conditions d'accueil des usagers/patients
- . Améliorer les conditions de travail des professionnels

> Adopter une démarche environnementale dans la conception et la rénovation des bâtiments

- . Mettre en œuvre une éco-conception des bâtiments
- . Améliorer la qualité de l'air intérieur

> Améliorer la sécurité et la sûreté

- . Améliorer la sécurité des biens et des personnes

> Faciliter l'accès pour tous à l'établissement

- . Améliorer l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- . Améliorer l'accès à l'hôpital



NOS ACTIONS



HÔTELLERIE ET LOGISTIQUE

> Améliorer la fonction restauration

- . Améliorer la restauration du long séjour : « Restaurant des aînés »
 - . Réduire le gaspillage alimentaire
 - . Améliorer la satisfaction des usagers

> Améliorer la fonction linge

- . Améliorer la communication entre les utilisateurs et la blanchisserie
 - . Améliorer l'offre de service
 - . Améliorer l'offre de service sur le linge résident

> Améliorer la fonction transport et flux

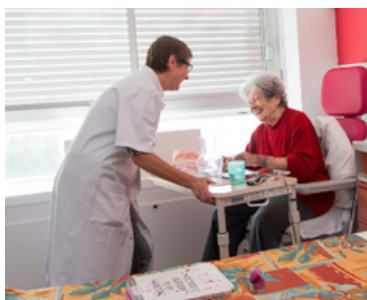
- . Améliorer le processus de demande de transports patients externes
 - . Améliorer le processus de transports patients internes
 - . Améliorer le processus de courses diverses

> Améliorer les fonctions entretien et maintenance

- . Améliorer le processus de maintenance
- . Améliorer le processus d'entretien des locaux et le bionettoyage
 - . Améliorer l'entretien des extérieurs

> Améliorer les fonctions achats - approvisionnements

- . Améliorer la relation acheteurs/approvisionneurs – clients internes (soignants, utilisateurs...)
 - . Améliorer la logistique des derniers mètres
- . Poursuivre les objectifs en matière d'achats durables et responsables



NOS ACTIONS

QUALITÉ - GESTION DES RISQUES



> Renforcer le management fondé sur la qualité et sécurité des soins

- . Redéfinir la gouvernance qualité – gestion des risques
- . Renforcer l'impact de la qualité – gestion des risques au sein de l'établissement
- . Impliquer les représentant des usagers dans la dynamique qualité - gestion des risques

> Accompagner et déployer la culture qualité

- . Renforcer la culture qualité des acteurs du CHAN
- . Poursuivre la culture du signalement d'évènements indésirables
 - . Développer l'approche parcours patient
- . Sécuriser les plans de crises de l'établissement

> Manager les démarches d'évaluations externes de l'établissement

- . Maintenir les exigences de la certification au quotidien
- . Préparer les structures médico-sociales aux démarches d'évaluations
- . Contribuer aux évaluations externes spécifiques par secteur

> Optimiser la culture d'évaluation des pratiques et des plans d'amélioration

- . Développer des indicateurs d'activités et d'efficience
 - . Favoriser les évaluations de pratiques
 - . Promouvoir l'expérience patient
 - . Piloter les plans d'amélioration

> Intégrer la dynamique GHT et territoire

- . Concourir à une dynamique qualité de territoire
- . Développer le bed management à l'échelle du territoire



NOS ACTIONS



PROJET DES USAGERS

> Promouvoir l'accueil et l'accessibilité

- . Réduire les inégalités
- . Aménager le parking PMR / handicap
- . Améliorer l'organisation et la signalétique du hall
- . Améliorer l'accessibilité du parking et la mobilité des usagers jusqu'au CHAN

> Poursuivre et développer la promotion des droits du patient

- . Sensibiliser les professionnels de santé sur les droits des patients
- . Développer le place et le rôle des associations - Impulser une dynamique inter-associative
 - . Améliorer l'organisation de la sortie du patient
 - . Renforcer la participation des usagers partenaires

> Promouvoir l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU) et des Représentants des Usagers (RU)

- . Sensibiliser sur le rôle et les missions de la CDU et des RU

> Développer l'usage du numérique

- . Développer l'utilisation du Dossier médical partagé (DMP) / Mon espace santé
- . Développer l'utilisation des outils numériques par les usages



NOTES

Contacts :

Centre Hospitalier Agen-Nérac

21 route de Villeneuve - 47923 AGEN cedex 9

☎ 05 53 69 72 21 🌐 www.ch-agen-nerac.fr

**Établissement haute qualité des soins,
certifié avec mention par la Haute Autorité de Santé**





CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NÉRAC