

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2022-2026

CSSR LES LAURIERS

CHAPITRE 1

LE CONTEXTE D'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

1. Présentation de l'établissement et de son activité..... 6
2. Positionnement de l'établissement sur son territoire 9
3. La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement 11

CHAPITRE 2

ORIENTATIONS ET PROJETS 2022-2026

- Axe 1.** Conforter la place de l'établissement sur son territoire et contribuer à améliorer la réponse aux besoins..... 16
- Axe 2.** Structurer des parcours de soins construits pour et avec les patients, dans un objectif de pertinence et d'efficacité des prises en charge, et de coordination et synergie entre les acteurs 24
- Axe 3.** Développer la qualité et l'expertise dans les prises en charge, et renforcer la place des patients 26
- Axe 4.** Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes 33
- Axe 5.** Affirmer la responsabilité sociétale de l'établissement..... 40



CHAPITRE 1

LE CONTEXTE DE L'ÉLABORATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



- 1. Présentation de l'établissement et de son activité**
- 2. Positionnement de l'établissement sur son territoire**
- 3. La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement**

1.

Présentation de l'établissement et de son activité

A. Présentation de l'établissement

Situé à proximité de Bordeaux, sur les hauteurs de la ville de Lormont et au cœur d'un parc arboré et préservé, le CSSR les Lauriers est un Centre de Soins de Suite et Réadaptation membre du groupe UGECAM Aquitaine.

L'établissement compte 133 lits d'Hospitalisation Complète et 15 places d'Hospitalisation à Temps Partiel (autorisation de 24 places non totalement mise en œuvre à ce jour), organisés en 3 secteurs distincts. Ces secteurs ont été structurés en fonction des besoins du territoire et des expertises développées par les équipes soignantes.

Pôle A addictologie / nutrition		Pôle B		Pôle C
Conduites addictives	Obésités	Soins palliatifs	SSR polyvalent orienté cancérologie	SSR polyvalent <i>Orthopédie, traumatologie, pathologies de l'appareil circulatoire, plaies vasculaires, patients amputés</i>
19 lits	25 lits	8 lits	25 lits	56 lits
Hôpital de jour Programme d'éducation thérapeutique pour la prise en charge des patients atteints de diabète de type 2 et/ou présentant des risques cardiovasculaires (programme DIABOLAU)				Programme d'éducation thérapeutique de prévention des chutes chez le patient âgé

- Le secteur A d'addictologie et nutrition comprend 44 lits, dont 19 lits de Soins de Suite et de Réadaptation spécialisés dans la prise en charge des affectations liées aux conduites addictives, et 25 lits spécialisés dans la prise en charge des affections du système digestif, métabolique et endocrinien.
Le secteur A dispose de 15 places d'HTP en addictologie et en nutrition.
- Le secteur B comprend 33 lits, dont 8 lits identifiés de soins palliatifs et 25 lits de SSR polyvalents orientés en cancérologie.
- Le secteur C comprend 56 lits de SSR polyvalents.

Par ailleurs, l'établissement propose des prises en charge complémentaires aux prises en charge classiques :

- L'art thérapie : exploitation du potentiel artistique dans une visée thérapeutique pour améliorer la qualité de vie.

- Aromathérapie : soins par les odeurs qui consistent à utiliser des molécules naturelles contenues dans des huiles essentielles qui ont une action sur les symptômes des patients sans effets secondaires.
- La sophrologie.

Le CSSR est intégré dans un pôle composé d'un EHPAD de 80 lits dans un bâtiment qui jouxte le CSSR et d'une USLD de 80 lits située sur le Bassin d'Arcachon.

La mise en place de ce pôle a vocation à renforcer les synergies entre les structures autour du socle gériatrique commun aux trois établissements et de mutualiser les moyens et compétences des 3 structures.

Les projets médicaux des trois structures convergent sur les activités suivantes : la prise en charge des soins palliatifs, la nutrition du sujet âgé, la prise en charge des maladies chroniques, la prise en charge des patients atteints d'obésité, la prise en charge des conduites addictives.

Par ailleurs, le pôle favorise les convergences et complémentarités au niveau des pratiques professionnelles par la réalisation de formations communes sur certaines thématiques et des partenariats entre les structures pour favoriser le parcours du patient.

Ces trois établissements se sont engagés dans des programmes de reconstruction ou de rénovation sur les dernières années.

Le CSSR a entrepris des travaux de rénovation et de modernisation de ses locaux depuis 2020.

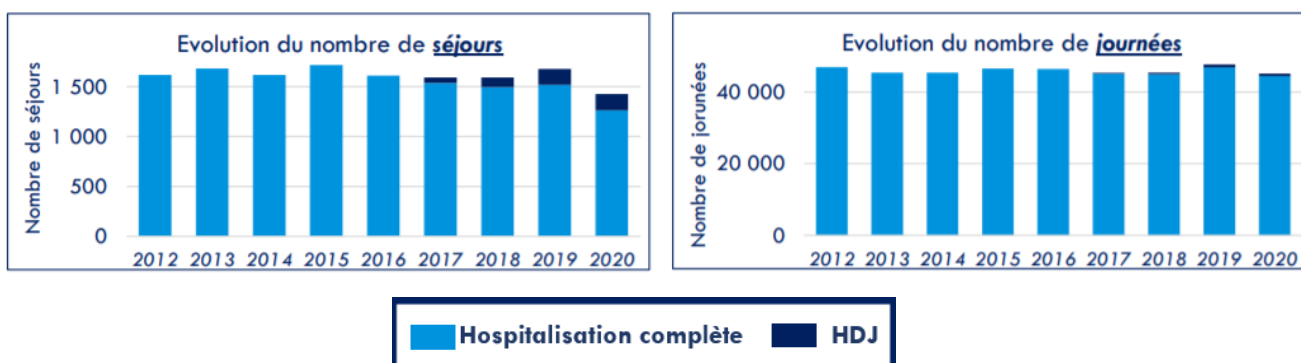
Ces travaux ont consisté en une remise aux normes et une sécurisation des locaux ainsi qu'à la reprise de l'ensemble des façades extérieures.

Ils intègrent la création d'un sas d'accueil commun avec l'EHPAD les COTEAUX reconstruit en 2019, reliant les locaux du CSSR pour former un ensemble architectural harmonieux et favoriser ainsi la mutualisation des équipes et des activités.

En parallèle, l'établissement s'est engagé dans l'aménagement et l'embellissement du parc entourant le bâtiment, en l'équipant d'un parcours de marche ouvert aux patients et aux personnels.

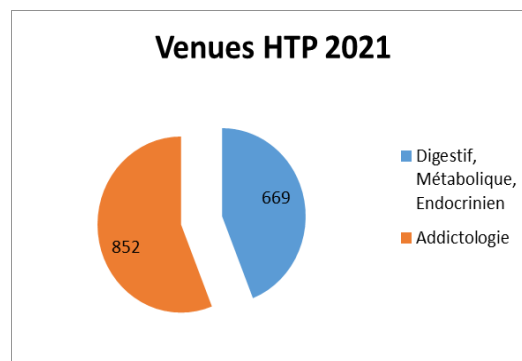
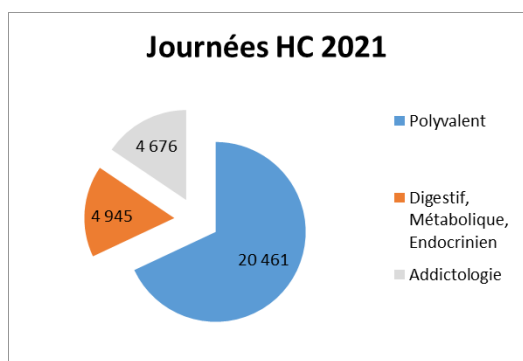
B. L'activité

Le volume d'activité de l'établissement est relativement stable sur la période 2012-2020, avec toutefois une inflexion du nombre de séjours en 2020, conséquence de la crise sanitaire.

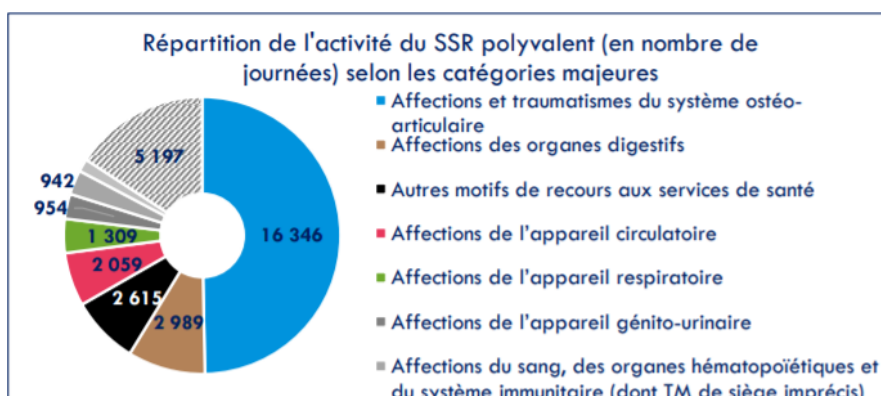


L'activité de SSR polyvalents représente 68 % du nombre de journées d'Hospitalisation Complète.

En Hospitalisation à Temps Partiel, l'addictologie est légèrement plus représentée que la nutrition (Digestif, Métabolique et Endocrinien).



Au sein des SSR polyvalents, dominent largement les activités d'orthopédie et de traumatologie. La somme des affections des organes digestifs, de l'appareil circulatoire et de l'appareil respiratoire représente quant à elle près de 20 % de l'activité globale.



Toutes affections confondues, la cancérologie concerne 17 % de l'activité globale de l'établissement (données 2019 : 11,3 % en oncologie et 5,6 % en soins palliatifs).

2.

Positionnement de l'établissement sur son territoire

A. Le Groupe UGECAM Aquitaine

Le centre des Lauriers fait partie de l'UGECAM Aquitaine appartenant à la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Cet organisme privé à but non lucratif gère 10 établissements sanitaires et médico-sociaux, répartis sur plusieurs sites géographiques. Il oriente, organise et développe ses activités en cohérence avec les besoins de la région, et se porte garant des valeurs de l'Assurance Maladie : l'accès et la continuité des soins pour tous.

Au total, l'UGECAM Aquitaine compte 1 252 lits et places, 1.034 salariés, et accueille chaque année plus de 5 000 patients, au sein des différents établissements du groupe :

- **4 établissements sanitaires :**
 - Centre de la Tour de Gassies (CMPR¹, Equipe Mobile de Réadaptation "Handicap 33", CRPS² C2RP³ et CSSR Gériatrique), à Bruges (33)
 - CSSR Les Lauriers, à Lormont (33)
 - CSSR Le Château de Bassy, à St-Médard-de-Mussidan (24)
 - USLD⁴ Les Arbousiers, à La Teste-de-Buch (33)
- **6 établissements médico-sociaux :**
 - IME⁵, DITEP⁶ Complexe Bayot-Sarrazi, à Coulounieix-Chamiers (24)
 - ESRP/ESPO⁷ et UEROS⁸ La Tour de Gassies, à Bruges (33)
 - IME/SESSAD⁹ et MAS¹⁰ Domaine de Lapeyre, à Layrac (47)
 - ESRP Béterette, à Pau (64)
 - IEM¹¹, MAS et SESSAD Centre d'Héauritz, à Ustaritz (64)
 - EHPAD Les Coteaux, à Lormont (33)

La démarche de révision coordonnée des projets d'établissements des 2 structures de SSR de la Gironde, Gassies et Les Lauriers, vise notamment à mieux valoriser et articuler leur offre au regard des besoins du territoire.

¹ CMPR : Centre de Médecine Physique et de Réadaptation

² CRPS : Centre de Réhabilitation Psycho-Sociale

³ C2RP : Centre Référent de Réhabilitation Psychosociale

⁴ USLD : Unités de Soins de Longue Durée

⁵ IME : Institut Médico Educatif

⁶ DITEP : Dispositif Intégré Thérapeutique Educatif et Pédagogique

⁷ ESRP/ ESPO : Services de Pré orientation ou de Réadaptation Professionnelle

⁸ UEROS : Unité d'Evaluation, de Réentraînement, d'Orientation Sociale et professionnelle

⁹ SESSAD : Service d'Education Spéciale et de Soins A Domicile

¹⁰ MAS : Maison d'Accueil Spécialisée

¹¹ IEM : Institut d'Education Motrice

B. Positionnement du CSSR Les Lauriers sur son territoire

Place dans l'offre de SSR de la Gironde (ScanSanté & SAE 2019) :

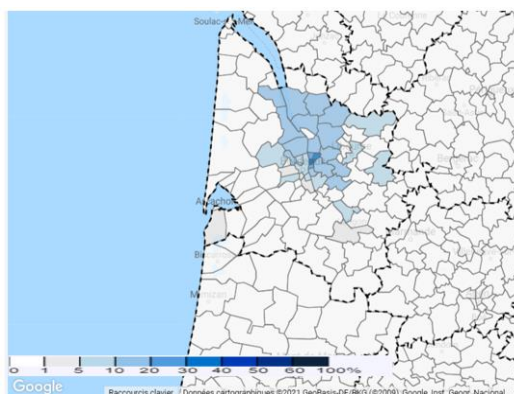
- ✓ **Toutes activités confondues** (32 établissements) : **3^{ème} position** avec 7,2 % des journées et venues (8,4 % en HC et 0,8 % en HTP)

Focus par Catégorie Majeure et Groupe Nosologique :

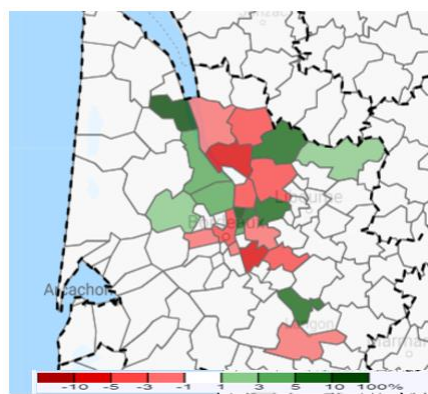
- ✓ **CM10** – Affections endocriniennes, métaboliques et nutritionnelles (25 établissements) : **1^{ère} position** avec 60,1 % des journées et venues (62,8 % en HC et 30 % en HTP)
- ✓ **CM19** – Troubles mentaux et du comportement (26 établissements) : **1^{ère} position** avec 38,3 % des journées et venues (37,6 % en HC et 53,3 % en HTP)
- ✓ **CM08** – Affections du système ostéoarticulaire (29 établissements) : **4^{ème} position** avec 6,6 % des journées et venues (7,4 % en HC)
- ✓ **CM16** -Affections du sang, des organes hématopoiétiques, du système immunitaire et tumeurs malignes de siège imprécis ou diffus : **1^{ère} position** avec 18% des journées
- ✓ **CM23/GN Soins palliatifs** : **1^{ère} position** avec 22% des journées
- ✓ **GN tumeurs malignes** : 16% de l'activité (5.285 journées sur 33.291).

Focus par autorisation :

- ✓ **DME** : 38,5 % des capacités d'HC et 18,8 % des capacités d'HTP
- ✓ **Addictologie** : 55,9 % des capacités d'HC et 100 % des capacités d'HTP



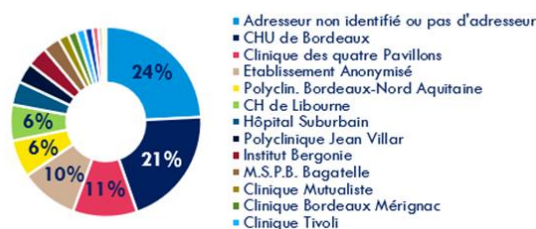
Cartographie des parts de marchés en nombre de séjours, en HC et pour toutes les unités adultes, en 2019



Evolution des parts de marché entre 2015 et 2019

Adresseurs :

Un peu plus d'un cinquième des patients est adressé par le CHU de Bordeaux. Les autres adresseurs sont principalement d'importantes cliniques du secteur et l'Institut Bergonié.



3.

La démarche participative et concertée de l'écriture du projet d'établissement

A. Présentation de la démarche

La démarche d'élaboration du projet d'établissement a été engagée en avril 2021.

Elle s'est appuyée sur un comité de pilotage régional, afin notamment de travailler les cohérences et complémentarités entre le Centre des Lauriers et le Centre de La Tour de Gassies, ces 2 structures de l'UGECAM se trouvant sur le même territoire de santé. Un audit de positionnement stratégique et médical a été réalisé en avril-mai 2021, et a fait l'objet d'un premier échange avec les partenaires et l'ARS Nouvelle Aquitaine dès juillet 2021.

Ce projet d'établissement est également le fruit d'une réflexion commune entre les professionnels médicaux de santé, les professionnels paramédicaux, les représentants des usagers, ainsi que les membres de la direction et de l'encadrement de l'établissement.

Sa conception s'est étalée sur plusieurs mois et s'est organisée de la manière suivante :

- Des entretiens ont été menés avec différents corps de métiers de différentes filières, et ont permis de dresser un bilan de l'existant sur le parcours de soins, les liens avec les partenaires, les ressources humaines, les équipements. Ces entretiens ont été l'occasion de dégager des premières thématiques principales à aborder et à approfondir dans la suite de la démarche d'écriture.



- Des questionnaires ont été transmis à l'ensemble du personnel de l'établissement, ainsi qu'à ses patients, anciens patients et aux familles et aidants des patients. Ces sondages ont eu comme objectif de mettre en lumière les points forts perçus de l'établissement (tant d'un point de vue professionnel que patient), et d'avoir une visibilité sur la perception des équipes et des patients sur certaines problématiques telles que les orientations de l'établissement, l'image qu'il renvoie, ses faiblesses, etc...
- Différents groupes de travail pluridisciplinaires se sont tenus, autour des 3 thématiques principales identifiées précédemment :
 - le parcours patient,
 - la place de l'établissement dans son territoire,
 - la gestion de la polyvalence des équipes.

Ces groupes de travail ont réuni l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge ou dans la planification des prises en charge des patients. Ces séances de réflexion comprenaient donc des :

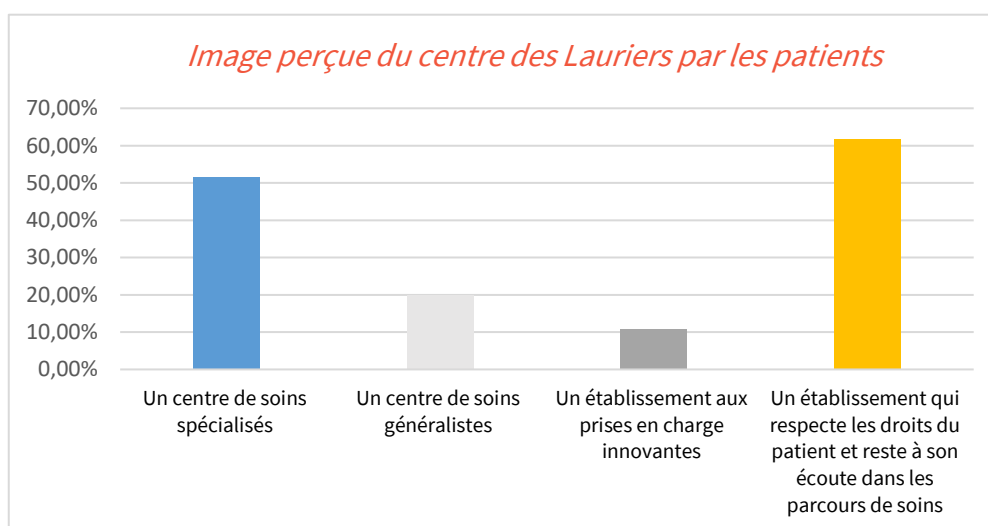
- professionnels médicaux,
- professionnels paramédicaux,
- personnels administratifs,
- cadres de santé,
- membres de la direction.

Ces groupes de travail ont permis de s'interroger sur les forces perçues et les difficultés rencontrées par les professionnels, ainsi que sur les projets en cours ou souhaités. Les échanges ont permis de faire émerger 5 orientations stratégiques majeures pour l'établissement dans les 5 prochaines années :

1. **Conforter la place de l'établissement sur son territoire**
2. **Structurer des parcours construits avec les patients, dans un objectif de pertinence et d'efficacité des prises en charge, et de coordination et synergie entre les acteurs**
3. **Développer la qualité, l'innovation et l'expertise dans les prises en charge, et renforcer la place des patients**
4. **Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes**
5. **Affirmer la responsabilité sociétale de l'établissement**

B. Analyse des questionnaires

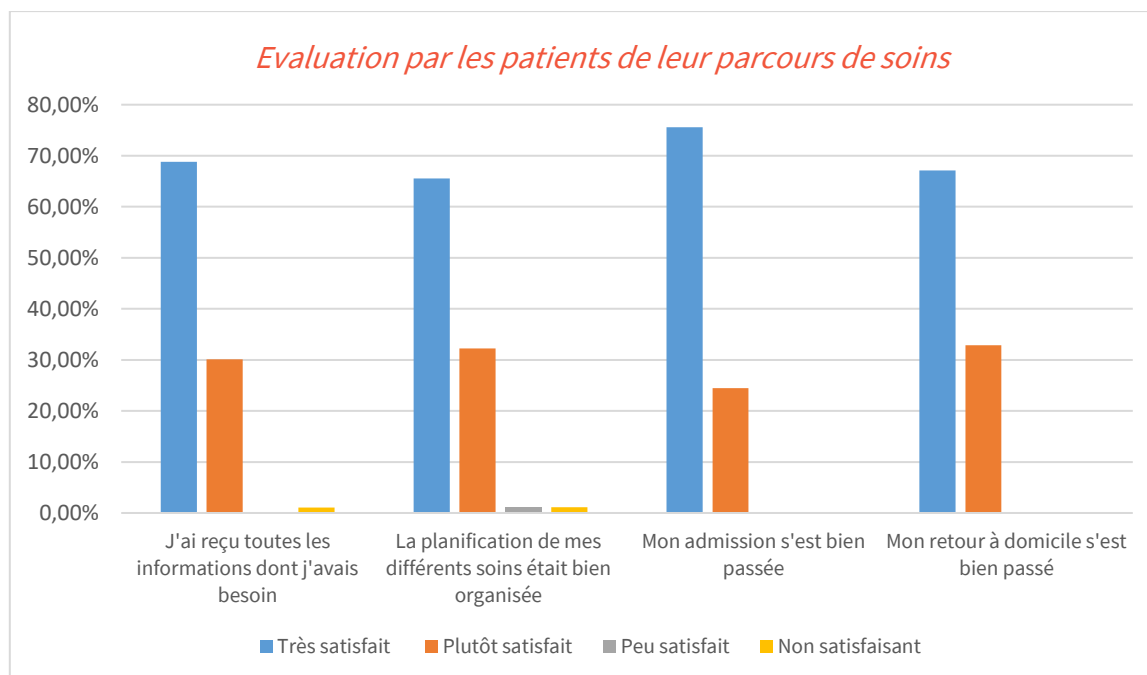
Des questionnaires ont été adressés à l'ensemble des patients, anciens patients et aidants ou familles des patients. Ceux-ci ont pu y répondre pendant plusieurs semaines, à l'issue desquelles les résultats ont été collectés et analysés. 121 patients ont participé au sondage.



Près d'un patient sur deux perçoit l'établissement comme un centre de soins spécialisés, et un patient sur 5 le perçoit comme un centre de soins généralistes. Cette impression est conforme aux prises en charge proposées par le centre, avec d'une part des filières très spécialisées (addictologie, nutrition, SSR orientés oncologie), et des filières plus généralistes (SSR polyvalents).

Par ailleurs, plus de 60 % des patients considèrent que le centre des Lauriers est un établissement qui respecte les droits des patients et qui reste à leur écoute dans les parcours de soins.

A la question "Comment jugez-vous votre parcours de soins au CSSR Le Lauriers ?", 99 % des patients se disent très satisfaits ou plutôt satisfaits des informations reçues. Près de 98 % des patients sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de la planification de leurs soins. 100 % des patients estiment que leur admission s'est très bien ou plutôt bien passée, et 100 % évaluent de la même manière leur retour à domicile. Ces excellents retours concernant les parcours des patients sont à souligner, et la qualité de ce parcours de soins est à conserver.



parc Les soins le personnel

Bienveillance des équipes

Par ailleurs, à la question "Citez trois éléments qu'il faut selon vous garder aux Lauriers", les réponses sont unanimes : la bienveillance des équipes, le professionnalisme et l'amabilité du personnel, le

cadre naturel du centre ou encore la qualité des soins sont des éléments fortement soulignés par les patients.

Ces éléments sont confortés par l'analyse des questionnaires de satisfaction de patients analysés chaque mois par le service qualité de l'établissement.

En revanche, à la question "Citez trois éléments qu'il faut selon vous changer aux Lauriers", les patients se sont plaints de deux sujets : l'aménagement des salles de bain, qui n'est pas toujours optimal, ainsi que la qualité des repas. Il s'agit donc de deux pistes d'amélioration.

salle d'eau vetuste les repas

Les pathologies et les troubles pris en charge par le centre, les types de soins proposés ainsi que l'organisation des professionnels en équipes pluri professionnelles sont des atouts forts de l'établissement, et sont reconnus de manière quasi-unanime. En revanche, près de la moitié des professionnels considèrent que l'innovation dans les prises en charge ainsi que la place accordée aux partenariats sont des axes d'amélioration de l'établissement, qu'il s'agira de redynamiser.



CHAPITRE 2

ORIENTATIONS ET PROJETS 2022-2026



- Axe 1. Conforter la place de l'établissement sur son territoire et contribuer à améliorer la réponse aux besoins**
- Axe 2. Structurer des parcours de soins construits pour et avec les patients, dans un objectif de pertinence et d'efficacité des prises en charge, et de coordination et synergie entre les acteurs**
- Axe 3. Développer la qualité, l'innovation et l'expertise dans les prises en charge, et renforcer la place des patients**
- Axe 4. Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes**
- Axe 5. Affirmer la responsabilité sociétale de l'établissement**

AXE 1

Conforter la place de l'établissement sur son territoire et contribuer à améliorer la réponse aux besoins

En tant qu'établissement de Soins de Suite et de Réadaptation, le centre des Lauriers s'inscrit dans une démarche territoriale d'offre de soins, et doit ainsi répondre aux besoins de la population sur le territoire.

Pour ce faire, et afin de répondre au mieux aux objectifs fixés par l'établissement, les axes suivants ont été retenus :

1. Faire face à l'augmentation de la population et à l'évolution des besoins en santé, marquées par une croissance des maladies chroniques et des pathologies du vieillissement et de la perte d'autonomie, en adaptant le projet médical.
2. S'insérer dans une logique de parcours avec nos partenaires d'amont et d'aval afin d'adapter notre réponse aux besoins des patients.

Objectif 1

CONFORTER LA DYNAMIQUE MÉDICO-SOIGNANTE DE CHAQUE FILIÈRE ET SON NIVEAU D'EXPERTISE

Afin de s'inscrire dans la démarche territoriale d'offre de soins, il est essentiel pour l'établissement de suivre et de tenir compte de l'évolution de la demande et de l'offre de soins sur le territoire, et d'adapter son projet médical en conséquence. Comme souvent mentionné par les questionnaires à destination des professionnels comme des patients, un des atouts du centre des Lauriers est en effet la mission sociale et d'utilité publique que remplit l'établissement, en prenant en charge et en assurant la même qualité de soins à tous les patients, indépendamment de la lourdeur de leur profil, ou de leur situation sociale et économique.

Déjà inscrit dans de nombreux réseaux et filières de soins, l'établissement poursuit et intensifie son travail de partenariat avec les adresseurs du territoire et se positionne sur les enjeux de santé publique.

Les Lauriers s'inscrivent dans une démarche de coordination et de partenariat dans la filière addictologie nutrition grâce au lien historique noué avec le CHU de Bordeaux et notamment le Centre Spécialisé en Obésité, le Pôle inter établissement d'addictologie, l'Hôpital Suburbain du Bouscat, la Clinique Mutualiste, le pôle psy de Cenon CPAC. La montée en charge de l'activité d'HTP en addictologie nutrition engagée depuis octobre 2021 permettra de répondre à la demande des adresseurs et des patients.

L'établissement a également développé des filières de soins dans le secteur des SSR polyvalents en premier lieu avec l'intégration de l'établissement dans le pôle gérontologique de la ville de Lormont.

A ce titre, il participe à des actions communes visant à créer du lien entre les différentes structures de la ville prenant en charge des personnes âgées permettant ainsi de faciliter l'accès aux soins dans une logique de complémentarité et de coordination.

Les équipes ont développé un programme d'ETP chute pour participer à la prévention des chutes et donc éviter les ré hospitalisations des personnes âgées. L'établissement propose également une journée "Stop aux chutes" une fois par an et ouverte à l'ensemble des partenaires de la ville de Lormont (EHPAD- RPA-CCAS) et aux aidants des patients.

L'établissement envisage également de se spécialiser en oncologie, fort de l'expertise de l'équipe des soins palliatifs et des partenariats noués ces dernières années avec les services de cancérologie du CHU, de l'Institut Bergonié et des principales cliniques privées du territoire.

Cette adaptation constante de l'offre aux besoins du territoire est notamment possible en consolidant les filières de soins existantes, en continuant à développer les expertises du centre, et en portant de nouveaux projets et innovations au sein des filières de soins.

Les évolutions du projet médico-soignant s'inscrivent dans la perspective de la réglementation nouvelle applicable à compter de 2023 aux activités de "Soins Médicaux et de Réadaptation" (SMR) nouvelle terminologie des SSR prévue par les décrets du 11 janvier 2022, et sont déclinées pour chaque filière et spécialité de la manière suivante :

Secteur A : Addictologie et Nutrition

✧ Présentation de l'activité

Le secteur A se structure autour de trois activités distinctes :

- 19 lits de SSR spécialisés dans la prise en charge des affections liées aux conduites addictives,
- 25 lits spécialisés dans la prise en charge des affections du système digestif, métabolique et endocrinien,
- Une unité d'Hospitalisation à Temps Partiel.

Le pôle accueille les patients souffrant de troubles addictifs ou de problématiques nutritionnelles avec, à la jonction des deux spécialités, la prise en charge de patients souffrant de troubles du comportement alimentaire (TCA).

Les filières d'addictologie et de nutrition sont reconnues et clairement identifiées sur le territoire, et les équipes ont développé une grande expertise dans la prise en charge de ces patients. En Hospitalisation Complète, les programmes d'éducation thérapeutique durent 4 semaines et sont construits autour d'objectifs spécifiques, permettant une progression objectivée et rapide des patients.

L'Hospitalisation à Temps Partiel développée de façon progressive depuis (avril 2017 pour l'addictologie et décembre 2018 pour la nutrition), avait atteint ses limites capacitaires et ne répondait plus à la demande des adresseurs et des patients. L'offre a pu être augmentée par la mise en œuvre de moyens nouveaux et l'établissement propose depuis octobre 2021 une prise en charge 5/5 jours en étoffant son programme de prise en charge.

Les objectifs de l'HTP sont :

- La poursuite de la prise en charge des patients à l'issue d'une Hospitalisation Complète afin de permettre aux patients de consolider les savoirs et les comportements leur permettant de se maintenir en santé, de prévenir les rechutes et de poursuivre les objectifs initiaux.

- La mise en œuvre de prises en charge intensives précoces de patients adressés directement en hospitalisation de jour, afin de les aider à connaître, comprendre et vivre avec la maladie chronique en adaptant la thérapeutique à leur mode de vie et en les aidant à modifier leurs habitudes, à améliorer leur état de santé, à prévenir l'aggravation de leurs troubles et leurs complications.

Projets de développement

- **Conserver et entretenir l'expertise et la qualité des prises en charge en Hospitalisation Complète**

L'Hospitalisation Complète du pôle addictologie-nutrition est un atout considérable du centre, avec des filières reconnues et de qualité. Son fonctionnement est très satisfaisant, et il s'agira ainsi de conserver et de perpétuer cette qualité de prise en charge.

Fort de l'expérience développée dans ce secteur, l'établissement s'est récemment positionné sur une labélisation de lits en obésité très complexe dans la perspective d'un financement spécifique dans le futur modèle de tarification.

Par ailleurs, l'expérience acquise par l'équipe durant la période du confinement sur les prises en charge à distance afin d'éviter les ruptures de prises en charge, permet d'engager une réflexion sur le développement d'un programme d'ETP numérique pour les patients présentant un surpoids ou une obésité avec un outil informatique dédié favorisant la réalisation des activités à distance et les échanges entre les patients et les professionnels de santé.

- **Poursuivre le développement de l'HTP addictologie-nutrition**

La montée en charge de l'HTP est un projet majeur pour l'établissement et les patients.

L'addiction et les troubles alimentaires étant des troubles nécessitant des suivis réguliers, l'ouverture d'un hôpital de jour était particulièrement attendue, et permet aujourd'hui aux patients de poursuivre leur prise en charge tout en restant à leur domicile et en se déplaçant ponctuellement au centre. L'HTP joue également un rôle important dans la prévention des rechutes chez les patients, et permet de diminuer considérablement le nombre de ré hospitalisations.

- **Développer la filière "Troubles du Comportement Alimentaire"**

Un besoin important émerge au niveau régional pour la prise en charge de patients souffrant de TCA. Le centre des Lauriers ayant une double compétence addictologie-nutrition, il est un candidat idéal pour répondre à cette demande spécifique. Dans ce cadre, le centre a pour projet de développer, en partenariat avec le CHU de Bordeaux, la filière TCA, en obésité et en anorexie.

- **Poursuivre le développement de la filière "chirurgie bariatrique"**

Le centre accueille aujourd'hui des patients avant et après leur opération bariatrique au sein du SSR nutritionnel, en Hospitalisation Complète ou en Hospitalisation à Temps Partiel. L'objectif de l'équipe médicale est de développer cette prise en charge spécifique compte tenu des besoins identifiés sur le territoire.

- **Développer le programme diétético-physique**

Ce programme a notamment été développé à destination des patients ayant bénéficié d'une opération de chirurgie bariatrique, et susceptibles de reprendre du poids suite à

cette opération. Compte tenu de l'intérêt des patients et des résultats obtenus il sera développé au cours de la période.

- **Développer le programme de sevrage tabagique**

L'établissement participe par le biais de l'infirmière tabacologue, depuis de nombreuses années, aux programmes nationaux et développe des activités aussi bien destinées aux patients qu'aux professionnels de la structure. Qu'il s'agisse de tester la dépendance au tabac ou au cannabis, d'informer sur les aides permettant l'arrêt du tabac ou encore d'orienter les usagers vers des structures spécialisées, toutes ces actions sont menées et connaissent chaque année un franc succès. Des ateliers spécifiques sur ce sujet ont été intégrés dans le programme d'HTP à 5 jours.

Secteur B : Soins palliatifs et SSR polyvalents orientés oncologie

✧ Présentation de l'activité

Le secteur B accueille des patients complexes et lourds en soins palliatifs, et des patients atteints de cancer.

La filière d'oncologie s'est principalement développée en liaison avec le CHU de Bordeaux et l'institut Bergonié, dont les difficultés pour trouver des lits d'aval pour leurs patients en oncologie étaient importantes.

Plusieurs rencontres récentes avec ces deux acteurs ont permis de réaliser un état des lieux des besoins en mettant en évidence la nécessité d'adresser en SSR des patients non pris en charge traditionnellement en SSR car trop lourds, trop médicalisés, sans possibilité d'un retour à domicile car trop instables, trop isolés et qui ne peuvent être pris en charge par de l'HAD.

Les partenaires ont fait part de leur intérêt pour une reconnaissance du Centre Les Lauriers en CSSR spécialisé en oncologie afin de fluidifier le parcours de ces patients et libérer des lits en MCO, mais également pour la mise en place d'une activité HTP en oncologie et en soins palliatifs permettant aux patients de concilier la reprise du travail, le maintien à domicile, la réalisation de soins de supports et la prise en compte des besoins spécifiques en terme de rééducation et d'activité physique adaptée.

Projets de développement

- **Autorisation en onco hématologie**

Afin de renforcer la spécialisation du SSR, le centre a pour projet de déposer une demande de spécialisation en onco-hématologie dès 2022, puis en cancérologie dès la mise en œuvre des décrets du 11 janvier 2022 sur les nouvelles conditions d'autorisation des activités de Soins Médicaux et de Réadaptation.

- **Création d'un HDJ spécialisé en cancérologie**

Afin de compléter l'offre de soins et de répondre à la demande des adresseurs et des patients, le centre projette l'ouverture d'un Hôpital de Jour pour les patients suivis en cancérologie.

- **Augmentation du nombre de Lits Identifiés Soins Palliatifs**

Compte tenu de l'expertise de l'équipe, il est envisagé de demander aux autorités de tutelle la labellisation de 4 LISP supplémentaires portant ce secteur à 12 lits afin de mieux répondre aux besoins du territoire qui ne cessent d'augmenter.

- **Mise en place d'une activité de télémédecine** (téléconsultation ou télé expertise) avec le CHU et l'Institut Bergonié.

Secteur C : Soins SSR polyvalents

✦ Présentation de l'activité

Le secteur C développe une activité de SSR polyvalents, dont les orientations principales sont l'orthopédie, la traumatologie, les pathologies de l'appareil circulatoire, les plaies vasculaires et les patients amputés en lien avec le service spécialisé du Centre de la Tour de Gassies.

L'équipe médicale a mis en place un programme d'ETP chute en 2018 qui s'intègre parfaitement aux travaux entrepris dans le cadre du pôle gérontologique de la ville de Lormont et répond aux objectifs de maintien de l'autonomie des personnes âgées avec la prévention de la récurrence des chutes, la réduction de l'impact psychologique de la chute, et l'amélioration de l'autonomie des patients et le maintien à domicile.

Projets de développement

- **Consolider le programme d'éducation thérapeutique sur les chutes**

Les travaux entrepris sur l'ouverture de l'ETP à l'extérieur ont été suspendus du fait du contexte de crise sanitaire ces deux dernières années.

L'équipe reprendra dès que le contexte le permettra ces travaux avec les patients, les familles des patients, la Résidence autonomie de Lormont, les adresseurs et les personnes âgées du territoire afin d'ouvrir les ateliers de prévention des chutes à l'extérieur.

- **Engager une réflexion sur l'opportunité d'une spécialisation dans la prise en charge des personnes âgées dépendantes**

Cette réflexion a eu lieu à l'occasion d'un état des lieux réalisé sur le positionnement de l'établissement et l'évolution du projet médical. Il apparaît qu'une partie de l'activité du secteur C correspond aux objectifs de cette spécialisation. Ainsi, l'équipe poursuivra cette réflexion en lien avec la révision du Projet Régional de Santé, la mise en place de la réforme des autorisations et de la tarification, des besoins recensés sur le territoire, l'aménagement des locaux et la formation des équipes à la prise en charge des troubles cognitifs chez la personne âgée.

Objectif 2

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DES ALTERNATIVES À L'HOSPITALISATION COMPLÈTE ET PROPOSER DES PRISES EN CHARGE INNOVANTES ET DIVERSIFIÉES

Le Centre des Lauriers s'inscrit pleinement dans la dynamique de développement de l'ambulatoire.

Il propose une prise en charge en Hospitalisation à Temps Partiel en addictologie et en nutrition depuis plusieurs années avec une montée en charge progressive de cette activité.

Ce mode d'hospitalisation permet la poursuite de la prise en charge des patients à l'issue d'une hospitalisation complète afin de consolider les savoirs et les comportements leur permettant de se maintenir en santé, de prévenir les rechutes et de poursuivre les objectifs initiaux.

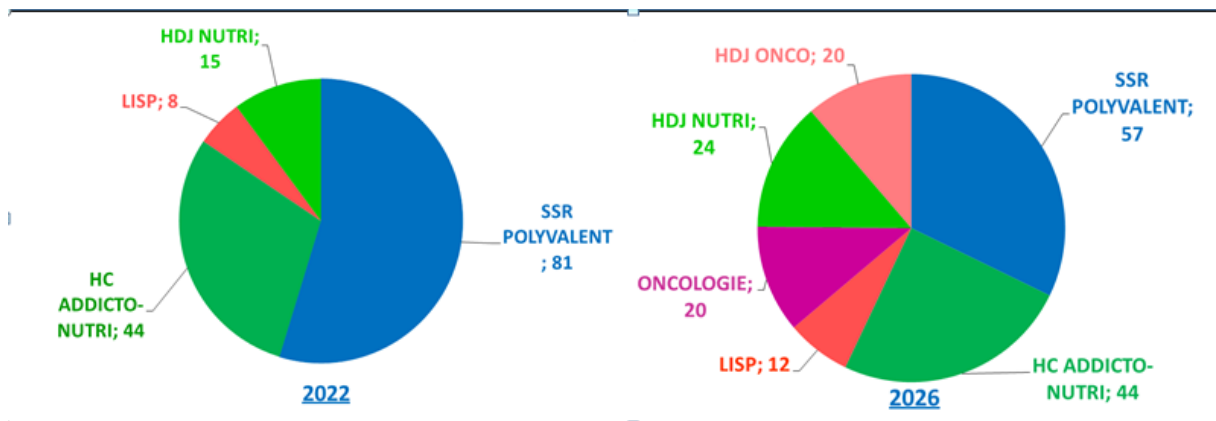
Le Centre des Lauriers propose en fonction des pathologies et problèmes de soins identifiés, différentes prises en charge ciblées : en addictologie polyvalente, en tabacologie, en nutrition avec des cycles de consolidation associant une prise en charge psycho-diététique ou somato-diététique, en nutrition spécialisée sur la reprise de poids post-chirurgie bariatrique ainsi qu'une prise en charge des Troubles des Conduites Alimentaires complexes.

Le Centre envisage dans le cadre du projet de spécialisation en oncologie de développer un programme d'HTP en oncologie.

Ce projet de création d'hôpital de jour repose sur la mise en place de soins et de soutiens nécessaires aux malades pendant et après la maladie, conjointement aux traitements spécifiques qui peuvent être mis en œuvre. Cette activité viendrait compléter l'offre de soins de l'établissement déjà inscrit dans cette spécialité développée avec le CHU de Bordeaux et l'Institut Bergonié.

L'objectif serait de permettre l'amélioration de la qualité de vie des patients et de favoriser le maintien à domicile en s'appuyant sur une prise en charge pluridisciplinaire répondant aux difficultés repérées par nos interlocuteurs aussi bien en ville qu'à l'hôpital. La prise en charge de la douleur, la prise en charge nutritionnelle, l'approche psychologique, l'activité physique adaptée, les activités de prévention des addictions, la prise en charge des effets indésirables des traitements curatifs et des symptômes de la maladie sont les principaux objectifs de prise en charge en HTP.

Trajectoire d'évolution des capacités en lits et places entre 2022 et 2026



Action 1 Poursuivre la montée en charge de l'HTP addictologie nutrition sur 5 jours
 Cette montée en charge se fera en 2 temps, un premier palier dès 2022 dans les locaux existants, un 2^{ème} palier avec la mise en œuvre de nouveaux locaux (2023 ou 2024).

Action 2 Demander une autorisation d'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation, mention "oncologie"
 Sous réserve de l'accord des tutelles, et au regard des besoins, cette autorisation pourra être précédée par une autorisation dès 2022, dans le cadre de la spécialisation "oncologie-hématologie".

Action
3**Développer un programme d'Hospitalisation à Temps Partiel en oncologie**

Ce programme sera élaboré en étroite concertation avec les services adresseurs, et en articulation avec le projet plus global du "Bordeaux Rééducation Institut" (BRI). Ce projet de création d'un centre de référence en SSR spécialisés fait suite à une demande de l'ARS qui souhaite une augmentation significative de l'offre actuelle de SSR ; il serait coordonné par l'UGECAM, le CHU de Bordeaux et LADAPT.

Ces évolutions d'activité seront accompagnées d'un projet immobilier présenté dans l'axe 4 du projet d'établissement.

Objectif 3**RENFORCER LA COMMUNICATION ET LA COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES**

L'établissement s'inscrit dans un écosystème d'acteurs qu'il est primordial de connaître, et avec lesquels il est important d'échanger régulièrement dans un souci de fluidité des parcours patient et de continuité des soins entre les partenaires d'amont et d'aval du centre.

Communiquer avec son écosystème permet :

- de faire évoluer nos prises en charge en fonction des besoins des adresseurs en qualité et en quantité,
- de faire rayonner l'établissement, de valoriser l'image et l'offre des Lauriers sur son territoire et auprès du grand public,
- de communiquer auprès des adresseurs sur les types de prises en charge proposés aux Lauriers et ainsi de conforter l'adéquation du profil des patients adressés aux organisations et ressources de l'établissement,
- de faire naître ou de renforcer des partenariats améliorant le séjour des patients (lien avec les associations de patients et avec les intervenants de ville).

Les équipes du centre des Lauriers travaillent également avec les autres établissements du groupe UGECAM qui sont des partenaires privilégiés comme le Centre de la Tour de Gassies avec la filière Amputés et les liens avec les deux autres établissements du pôle, l'EHPAD les COTEAUX et l'ULSD les ARBOUSIERS.

Sur les cinq prochaines années, ces échanges et partenariats pourront s'intensifier ou se développer pour favoriser la fluidité des parcours des patients de certaines filières.

Action
4**Développer les partenariats et les échanges de pratiques professionnelles entre les établissements membres du groupe UGECAM**

- Passer en revue tous les domaines qui pourraient être mutualisés par le groupe, comme, à titre d'exemples :
 - le recours à l'expertise de certains salariés,
 - une communication commune,
 - la mise en place de groupes de travail inter établissements sur des thématiques spécifiques ainsi que des formations communes sur des thématiques transversales.

Action
5

Entretien et accentuer les liens avec les principaux partenaires du parcours patients

- Inscrire les projets de l'établissement, dont le développement d'une activité spécialisée en oncologie, dans la dynamique de coopération portée par le projet de "BRI" (Cf. action 3).
- Réorganiser, dès que la situation sanitaire le permettra et à la fin des travaux, des visites des adresseurs et des partenaires afin de faire le point sur les projets communs et les perspectives de développement du centre dans le cadre du nouveau projet d'établissement.
- Maintenir des liens forts avec les principaux adresseurs :
 - le CHU de Bordeaux,
 - l'institut Bergonié,
 - le Centre Hospitalier de Libourne,
 - l'Hôpital du Bouscat,
 - le Pôle inter établissement d'addictologie,
 - les principales cliniques privées du territoire : Tivoli, Bordeaux Nord, Bordeaux Rive Droite...

L'établissement a une nécessité de se rapprocher également de ses partenaires d'aval, tant dans un souci de continuité du parcours patient, que pour pouvoir sécuriser le retour à domicile ou trouver des solutions d'hébergement pour les patients dont la prise en charge au SSR touche à sa fin.

Le centre des Lauriers a déjà tissé des liens avec certains organismes (comme les associations d'aides ménagères, le CCAS, le CLIC RD, la MAIA), qu'il conviendra d'entretenir et de renforcer. La présence de l'EHPAD et de l'USLD dans le pôle facilite également les sorties de patients.

Action
6

Renforcer notre communication interne et externe

- Par la mise à jour des outils de communication (plaquettes, site internet, mailing).
- Par l'organisation de temps d'échanges et d'informations avec les médecins traitants et les adresseurs pour faire découvrir le site et la prise en charge.

Action
7

S'intégrer dans la démarche des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé

- Se rapprocher des CPTS et notamment sur la rive droite pour s'inscrire dans cette démarche visant à mettre en lien les professionnels de ville et les établissements pour favoriser la coordination des acteurs et faciliter le parcours des patients notamment pour les prises en charge complexes et les patients atteints de maladie chronique.

AXE 2

Structurer des parcours de soins construits pour et avec les patients, dans un objectif de pertinence et d'efficacité des prises en charge et de coordination et synergie entre les acteurs

Le Centre des Lauriers prend en charge des patients aux besoins et aux problématiques qui diffèrent largement entre le secteur A (addictologie et nutrition), le secteur B disposant de lits de SSR polyvalents et d'une unité de soins palliatifs, et le secteur C de lits SSR polyvalents.

Un des enjeux pour un établissement organisé avec des activités de soins si différentes est de s'assurer de l'adéquation permanente entre les besoins des patients admis, et les perspectives de réadaptation que le centre est en capacité de proposer.

Ces questions se posent lors de l'admission du patient, à l'issue de laquelle les professionnels doivent avoir évalué l'état du patient, puis lui proposer et programmer le plus tôt possible un projet thérapeutique adapté. Un enjeu important porte donc sur l'étape d'admission, qui s'organise de manière différente selon les pôles concernés :

- des préadmissions ont lieu dans certains services, où l'admission n'a pas lieu en urgence et peut être anticipée. C'est le cas par exemple pour le pôle d'addictologie ou en HTP lorsque les patients sont inconnus du centre ; le patient fait alors l'objet d'un bilan avant son entrée effective au sein de l'établissement,
- des échanges quotidiens entre les cadres et les médecins pour organiser les admissions avec une vigilance particulière de la commission d'admission sur l'adéquation des profils patients et des capacités d'accueil.

Les commissions d'admission ou de préadmission s'organisent toujours autour d'équipes pluridisciplinaires qui s'interrogent ensemble devant la pertinence de l'admission d'un patient. Celles-ci fonctionnent bien, et l'établissement arrive à mettre en concordance le profil de ses patients à ses capacités et ses ressources.

Engager une réflexion sur les durées de séjour

Action 8

Dès l'admission du patient actée, il est ensuite nécessaire dans un souci de fluidité du parcours patient d'intégrer et d'anticiper les problématiques de sortie auxquelles risquent d'être confrontés les patients.

En particulier, certains patients aux situations sociales complexes peuvent parfois rester de manière prolongée au sein de l'établissement, faute d'hébergements susceptibles de les accueillir à leur sortie. Afin de proposer des solutions à ces patients, et de pouvoir prendre en charge d'autres patients, il est indispensable d'engager une réflexion sur ces "séjours longs".

Action
9**Concilier un haut niveau d'expertise et la polyvalence des professionnels**

L'établissement a développé des prises en charge très spécifiques au sein de filières déjà très spécialisées (addictologie, nutrition, soins palliatifs). Il convient donc de renforcer et de perpétuer la qualité de ces prises en charge et l'expertise des équipes. Ces spécificités ont entraîné avec le temps une spécialisation accrue des professionnels dans leur domaine. Si celle-ci est un gage de qualité, elle engendre néanmoins la baisse progressive des compétences plus générales des professionnels. L'établissement étant amené à solliciter ponctuellement des professionnels d'un secteur pour en renforcer un autre, il est indispensable de maintenir un certain niveau de polyvalence des professionnels de chaque corps de métier. La crise sanitaire a également mis en évidence l'absolue nécessité de cette démarche de maintien des compétences techniques de nos professionnels, notre structure d'aval pouvant être amenée à se réorganiser pour recevoir sur tous ses secteurs des patients médicalisés adressés par le CHU lors du déclenchement du plan blanc.

- Assurer un socle de connaissances minimum au sein des différents corps de métiers, permettant une certaine polyvalence entre les secteurs en favorisant les transferts ponctuels de professionnels d'une unité à l'autre afin qu'ils intègrent le fonctionnement du service, s'informent auprès de leurs collègues et participent à la réalisation de "tâches typiques au secteur".

Il s'agira dans un premier temps d'évaluer les impacts et l'efficacité de ces transferts de formation, afin de les systématiser ou non au sein des différents secteurs.

En plus des projets médicaux de chaque secteur, il est également possible et nécessaire de s'appuyer sur les synergies entre les secteurs dans un objectif de qualité des prises en charge. Ces synergies sont de plusieurs natures :

- le partage d'avis médicaux entre les différentes filières de l'établissement,
- le transfert ponctuel de patients d'un service à l'autre, en fonction de la demande et de l'évolution des besoins du patient,
- les programmes d'éducation thérapeutique qui peuvent être communs à certaines filières, pour certains patients,
- la synergie importante sur l'HTP, où plusieurs spécialités pourront bénéficier d'un cadre et d'activités communes et de locaux communs.

Une étude externe récente sur l'organisation médicale du centre a mis en avant "une juxtaposition de trois activités avec des liens transversaux très insuffisants". Il s'agira donc de capitaliser sur ces synergies pour permettre une transversalité plus importante entre les différents pôles de l'établissement.

AXE 3

Développer la qualité, l'innovation et l'expertise dans les prises en charge et renforcer la place des patients

Objectif 4

MENER UNE POLITIQUE QUALITE PRAGMATIQUE ET INTÉGRÉE

La direction de l'établissement, la CME et l'ensemble des équipes s'engagent sur la base d'un programme annuel d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS). Des priorités concrètes y sont déterminées en cohérence avec les préoccupations quotidiennes des soignants et des patients, et les orientations nationales et régionales. Sont associées à ces actions, des modalités de communication et de pédagogie actives.

La qualité et la sécurité des soins sont conditionnées par une dynamique d'équipe interprofessionnelle et interdisciplinaire, basée sur la coordination et des échanges.

Action 10

Renforcer les dynamiques d'équipe

- Formaliser et valoriser les démarches d'amélioration du travail en équipe : améliorer la culture de la collaboration et du travail en équipe, poursuivre la mise en œuvre des analyses de pratiques professionnelles et les temps de régulation d'équipe.
- Formaliser la liste des référents.
- Mettre en place un accompagnement extérieur pour favoriser le travail en équipe.

La certification HAS, les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et l'ensemble des indicateurs numériques relatifs à la qualité des soins impactent les financements de l'établissement et nécessitent un engagement à tous les niveaux.

Action 11

Se mobiliser collectivement sur les objectifs et indicateurs qualité nationaux

- Être vigilant, analyser ses pratiques et s'impliquer collectivement sur les indicateurs qualité nationaux.

Objectif 5

ANCER LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

La gestion des risques se doit d'être soutenue et encouragée par la gouvernance (charte d'incitation au signalement, instances dédiées à sa gestion), se doit d'être organisée (responsabilités définies, outils, méthodes, formation, communication) pour pouvoir identifier (signaler le problème), évaluer (analyser les causes du problème) et réduire le risque de survenue d'Évènements Indésirables (définir et mettre en œuvre des actions de prévention).

La participation de l'ensemble des professionnels est essentielle pour la mise en place d'actions d'amélioration fondées sur l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient, l'analyse des résultats cliniques et des résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins.

Action 12

Renforcer l'implication de l'ensemble des professionnels

- Renforcer le partage et l'implication des professionnels des unités de soin dans l'analyse et la proposition d'actions d'amélioration.
- Veillez à ce que tous les professionnels soient inclus dans les actions d'amélioration.
- Améliorer la communication du service qualité : en dehors de la communication institutionnelle formalisée, ne pas négliger la communication informelle, vecteur important de l'appropriation et du changement.
- Développer la culture de la mesure qui permet l'instauration d'un dialogue objectif entre professionnels, la distinction entre les faits et les opinions, la prise de décision à partir d'éléments factuels et l'objectivation des changements.
- Communiquer sur les enjeux des IFAQ auprès de l'ensemble du personnel.

Au CSSR les Lauriers, le système de signalement des événements indésirables est opérationnel, des revues d'analyse approfondie des causes sont menées et les actions préventives qui en découlent sont mises en place, portées à la connaissance des professionnels et évaluées.

La culture sécurité doit être ancrée dans les pratiques quotidiennes et il est nécessaire de renforcer la culture positive de l'erreur. Dans le cadre d'une organisation apprenante et d'une culture positive de l'erreur, les professionnels assurent sans réserve la déclaration des événements indésirables, pilier de toute amélioration de la sécurité des soins.

Action 13

Maintenir et améliorer la culture du signalement et de l'amélioration de la sécurité

- Poursuivre les actions de sensibilisation et de communication auprès du personnel pour favoriser la diffusion à tous les niveaux de la culture qualité et gestion des risques.
- Utiliser des méthodes pédagogiques innovantes.

Objectif 6

ÉVALUER LA PERTINENCE DES SOINS ET LES RÉSULTATS DE SOINS

Le recueil d'indicateurs, le déploiement des programmes d'évaluation des pratiques professionnelles, la réalisation de parcours patients et parcours traceurs, sont des exemples d'actions contribuant à évaluer la pertinence des soins. Il s'agit de proposer au patient le juste soin (le bon soin au bon moment et au bon endroit), strictement nécessaire et adapté à ses besoins, et conforme aux recommandations de bonnes pratiques. Un dispositif d'évaluation du résultat de prise en charge doit le compléter.

Dans ce domaine, des priorités d'action sont définies par les différents dispositifs de contractualisation ou d'incitation financière à la qualité. Elles peuvent porter sur l'analyse et l'amélioration de la pertinence des actes, des séjours et des parcours.

Action
14

Porter des projets sur la pertinence

- Déployer des études de pertinence (hospitalisations, actes, prescriptions, parcours) et de résultats.
- Intégrer la démarche d'analyse de la pertinence aux pratiques soignantes en lien avec les recommandations de bonnes pratiques.

Objectif 7

PROMOUVOIR LE RESPECT DES DROITS DES PATIENTS ET LA BIENTRAITANCE

Les engagements pris pour l'amélioration et la sécurité des soins sont menés dans le respect des droits des patients (dignité, intimité, respect des croyances, libertés individuelles...). Le concept de "bienveillance" guide les pratiques et comportements de l'ensemble des professionnels.

S'il n'y a pas de problématique identifiée au sein du CSSR les Lauriers concernant les droits des patients et la bienveillance, ces sujets doivent continuer de susciter un engagement institutionnel fort de l'établissement. Notre politique de bienveillance vise le plus grand respect du patient ainsi que la mise en place d'organisations de travail adaptées aux prises en charge dispensées.

Action
15

Conforter la politique de bienveillance notamment par :

- La mise en place d'une structure institutionnelle pour promouvoir la bienveillance.
- L'engagement du management de l'établissement et des services dans un cadre de référence défini.
- La formation/sensibilisation du personnel.
- Une meilleure identification des situations à risque.
- Une réflexion sur les pratiques professionnelles : accompagnement des équipes dans leur analyse des pratiques.

Objectif 8

AMPLIFIER ET DIVERSIFIER LA PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE ET DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Volet 1 – Le recueil de la parole du patient

Les établissements ont un rôle à jouer pour rendre opérationnel le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience patient e-Satis. Le dépôt des adresses mails des patients sur la plateforme est un prérequis indispensable.

Action
16

Créer les conditions pour augmenter le taux de participation des patients à e-Satis

- Poursuivre la mobilisation de l'établissement pour le recueil et le dépôt des mails des patients sortis sur la plateforme.
- Poursuivre la prise en compte de l'expérience patient en assurant une meilleure représentation des usagers dans nos processus de décisions et d'actions.

Volet 2 – Le patient partenaire de son parcours

Le recueil de l'expérience du patient sur sa maladie, sa prise en charge antérieure, ses traitements, ses examens, ses antécédents guident la mise en place d'une prise en charge adaptée, sécurisée, efficiente et conforme aux attentes et besoins du patient.

L'information adaptée délivrée au patient sur ses soins, ses traitements, son parcours et l'implication du patient dans la construction de son projet de soins contribuent à la sécurisation des soins.

Permettre au patient d'être acteur de son parcours de soins, et donc notre partenaire, constitue "une barrière de sécurité" à la survenue d'un éventuel événement indésirable.

Action 17

Développer l'usage des questionnaires internes et spécifiques HAS afin de permettre aux équipes d'être réactives et d'ajuster directement le parcours de soins du patient

- Poursuivre l'exploitation des questionnaires de satisfaction internes.
- Réaliser des enquêtes ciblées sur des thématiques identifiées par la CME, la CDU ou dans les plans d'action des instances.
- PREMs : analyse de l'expérience, du vécu et des ressentis.
- PROMs : analyse des résultats des soins.

Volet 3 – Le patient engagé pour la santé des autres

Le CSSR les Lauriers a déjà développé un certain nombre d'approches dans la participation des usagers à l'amélioration des parcours de soins et de la vie dans l'établissement :

- Une commission des usagers active et consultée régulièrement.
- La participation des représentants des usagers aux réunions d'instances (CLIN, CLUD, CLAN).
- La participation de patients aux réunions d'instance.
- La participation de patients ayant bénéficié des programmes d'ETP à l'amélioration des programmes (réunion de perception d'utilité, questionnaires à distance).

Action 18

Renforcer la place des usagers et leur contribution à l'amélioration du fonctionnement de l'établissement et des prises en charge des patients

- Faire un état des lieux des initiatives déjà menées qui relèvent de l'expérience patient pour faire perdurer les dynamiques existantes.
- Associer le patient aux process d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins via des méthodes interactives : patients traceurs, patients sentinelles, parcours traceur, analyse approfondie des événements indésirables, programmes d'évaluation des pratiques professionnelles.
- Mettre en œuvre le projet des usagers.
- Imaginer et développer de nouveaux modèles.

Si la reconnaissance et l'application de ces droits fondamentaux sont au cœur des modes de prise en charge du centre des Lauriers, la place du patient au sein de l'établissement peut être

réaffirmée, notamment en mettant tous les moyens en œuvre pour améliorer la qualité de séjours de patients.

Les journées des patients sont rythmées par les thérapies, les échanges avec les professionnels et les autres patients, et par l'ensemble des ressources en termes de loisir et divertissement que l'établissement a la capacité de proposer.

A ce titre, un espace de convivialité devrait voir le jour dans les mois à venir. De manière générale, il est important pour le bien être des patients de pouvoir jouir d'espaces dédiés à l'échange, au partage et au divertissement, avec leurs familles ou avec d'autres patients du centre.

Ces espaces et ces temps de convivialité sont d'autant plus importants qu'ils contribuent à la bonne prise en charge des patients : l'ennui est effectivement le pire ennemi du patient, et les temps morts sont sujets à nourrir ou à faire naître des addictions. Toutes les possibilités d'activité proposées aux patients contribuent ainsi à leur autonomisation.

**Action
19**

Valoriser et développer les espaces de convivialité entre les patients avec les familles

➤ Un local a été identifié et sera aménagé au sein du CSSR.

Objectif 9

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'INNOVATION

Le CSSR des Lauriers est un établissement en pleine évolution : de nombreux projets voient actuellement le jour.

A. Le développement de la télémédecine

Les Lauriers font preuve d'une forte volonté de développer l'usage de la télémédecine, et de répondre à des besoins complémentaires de prise en charge des patients. La télémédecine présente en effet des avantages certains :

- un renforcement de la sécurité, notamment avec l'utilisation de canaux d'information sécurisés : messageries sécurisées, expérience en visioconférence sécurisée par rapport aux appels téléphoniques, traçabilité accrue des prescriptions,
- une diminution des risques de pertes d'informations. La plupart des échanges avaient jusqu'à présent lieu par téléphone, ce qui pouvait engendrer des incompréhensions ou des pertes d'information,
- un gain de temps de déplacement de la part des professionnels comme des patients,
- des échanges d'avis spécialisés entre les professionnels,
- un confort accru pour les patients qui peuvent bénéficier du suivi de la prise en charge depuis leur domicile,
- la possibilité de proposer des prises en charges complémentaires aux soins classiques du centre.

Dans le cadre du déploiement de la télésanté dans les établissements SSR de Nouvelle-Aquitaine initié par l'ARS via un Appel à Projet, 4 parcours de télémédecine ont été identifiés à ce jour par le centre des Lauriers :

- un parcours de télémédecine sur l'addictologie avec la mise en place de téléconsultations pour le suivi des patients,

- un parcours de télé soins avec la diététicienne pour le suivi des patients,
- un parcours de psychiatrie, où la psychiatre du centre pourrait un jour par semaine faire de la télé expertise afin de donner des avis aux autres médecins du site sur la prise en charge psychiatrique de leurs patients,
- un parcours de télémédecine en soins en oncologie, avec la mise en place de téléconsultations pour le suivi des patients, et de la télé expertise pour bénéficier d'avis d'oncologie.

Le développement de ces parcours de télémédecine a été fortement freiné par la qualité du réseau informatique disponible au centre des Lauriers ; celui-ci doit être amélioré dans le courant de l'année grâce aux travaux de rénovation, et ainsi permettre de concrétiser les réflexions menées jusqu'à présent sur ces parcours.

Action 20

Poursuivre le développement de la télémédecine, dont la télé-rééducation

- Intégrer la démarche au niveau du SSR polyvalents dans le cadre de l'appel à projet porté par l'ARS.
- Des programmes de télé-rééducation avaient été mis en place et proposés aux patients lors de la crise sanitaire liée à la covid-19. Ces programmes pourront être consolidés et réutilisés.
- Prioriser l'aboutissement des travaux sur le réseau informatique.

B. Le projet Linestie

Linestie est une startup développant un outil numérique permettant de mettre en lien les patients et les professionnels de santé sur le secteur A.

Les intervenants (professeurs d'activité physique adaptée, kinésithérapeutes, diététiciennes, secrétaires médicales, médecins) auront la possibilité de publier des informations relatives à la pathologie et à la prise en charge qui sont validées scientifiquement ainsi que des vidéos reprenant les apprentissages du séjour. Le calendrier des activités et des informations en temps réel sur l'organisation du service seront accessibles. Ces éléments seront notamment consultables le soir en chambre et les week-ends et favoriseront l'autonomie du patient au cours de son séjour.

Les patients se connecteront simplement sur le site Linestie pendant le séjour et repartiront avec leur bagage numérique en fin de séjour. Une extension à l'HTP est également envisagée afin de maintenir le lien avec les patients.

C. La réalité virtuelle

Ce dispositif a été mis en place en 2018 en addictologie et a été élargi à l'ensemble des secteurs de soins du CSSR. Il est utilisé pour réduire l'anxiété et la douleur et permet à des patients de profiter d'un moment d'évasion. Cet outil est mis en œuvre par l'enseignante d'activité physique adaptée, sur prescription médicale.

D. Les pistes de développement de l'IPA

L'IPA est un terme qui désigne des Infirmiers en Pratique Avancée, et consiste pour les infirmiers à acquérir des compétences relevant du champ médical, afin de contribuer avec les médecins au suivi régulier des patients qui leurs sont confiés. Cette pratique permet notamment :

- de développer les compétences des infirmiers et ainsi de favoriser leurs évolutions de carrière,

- d'améliorer la qualité des soins et des parcours de santé,
- de renforcer l'équité et l'accès aux soins des populations,
- de centrer la prise en charge sur la personne, son entourage, et les besoins de santé de la population.

Cette pratique fait l'objet de réflexions en CME afin d'identifier les besoins et l'impact organisationnel.

AXE 4

Promouvoir des modes de management et des organisations internes performantes et motivantes

Objectif 10

DÉVELOPPER LES DÉMARCHES SPÉCIFIQUES D'AMÉLIORATION DU TRAVAIL ET DE LA DYNAMIQUE EN ÉQUIPE

L'analyse des pratiques professionnelles est une pratique largement développée dans le secteur des LISP ; cette dernière permet d'associer la formation des équipes et le perfectionnement des pratiques sur la base de situations vécues exposées par les professionnels. Mise en œuvre sur le secteur polyvalent récemment cette pratique est à pérenniser.

Action 21	Poursuivre et évaluer les démarches d'amélioration des pratiques professionnelles
--------------	---

Dans la continuité de l'analyse des pratiques professionnelles, l'établissement a mis en place des espaces permettant aux professionnels de différents services de se rencontrer à périodicité définie pour échanger sur des problématiques rencontrées le plus souvent aux interfaces des processus. Cette première étape vers la performance de nos organisations est à renforcer par la mise en œuvre de nouvelles approches permettant de renforcer la cohésion des équipes et de faire face collectivement aux nouveaux enjeux. La crise sanitaire actuelle met en évidence l'absolue nécessité de développer cet axe de manière prioritaire.

Action 22	Développer de nouveaux outils pour favoriser la cohésion d'équipe (mise en situation, team bulding, CRM santé-PACTE)
--------------	--

Objectif 11

ACCOMPAGNER LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES

L'évolution des organisations et du contexte des établissements sanitaires nécessite une adaptation du mode de management et d'accompagnement des équipes.

Ainsi, les managers des services de soins et des services supports doivent être accompagnés dans ces évolutions par des formations et des dispositifs de soutien.

Action
23

Développer l'axe formation à destination des managers

- En particulier la formation management avec la mise en place d'une formation régionale.
- Proposer des accompagnements spécifiques type coaching.

Action
24

Favoriser les partages d'expériences entre cadres des différents établissements

- En particulier entre les cadres des trois établissements composant le pôle.
- Plus largement sur des thématiques spécifiques entre les différents établissements du Groupe (innovation, REX, projets transversaux).

Objectif 12

FAVORISER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS

Les différents travaux menés ces derniers mois dans le cadre de la certification, la pénurie actuelle de personnels sur certains métiers en tension, le développement des nouveaux projets du centre impliquent d'engager une réflexion sur la qualité de la politique d'intégration au sein du groupe et de l'établissement.

Par ailleurs, le recours au personnel de remplacement nécessite un accompagnement spécifique dans leur prise de poste pour limiter l'impact sur l'organisation du service et sur la prise en charge des patients.

Action
25

Mettre en place une politique globale d'intégration

- Mettre en place un parcours d'intégration global et une gestion des nouveaux arrivés reprenant toutes les dimensions (DPI-fonctionnement du site-aspect RH-politique et fonctionnement de la démarche QGDR).
- Réaliser des journées découvertes du pôle et du Groupe pour les nouveaux arrivés.
- Réaliser un guide d'accueil simplifié pour les intérimaires ou contrats courts.

Objectif 13

IMPULSER UNE DÉMARCHE QVT PLURI PROFESSIONNELLE ET PARTICIPATIVE

La promotion de la bientraitance des patients et de leurs proches est inséparable du bien-être des professionnels et de la valorisation des actions relatives à la qualité de vie au travail au CSSR des Lauriers.

En 2021, un questionnaire de satisfaction sur la Qualité de Vie au Travail a été déployé dans l'ensemble des établissements de l'UGECAM Aquitaine et son Siège. Au sein du CSSR des Lauriers, un COPIL QVT a été constitué pour analyser les réponses et identifier des axes d'amélioration, construire et piloter un plan d'action.

Action
26

Développer les axes de travail entre pairs et/ou transversal autour de pratiques communes (socle de connaissance, de comportements et valeurs communes)

Action
27

Favoriser la formation sur le rôle et le positionnement du manager de proximité

Action
28

Favoriser l'anticipation des mouvements et des remplacements sur les plannings en lien avec le nouvel outil de gestion des plannings dans l'attente du GTA national

Action
29

Poursuivre les formations sur la responsabilité liée à l'emploi IDE, Aides-Soignantes

Action
30

Organiser des réunions de concertation entre les managers de proximité et le service formation afin de préparer le plan de développement des compétences et assurer la communication auprès des salariés

Action
31

Mettre en place un espace de discussion sur la QVT

Objectif 14

AMÉLIORER LES CONDITIONS D'ACCUEIL DES PATIENTS ET DE TRAVAIL DES SALARIÉS

L'établissement s'est engagé depuis 2020 dans la réalisation de travaux de rénovation lourde.

Une première phase de travaux qui s'achève au premier trimestre 2022 a permis la réhabilitation du site et sa remise aux normes. Ils ont concerné la mise en sécurité du bâtiment qui était indispensable pour la poursuite de son exploitation : travaux d'électricité, changement de l'appel malade, du système de sécurité incendie, et la reprise structurelle de certaines fondations.

La création du sas d'accueil commun avec l'EHPAD et le ravalement complet des façades favorisent la déclinaison du projet de pôle avec un accès facilité entre les deux sites permettant synergie des équipes et mutualisation des locaux, un projet architectural plus harmonieux, et un changement d'image important du CSSR.

Les conditions d'accueil des patients ont pu également être améliorées avec l'installation de mains courantes et de plaques de propretés dans les circulations des secteurs de soins, le changement du mobilier des chambres, le rafraîchissement d'air dans les circulations, le changement des menuiseries des chambres plus esthétiques et entraînant des économies d'énergie.

Enfin, l'ensemble des locaux des cuisines sera rénové pour répondre aux dernières normes du secteur.

L'établissement poursuivra son projet de travaux sur les 5 prochaines années.

L'ensemble de ces travaux permettra d'améliorer les conditions d'accueil et de prises en charge des patients, les conditions de travail des salariés et l'image de l'établissement.

**Action
32**

Créer des locaux dédiés à l'activité d'HTP en lien avec le renforcement l'HTP addictologie-nutrition et le développement de l'HTP oncologie.

**Action
33**

Réaliser la deuxième phase des travaux de rénovation de l'Hospitalisation Complète

- Mise aux normes PMR de certaines chambres, rénovation complète des salles de bain, poursuite des travaux de modernisation des installations électriques, travaux de modernisation des sols et des revêtements muraux des chambres et poursuite du changement des faux plafonds, des menuiseries extérieures de certains locaux et réfection totale de la voirie du site.

Les Lauriers sont situés dans l'agglomération de Bordeaux à proximité d'un accès rocade et du tram et bénéficient d'un parc de 7 hectares. L'établissement s'est engagé depuis 2021 dans l'aménagement du parc avec la réalisation d'un parcours de marche agrémenté de panneaux d'informations réalisés en bois par le CRPS de la Tour de Gassies.

Il reste à poursuivre cet aménagement, avec l'identification des essences d'arbres remarquables présents dans le parc en lien avec le CRPS, la mise en place d'autres circuits de marche pour compléter l'offre actuelle, de réaliser des aménagements de terrains de sport et de définir un plan global d'éco gestion du parc.

**Action
34**

Poursuivre l'aménagement du parc les Lauriers

Objectif 15

AMÉLIORER LES INFRASTRUCTURES ET LES OUTILS NUMÉRIQUES ET FACILITER LE DÉVELOPPEMENT DE LEUR USAGE

La priorité est de solutionner les problématiques de réseau, dont le débit est aujourd'hui très faible. Des mesures ont déjà été prises en ce sens, et le centre devrait être raccordé à la fibre dans le courant de l'année.

L'établissement s'engage, sur la période du projet d'établissement, avec l'appui de la direction SI de l'UGECAM et dans le cadre défini par la stratégie nationale du numérique en santé (et notamment le programme SUN'ES) et par la direction nationale des UGECAM, à conduire des chantiers majeurs dans le domaine informatique et du numérique en santé.

Un investissement dans l'amélioration du système d'information et des usages numériques est en effet indispensable pour :

- garantir la qualité et la sécurité des soins,
- favoriser la coordination avec les autres acteurs du parcours de santé, et avec les patients,
- permettre de développer les projets de télésanté portés par le projet médico-soignant (télémédecine, télé-rééducation, outil Linestie,...),
- garantir un haut niveau de sécurité SI, en veillant à la protection des données,
- faciliter le travail des professionnels au sein de l'établissement, dans tous les domaines (soins, gestion, communication interne et externe...).

L'accent sera mis en particulier sur la maîtrise du pilotage des différents projets, et la formation, indispensable à l'appropriation des nouveaux outils par les équipes.

L'établissement utilise le réseau de l'Assurance maladie, ce qui génère actuellement des contraintes spécifiques.

Il a, en début d'année 2022, transféré l'hébergement des données de santé au groupement MIPIH, certifié HDS, qui en assure l'infogérance, cette évolution nécessitant de gérer les interfaces avec le réseau RAMAGE.

Il existe de fortes attentes des professionnels en terme d'amélioration des réseaux et des équipements, et de capacité à disposer des moyens techniques pour travailler de manière plus fluide et pour pouvoir développer notamment les outils de e-parcours et la télémédecine.

Action 35

Améliorer les infrastructures informatiques et renforcer la sécurité des systèmes d'information et la protection des données

- Déploiement en 2022 de la version V6 du réseau RAMAGE pour permettre une augmentation du débit du réseau associée à une optimisation de la bande passante et à l'amélioration de la qualité du câblage et des connexions WIFI.
- Migration des données de santé vers un Datacenter HDS géré par le MIPIH en 2022.
- Augmentation de la capacité de stockage et révision des procédures de sauvegarde.
- Amélioration de l'équipement en matériel informatique des professionnels.
- Renforcement des mesures visant à maintenir un haut niveau de sécurité SI et au respect de la protection des données.

L'établissement utilise la solution EVOLUCARE qui couvre un périmètre fonctionnel complet : gestion administrative du patient, recueil d'activité, programme de médicalisation du système d'information (PMSI), dossier médical et dossier de soins, pharmacie et restauration.

L'établissement dispose de la MSS, avec un niveau d'usage inégal, et n'alimente pas systématiquement les DMP.

La version EVOLUCARE doit évoluer afin de permettre la mise en œuvre de la feuille de route du numérique en santé (INS, alimentation DMP, etc.). Les améliorations attendues doivent permettre d'étendre la numérisation des informations échangées mais aussi l'automatisation des saisies afin de faciliter l'activité des professionnels. Un nouvel outil d'aide décisionnelle EVOLUCARE ANALYTICS est à déployer en appui à la performance des activités.

Action 36

Améliorer le niveau de maturité du dossier patient informatisé et atteindre les objectifs du programme SUN'ES

- Déploiement en 2022 de la version EVOLUCARE permettant d'atteindre les cibles SUN'ES.
- Généralisation et automatisation de l'alimentation du dossier médical partagé (DMP).
- Usage renforcé de la messagerie sécurisée de santé (MSS) avec les professionnels, et avec les patients dans le cadre de l'espace numérique de santé.
- Amélioration du processus de gestion administrative du patient.
- Déploiement des requêtes sur ANALYTICS.

Le site internet actuel est ancien, et peu utilisé. La CNAM pilote le développement d'un nouveau site internet pour tous les établissements UGECAM, qui sera mis en service courant 2022.

L'établissement est très engagé dans le développement de projets de télémédecine, et en attente de solutions techniques robustes et interopérables.

En parallèle, la feuille de route numérique nationale prévoit un développement rapide de l'espace numérique de santé pour en faire un outil au service de chaque citoyen et de la coordination des soins et des accompagnements.

Action 37

Enrichir l'offre de services pour les patients et doter les professionnels d'outils de coordination et de télémédecine ergonomiques et interopérables

- Déploiement et alimentation du nouveau site internet en cours de développement et utilisation des services offerts par ce nouvel outil, dont le recueil des avis des patients, la réalisation d'enquêtes, etc. (2022-2023).
- Mise en place de services dématérialisés pour les patients (préadmission en ligne, paiement en ligne).
- Promotion et utilisation des services de l'espace numérique en santé.
- Mise en place de solutions de télésanté (téléconsultation, télésurveillance, télé-expertise ...) interopérables et embarquant les contrôles requis.

Le besoin d'un intranet performant est identifié comme une forte priorité, de même que l'amélioration des outils de gestion internes.

Les établissements des UGECAM utilisent les applicatifs des systèmes d'information des ressources humaines et comptables nationaux de l'Assurance Maladie. Dans ce cadre, il est prévu la mise à disposition d'un outil de saisie et de gestion électronique des documents (ALIENORH), le

déploiement d'un outil national de gestion du temps et des plannings des salariés (GTA), et de nouvelles fonctionnalités dans l'outil de gestion économique et financière (QUALIAC).

**ACTION
38**

Améliorer les outils de gestion interne, notamment via un intranet et l'amélioration des outils des fonctions support

- Déploiement, alimentation et promotion de l'usage du nouvel intranet de l'UGECAM Aquitaine (2022).
- Amélioration des outils de gestion des ressources humaines (dont mise en place de l'outil GTA national, outil planning, outils de pilotage et gestion des remplacements, ALIENORH).
- Déploiement de nouvelles fonctionnalités de l'outil GEF au service des utilisateurs.

AXE 5

Affirmer la responsabilité sociale de l'établissement

Objectif 16

RENFORCER LES DÉMARCHES DE PROMOTION DE LA SANTÉ POUR LES PATIENTS ET LES PERSONNELS

Ce volet repose sur la mise en œuvre de deux programmes d'éducation thérapeutique : l'un axé sur les facteurs de risques liés au surpoids et à l'obésité et le second au bénéfice des patients âgés présentant un risque de chute. Sur le secteur d'addictologie l'équipe axe ses efforts sur l'accompagnement des patients dépendants à la réduction des risques et du pouvoir d'agir.

L'établissement dispose également d'une infirmière tabacologue qui conduit des ateliers spécifiques en matière de prévention et d'accompagnement au sevrage aussi bien en hospitalisation que sur l'activité d'HTP ou des ateliers transversaux sur ce thème sont proposés.

Les salariés bénéficient également de ces actions de prévention notamment lors des animations proposées lors du mois sans tabac. Le CLIN assure avec la médecine du travail une sensibilisation des salariés à la vaccination permettant d'accroître d'année en année nos pourcentages d'agents vaccinés. Une démarche plus globale de prévention des risques professionnels est engagée et pilotée au niveau régional. Dans ce cadre, des études du poste de travail peuvent être réalisées sur simple demande des salariés.

Objectif 17

INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS NOS PRATIQUES

Le développement durable se définit comme étant "un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs"¹². Concrètement, il s'agit d'associer les dimensions écologiques, économiques et sociales de manière à ce que la pérennité de chacune de ces dimensions soit assurée dans le temps.

La Haute Autorité de Santé a introduit dans la V2010 de son manuel de certification des critères de développement durable.

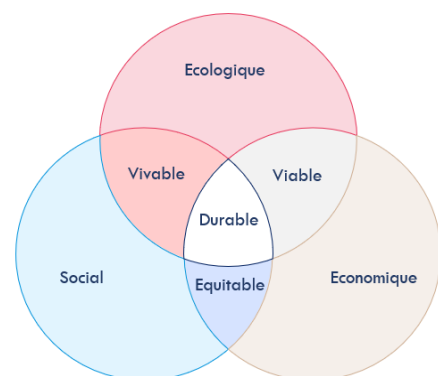


Diagramme de Venn du développement durable

¹² Source : Rapport de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'Organisation des Nations unies, aussi appelé rapport Brundtland

En santé, ce principe permet de réconcilier les démarches qualité déjà existantes en posant de nouvelles questions et en affinant le raisonnement sur :

- les valeurs, missions, activités d'un établissement de santé et ses notions de responsabilité sociale et environnementale,
- la démarche d'amélioration continue de la qualité dans une perspective de continuité et de durabilité,
- la gestion des risques environnementaux, sociaux et économiques.

Tout établissement de santé a, par sa vocation, ses missions et ses activités, une responsabilité et un devoir d'exemplarité dans la mise en place d'une stratégie de développement durable. En 2011, le SSR des Lauriers a souhaité intégrer les enjeux liés au développement durable dans sa politique en fondant sa démarche sur la réalisation d'une évaluation initiale. Pour cela, l'établissement a réalisé un autodiagnostic en répondant à l'indicateur "IDD" élaboré par le Comité du développement durable en santé (c2ds). Cette première évaluation a permis de mettre en évidence les premières actions menées sur les thèmes suivants :

- mise en place de filières de tri des déchets,
- maîtrise du risque infectieux,
- amélioration des organisations et conditions de travail (baromètre social),
- respect des droits des usagers et des professionnels (projet de promotion de la bientraitance),
- amélioration de l'accessibilité des locaux.

La dimension sociale d'un établissement de santé s'articule autour des besoins des patients et des professionnels, et doit permettre à ces deux catégories de personnes de pouvoir évoluer de manière pérenne au sein de la structure.

Pour les professionnels, cette pérennité s'entretient par des formations professionnalisantes, une bonne qualité de vie au travail, des relations saines avec l'ensemble des agents, et une valorisation et une reconnaissance du travail effectué. La plupart de ces thématiques ont fait l'objet au cours de ce Projet d'Etablissement d'actions concrètes afin d'assurer la continuité et l'épanouissement des professionnels au sein de la structure.

Pour les patients, cette pérennité renvoie au bien-être et à la qualité de leur séjour au sein de l'établissement. Là-aussi, plusieurs actions ont été ciblées précédemment afin d'améliorer le bien-être et la prise en charge du patient, en cohérence avec la charte de bientraitance des établissements UGECAM.

En particulier, le fait d'améliorer la réinsertion des patients dans la vie active par le biais des SAMSAH ou des SAVS (mentionnés précédemment) est un pilier central de la pérennité sociale des patients du CSSR Les Lauriers, en leur permettant de contribuer à nouveau activement à la société.

La dimension économique de l'établissement est assurée quant à elle par la Direction, dont l'une des missions est d'assurer le bon arbitrage entre les projets, les besoins opérationnels de l'établissement et le budget annuel dont il dispose.

Par ailleurs, l'axe Développement durable dans la politique qualité est défini comme suit :

- adopter des comportements éthiquement, écologiquement et socialement responsables, tant dans la conduite des projets que dans les pratiques managériales,
- mettre en œuvre la sensibilisation des professionnels en matière de protection de l'environnement et de développement durable,

- améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables,
- prévenir, trier et valoriser les déchets,
- préserver la ressource en eau,
- Développer la mobilité durable.

**ACTION
39**

Mettre en œuvre un plan d'actions concrètes et évaluées en matière de développement durable

Suivi des actions en lien avec le développement durable (politique Qualité développement durable, démarche RSO)			
Objectifs	Critères	Points forts	Actions
L'établissement a établi une stratégie d'adaptation de son fonctionnement et un plan d'action au regard des enjeux du développement durable	L'établissement a défini des modalités de pilotage de sa politique en matière de DD		
	L'établissement a désigné un référent DD		
	Il existe un plan de maîtrise des risques environnementaux auxquels est exposé l'établissement		
	L'établissement a réalisé un diagnostic initial de sa situation en regard des enjeux de DD		
Mettre en œuvre la sensibilisation des professionnels en matière de protection de l'environnement et de développement durable	L'établissement agit pour influencer les comportements des professionnels et des patients en faveur du développement durable		Sensibilisation par affichage
		Existence dossiers partagés	Sensibiliser au bon usage des mails
		Ruches	
		Collecte des mégots	
			Projet de création d'un potager
Améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Les consommations (énergie, eau) sont connues et un plan d'action existe pour les réduire	Consommations connues	
		Raccordement au réseau urbain de chaleur	
Prévenir, trier et valoriser les déchets	Une filière est en place pour chaque type de déchet	Système de rafraîchissement du bâtiment	
		Eclairages à détection automatique dans les parties communes	A poursuivre et étendre à l'ensemble du bâtiment
		Remplacement des menuiseries extérieures de chambres + remplacement de l'isolation des toitures terrasses lors des travaux	
		DASRI	
		Verre	
		Papiers / cartons	
		Plastique	
		Mégots ?	
		Masques ?	Projet / pertinence à déterminer
		Déchets verts : épandage sur le site	
		Déchets alimentaires / ordures ménagères	
Préserver la ressource en eau / énergies	Les consommations (énergie, eau) sont connues et un plan d'action existe pour les réduire	Economiseurs d'eau	Déclencheurs automatiques /mousseurs à chaque changement > équipements BC
		Ampoules basses consommations (LED)	A poursuivre, à chaque changement
Développer la mobilité durable	L'établissement agit pour influencer les comportements des professionnels et des patients en faveur du développement durable	Prise en charge abonnements TBM	
			Installation de bornes électriques sur le nouveau parking
		Accès facilité au Tram : Aménagement d'un passage à travers les résidences	Accès facilité au Tram par un accès préservé lors de la vente du terrain au constructeur
RSO		Recours à la visio / télé-médecine qui évitent des déplacements	
		Emploi de personnes en situation de handicap : Entretien des espaces verts (ESAT), mobilier extérieur fabriqué par le CRPS	

ZOOM sur une action spécifique de développement durable :

L'établissement s'est engagé dans un projet de valorisation de son parc

Depuis 2020, le Centre a entrepris plusieurs actions pour valoriser le parc sur lequel il est implanté. Tout d'abord en créant un parcours sportif permettant la réalisation d'activité physique adaptée pour les patients hospitalisés. Plusieurs parcours sont identifiés selon des niveaux fixés par l'enseignante d'activité physique adaptée. Un aménagement et une signalétique des parcours ont été réalisés par le CRPS de la Tour de Gassies avec des matériaux en bois.

L'établissement a également installé des ruches en partenariat avec un apiculteur qui réalise des ateliers pédagogiques autour de la vie des abeilles et de l'impact sur l'écosystème.

Très concrète et très pédagogique, la visite d'une ruche est un excellent moyen d'aborder par l'exemple la nécessité de mener une politique environnementale.

Comparativement à d'autres outils plus complexes, l'accueil de ruches offre une clef d'entrée immédiate à une politique plus vaste et plus diversifiée.

Un projet d'éco gestion du parc est également à l'étude afin de valoriser tous les espaces qui entourent l'établissement avec la mise en place d'un parcours thématique le long du parcours santé, la végétalisation de certaines zones par des rampants ou autres végétaux afin de limiter la tonte des espaces verts, la mise en place de zones de friche, et l'intégration de zones de prairies fleuries pour favoriser la biodiversité.

Enfin, l'établissement a entrepris une réflexion avec le CCAS de la ville sur l'aménagement de jardins thérapeutiques partagés entre les patients et les résidents du pôle, de la résidence autonomie et de séniors de la Ville de Lormont. Ce projet s'inscrit dans les projets du pôle gérontologique et handicap portés par la commune.

L'engagement de l'établissement dans une politique culturelle et artistique au bénéfice des patients

L'art et la culture occupent une place importante au sein de l'établissement et contribuent au projet de soins et de réadaptation des patients, l'idée étant de favoriser le recours par le patient à des dispositifs socio culturels pour améliorer globalement sa qualité de vie. Toutes ces initiatives permettent le recours par le patient à des dispositifs socio-culturels pour lutter contre l'ennui, développer des liens sociaux et découvrir de nouvelles potentialités créatrices.

L'introduction de l'art et de la culture s'est faite progressivement par le biais d'une association présente depuis plus de 10 ans dans notre établissement "Fenêtre sur rue". Ce partenariat fortement ancré dans notre philosophie de prise en charge des patients présentant des pathologies addictives a suscité de la part de la communauté soignante une forte adhésion en lien avec l'amélioration perçue de la qualité de vie des patients.

En 2017, une artiste peintre est venue renforcer notre dispositif et, aujourd'hui, nous venons de concrétiser un nouveau partenariat avec un intervenant en art thérapie exclusivement dédié à l'accompagnement de nos patients en fin de vie. Ces "thérapies non médicamenteuses" sont à la source d'apaisement, de réflexions et de bien-être de nos patients mais aussi de nos équipes, intégrées dans le nouveau projet d'établissement ; elles ont permis d'obtenir le 2^{ème} prix du concours national d'art des UGECAM en 2021.

L'établissement a par ailleurs récemment participé à un appel à projets "culture et santé 2022 Nouvelle Aquitaine" porté par l'Agence Régionale de Santé sur le thème des arts visuels et de la peinture.

ANNEXE

Fondements de la politique de promotion de la bientraitance au CSSR Les Lauriers

1. La bientraitance est liée à des valeurs défendues par l'établissement et ses acteurs :

Ces valeurs sont essentielles à tous les niveaux : professionnels ↔ patients, patients ↔ patients, professionnels ↔ professionnels, managers ↔ équipes, hiérarchie ↔ subordonné.

- Le respect et l'écoute reconnus comme valeurs centrales devant émaner du collectif.
- La confiance qui crée le lien entre les acteurs. Elle nécessite une forme d'exemplarité qui repose en premier lieu sur la relation des managers avec leurs collaborateurs.
- L'empathie soit la capacité de comprendre, de ressentir les sentiments et les émotions de l'autre (mettre du soin à l'entendre exprimer ce qu'il ressent, pense, ou vit à la place où il est).
- La compréhension visant à faciliter les échanges entre le monde des uns et des autres. Elle nécessite bienveillance, tolérance et réciprocité des échanges.
- L'exigence : ambition de toujours (s') améliorer, (s') adapter et optimiser (compétences, organisations, pratiques professionnelles).
- L'intelligence collective : ce qui nous intéresse est de construire ensemble, cela doit être une posture professionnelle.

2. La bientraitance relève concrètement de la connaissance commune du sens donné à notre action :

- Soigner qui n'est pas seulement traiter (on traite une maladie pas un patient..) mais "prendre soin de". Il s'agit de considérer le patient dans sa dimension de sujet, de personne et non comme un "objet médical". Le soignant doit éviter une attitude de "toute puissance", prendre en compte les choix du patient et accepter les éventuelles limites des prises en charge dispensées.
- Accompagner ce qui demande effort d'adaptation, d'écoute et de prise de distance. Les jugements ne doivent pas interférer dans la prise en charge, dans la relation.
- Réinsérer ce qui implique la co-construction avec le patient (et sa famille) dans le respect de son projet.
- Viser le bien être des patients bien sûr mais également de l'ensemble des acteurs. Cela requiert la capacité de dire des choses positives, d'insister sur les potentiels, sur la notion de "prendre plaisir à ...". Cela signifie "remettre de l'humain".

3. La bientraitance est affaire de volonté institutionnelle :

- Veiller à un positionnement éthique : volonté d'interroger nos mots, nos idées, nos pratiques ; volonté d'interroger le contexte ainsi que notre organisation ; courage de se regarder et de se laisser voir.
- Se mettre en capacité de négocier : acceptation des désaccords, développement d'une culture de confrontation et non d'affrontement. Volonté de valorisation des différences/désaccords dans le sens de l'intérêt collectif.
- Passer du dire au faire notamment en sachant édicter des règles collectives sachant qu'elles s'adressent à des patients individus ; en ayant la volonté d'améliorer le quotidien à partir de faits observés positifs et négatifs, en prenant en considération l'importance du temps dans toutes démarches.
- Favoriser l'autonomisation et la responsabilisation des professionnels conditions de la compétence et de la capacité d'innover.

- Accompagner les équipes en promouvant le travail d'équipe, la pluridisciplinarité et la collégialité c'est-à-dire la co-construction.

A partir de cette "enveloppe culturelle commune minimale" (ECCM), il s'agira de construire notre plan d'action à partir des besoins recensés suite à l'état des lieux effectué par le chef de projet au moyen du questionnement des personnels, patients, familles et partenaires internes et externes de l'établissement ainsi que du recensement des projets menés par d'autres CSSR en matière de bien-être.

Pour ce faire, 2 groupes de professionnels seront formés et chargés de construire un plan d'actions concrètes respectueux de notre ECCM.

CSSR Les Lauriers
2 bis avenue de la Résistance
33310 LORMONT
05 56 77 37 37
leslauriers.contact@ugecam.assurance-maladie.fr