



## Projet d'établissement ARAUCO

2022 - 2027

Association Régionale d'Aide aux Urémiques du Centre Ouest

## INTRODUCTION

1. Historique
2. Missions et Gouvernance
3. Valeurs d'entreprise
4. Implantations
5. Les projets de l'association :
  - Médical
  - Qualité et Gestion des Risques
  - Paramédical
  - Gestion des Risques Infectieux
  - Pharmacie usage Interne
  - Projet des usagers
  - Ressources Humaines

## SOMMAIRE

## INTRODUCTION:

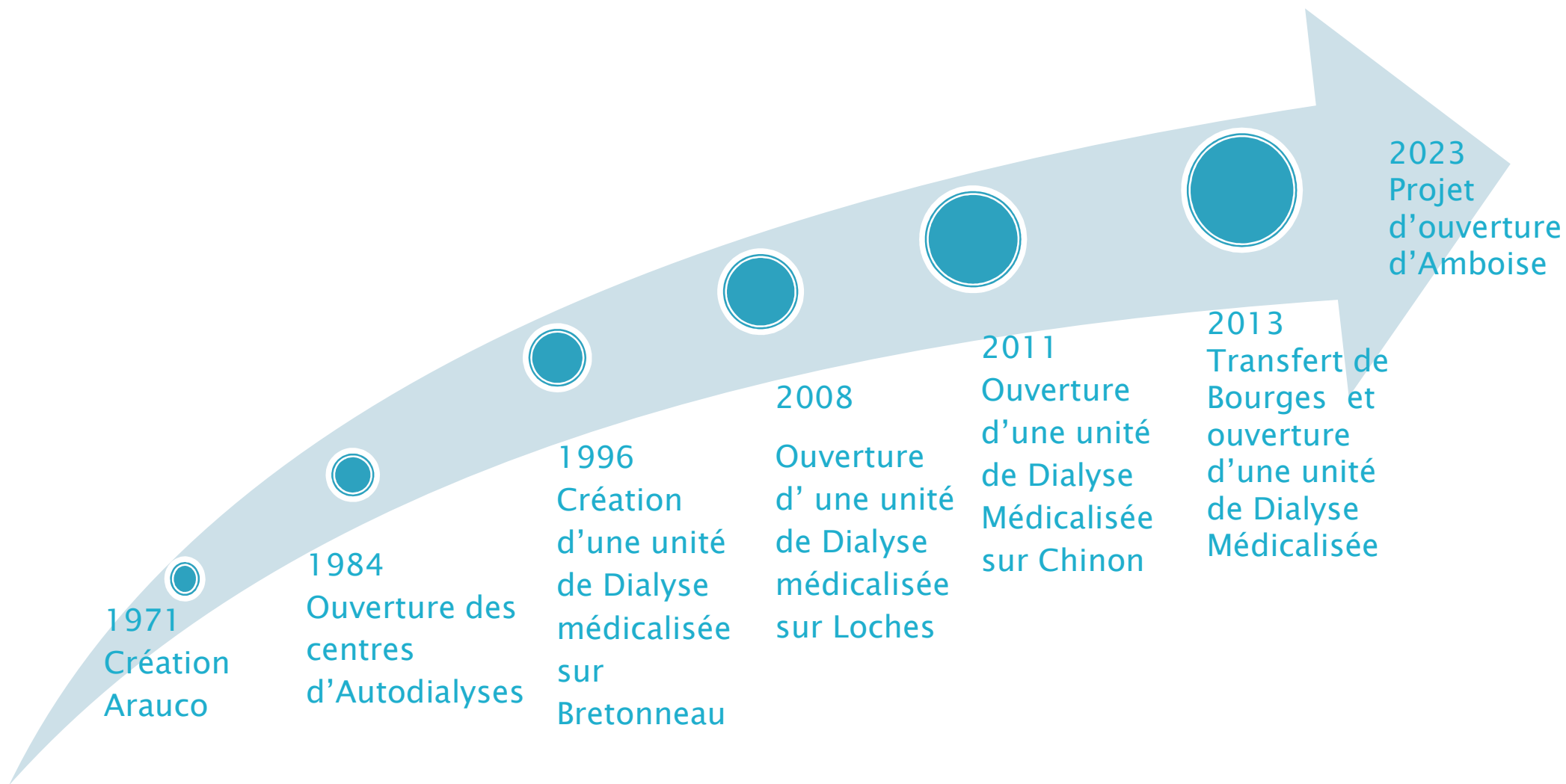
### Pourquoi cette évolution du Projet d'établissement ?

Ce nouveau projet d'établissement couvre la période 2022 à 2027 et fait suite à l'ancien Projet qui s'est arrêté en 2017 et pour lesquels on attendait la parution du projet régional de santé (2018-2022). Puis la période COVID et les difficultés que cette situation a engendrées n'ont pas permis son renouvellement au préalable.

L'objectif de ce nouveau projet est de rendre plus lisible nos accompagnements vis-à-vis des patients, d'intégrer le projet des usagers et de fédérer l'ensemble du personnel de l'association sur des projets communs.

Nous souhaitons également vous associer à de nouvelles réflexions sur des thèmes comme la RSE et d'une manière plus générale sur toutes les actions qui nous permettront d'améliorer notre fonctionnement et notre bien être au travail.





## HISTORIQUE

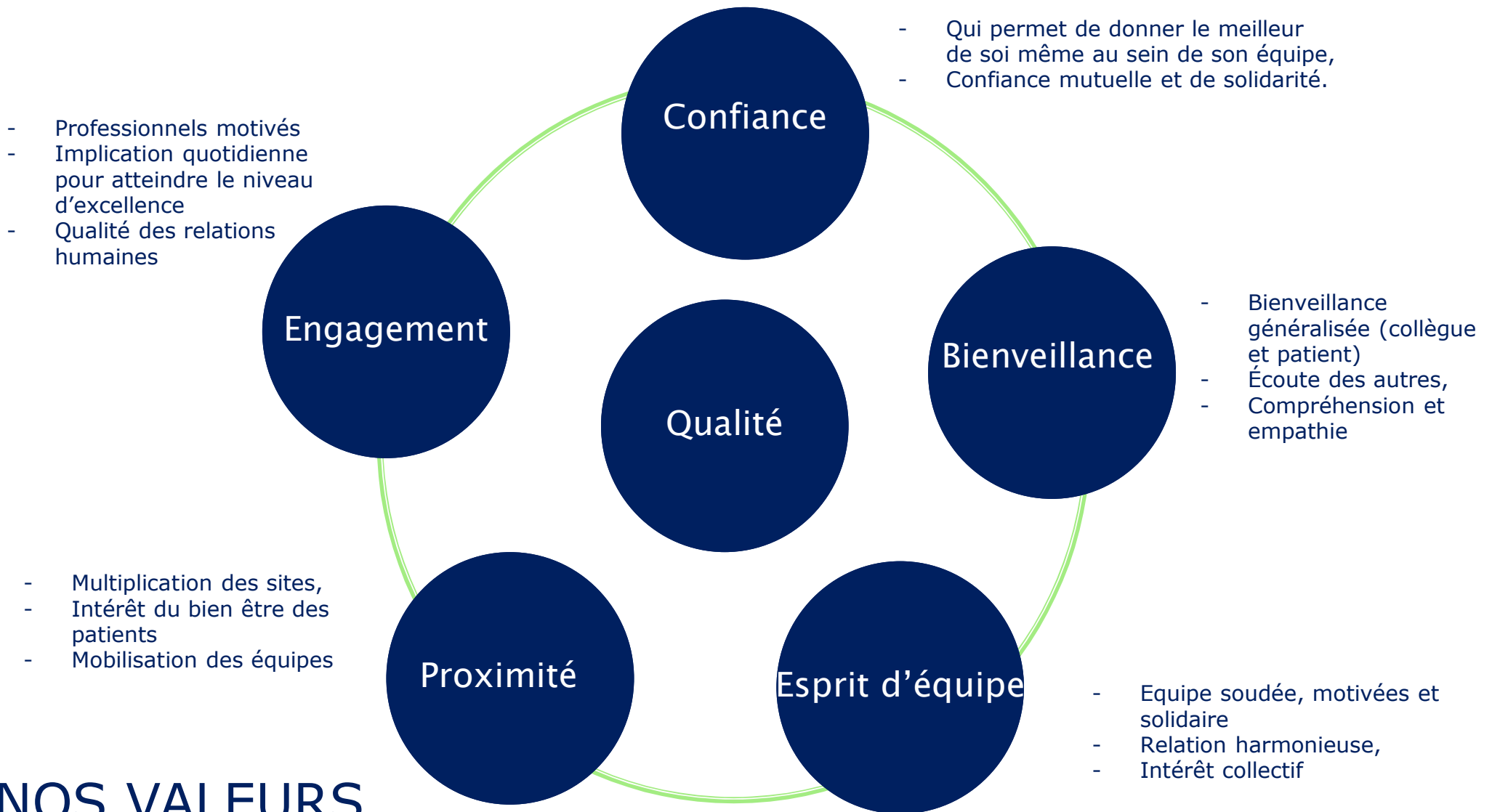
Projet d'établissement

**L'Association Régionale d'Aide aux Urémiques du Centre Ouest** a été créée en mai 1971. Privée à but non lucratif et déclarée loi 1901, elle participe aux missions d'intérêt collectif. Sa mission est le traitement de l'insuffisance rénale sur les départements d'Indre et Loire et du Cher. Ce nouveau projet s'inscrit dans une démarche collaboratrice avec les professionnels de l'association mais aussi ses membres de Conseil d'Administration y compris ses représentants des usagers. Sur la base d'un diagnostic partagé, les orientations ont ainsi été déterminées :

- **Croissance externe** : Développer l'association en adaptant ses structures aux besoins des patients
- **Médical** : Susciter l'attractivité de l'association pour faciliter le recrutement des médecins et du personnel soignant en particulier sur le département du Cher
- **Patients** : Continuer à développer la proximité géographique et faire en sorte que les patients deviennent acteur de leur santé
- **Qualité** : maintenir un haut niveau de qualité et rester dans une perspective d'amélioration continue et permanente
- **Implication Humaine** : Associer les salariés au cœur du fonctionnement de l'association

## MISSIONS

Pour faire face aux problèmes de recrutement, de crise sanitaire, et de crise identitaire que connaît notre secteur, les acteurs ont souhaité redéfinir les valeurs et afficher ainsi le reflet des comportements attendus qui sont :



# NOS VALEURS

Projet d'établissement

Les politiques du projet d'établissement sont présentées en 7 chapitres et font l'objet d'un programme d'actions décliné chaque année et révisable à tout moment, consultable par tous les acteurs (professionnels et Représentants des Usagers) sur BlueKango (logiciel de gestion documentaire et d'événements indésirables).

Les Projets concernent les domaines suivants :

- Médical
- Qualité et Gestion des Risques
- Paramédical
- Gestion des Risques Infectieux
- Pharmacie à Usage Interne
- Ressources Humaines
- Projet des usagers

## LES POLITIQUES



La proximité est au cœur des préoccupations de l'association. La volonté médicale est de prendre en charge les patients dialysés avec les meilleures techniques, au plus près de leur domicile et dans les meilleures conditions de sécurité possibles. Le patient est au centre de sa prise en charge en collaboration avec son médecin traitant, mais aussi avec les équipes des centres hospitaliers de Tours et de Bourges. Des réunions d'orientation avec les néphrologues du département sont également organisées (CHRU).

**Proposer une offre diversifiée avec :**

- les traitements du domicile : dialyse péritonéale automatisée, dialyse péritonéale continue ambulatoire, hémodialyse à domicile en assurant une astreinte infirmière et médicale 24h/24 et 7j/7.
- les unités d'autodialyses et d'unités de dialyse médicalisées, sur lesquelles les médecins néphrologues assurent une visite chaque semaine et chaque mois en fonction des structures.
- les consultations pré-suppléance sont dispensées par les néphrologues de l'association sur les 2 départements avec une présentation des traitements de suppléance (dialyse péritonéale, hémodialyse et greffe rénale). Ces traitements sont également présentés par les infirmiers de l'ARAUCO aux patients suivis par les centres hospitaliers de Tours et de Bourges.
- la transplantation : avec une volonté médicale d'inscrire les patients sur liste d'attente et de travailler avec l'équipe de greffe de Tours pour favoriser les greffes de donneur décédé et vivant.

## PROJET MEDICAL



## Assurer la qualité et la sécurité des soins

- Optimisation de l'organisation médicale avec un néphrologue référent pour chaque patient et chaque structure, une astreinte médicale par département,
- Communication facilitée par un logiciel informatique compatible au Dossier Médical Personnel des patients. Une synthèse médicale du dossier patient est communiquée annuellement aux médecins traitants ainsi que son bilan éducatif partagé lorsque celui intègre le programme d'Education Thérapeutique.
- Développement des activités transversales qui permettent d'accompagner au mieux le patient afin de le rendre acteur de son parcours :
  - l'ETP qui propose des programmes personnalisés facilitant l'adhésion du patient au traitement et permettant de maintenir une meilleure qualité de vie et la réalisation de projets personnels tout en favorisant également la pratique du sport adapté.
  - la prise en charge de la douleur avec des traitements non médicamenteux comme l'hypnose, et les séances de relaxation, et l'activité sportive. L'ensemble des infirmiers ont suivi le 1<sup>er</sup> niveau de formation à l'hypnose.
  - les prises en charge spécifiques telle que la nutrition, psychologie, social et hygiène et cicatrisation.

PROJET MEDICAL

## **Agréments le maillage territorial**

- Création de nouvelles offres de soins (Amboise en 2023)
- Ouverture d'Unité de Dialyse Médicalisée de proximité (Vierzon en 2023) en fonction des besoins des patients et du projet régional de santé.

## **Favoriser l'écoute du patient**

L'association, soucieuse du respect des droits du patient et des libertés individuelles, de la dignité et de l'intimité du patient a ouvert un espace de réflexion éthique qui aborde les thèmes d'actualité et permet une réflexion des professionnels sur les droits des malades, la bientraitance....

Les représentants des usagers y sont invités.

Ils participent également à la Commission Des Usagers (CDU) et au conseil d'administration dont ils sont membres.

Des visites de sites par les Représentants des Usagers (RU) sont organisées de manière régulière et permettent de recueillir l'expression des patients

## **PROJET MEDICAL**

## **La politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins a pour objectif :**

- la mise en place d'un management opérationnel pour assurer la sécurité des personnes
- l'amélioration du service rendu au patient, son entourage et sa satisfaction
- l'engagement des professionnels dans la démarche qualité.

Son rôle transversal permet d'associer l'ensemble des acteurs y compris les représentants des usagers autour de :

- l'identification des risques
- la prévention des risques en privilégiant la déclaration de tous événements indésirables avérés ou potentiels
- l'écoute du patient, le respect de ses droits, et la gestion des plaintes et réclamations ainsi que le suivi des actions correctives
- le respect des bonnes pratiques
- l'actualisation des procédures de gestion de crise
- l'audit des processus
- la sécurisation de la gestion documentaire et l'administration de l'outil Bluekango (logiciel de gestion documentaire et de déclarations d'événements indésirables)

# **PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES**

Sa mission est de :

- formaliser les orientations et les objectifs de soins sur lesquels porteront les actions de pratique clinique, d'organisation, de formation et de recherche.
- donner du sens à l'action.

Le patient doit être considéré en tant qu'acteur dans la prise en charge de sa pathologie et de son mode de suppléance, pour cela les soignants doivent :

- s'inscrire dans une démarche de prévention, d'accompagnement et d'éducation
- continuer à se responsabiliser dans notre organisation multi sites
- se motiver avec un maintien des compétences
- et savoir remettre en question les pratiques incluant les savoirs, savoirs être, savoirs faire et savoirs faire-faire.

## PROJET PARAMEDICAL

La commission de lutte contre les infections nosocomiales a pour objectif d'organiser et de planifier la lutte contre les infections associées aux soins, et de sensibiliser l'ensemble des acteurs (personnel et patient). Pour cela, elle met en œuvre :

- des actions de prévention et de surveillance des infections associées aux soins avec le suivi des indicateurs (Solution Hydro Alcoolique, nombre d'infections, prescriptions antibiotiques, Accident Exposition au Sang...)
- des formations en hygiène
- des évaluations des pratiques professionnelles
- de la sensibilisation des acteurs à la vaccination

## PROJET GESTION DES RISQUES INFECTIEUX

Gérée par un pharmacien salarié, la Pharmacie à Usage Interne a pour objectif de s'inscrire dans une démarche d'assurance qualité en :

- améliorant et en sécurisant le circuit du médicament et des dispositifs médicaux, en lien avec les bonnes pratiques de pharmacie hospitalière 2001
- renforçant l'amélioration du traitement au patient (pharmacie clinique)

Elle a pour but prioritaire, la diminution de la iatrogénie médicamenteuse évitable, la dispensation des produits de santé notamment par un transport sécurisé. Elle s'appuie sur un portage institutionnel fort de la Direction et du Président de la Commission Médicale Etablissement.

## PROJET PHARMACIE A USAGE INTERNE

Pour cela, elle met en œuvre :

- La sécurisation du circuit du médicament et des dispositifs médicaux,
- La vérification de la prescription à la dispensation nominative (dialyse péritonéale),
- La traçabilité de la prescription à l'administration pour les médicaments,
- La surveillance de l'eau de dialyse afin de garantir une eau conforme à la pharmacopée française,
- Le développement d'un système qualité à partir des événements indésirables et adaptation des mesures en conséquence,
- La mise à jour du livret thérapeutique, au moins tous les 2 ans,
- La pharmacie clinique : analyse pharmaceutique et conciliation médicamenteuse,
- La mise à jour de la gestion documentaire en ce qui concerne le circuit du médicament,
- Un pilotage de ces différentes activités à l'aide d'indicateurs et d'audits (visite d'armoires, résultats bactériologiques des traitements d'eau, suivi des non-conformités des livraisons....) avec une attention particulière sur le transport des produits de santé,
- Le référencement des produits de santé

## PROJET PHARMACIE A USAGE INTERNE



Construit avec les représentants des usagers et les professionnels de l'établissement, sur l'analyse des plaintes et réclamations des patients, des questionnaires et enquêtes de satisfaction patients et du rapport de certification HAS, le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions toujours plus proches des demandes et des besoins des patients pris en charge à l'Arauco.

### **Axe 1 : Poursuivre et développer la promotion et l'information des droits des patients :**

- promouvoir l'accès à tous (patients, aidants et professionnels de l'ARAUCO) aux informations sur les thèmes relatifs aux droits des patients : directives anticipées, respect du consentement, ...
- sensibiliser les professionnels sur les thèmes primordiaux dans la prise en charge des patients : respect de la dignité et de l'intimité, respect de l'intégrité physique, respect du secret professionnel, gestion de la routine...

## PROJET DES USAGERS

Projet d'établissement

## **Axe 2 : Favoriser la qualité de vie en dialyse**

- améliorer le confort en dialyse : fauteuils, télévision/wifi, collation
- organiser des activités durant les séances de dialyse : socio esthéticienne, pratique du vélo, activité physique adaptée

## **Axe 3 : Améliorer la communication avec les usagers et les représentants des usagers**

- Actions de communication sur le fonctionnement de l'Arauco : fonctionnement et maintenance des structures, du traitement d'eau
- Participation des usagers à la déclaration des évènements indésirables : développement d'un outil informatique collaboratif (BlueKango) pour permettre l'accès patient

# PROJET DES USAGERS

Pour mener à bien l'ensemble de ces projets, l'ARAUCO doit faire preuve d'anticipation sur ses ressources. Elle doit également répondre aux difficultés de recrutement sur certains métiers, de nécessaires adaptations des compétences aux besoins de l'association. Elle doit également fédérer ses professionnels, veiller à la chronicité de notre mission et fidéliser ses salariés. Pour cela, l'association décline sa politique sous forme de plan d'actions autour de 4 objectifs principaux qui sont :

- l'amélioration de l'attractivité et la fidélisation du personnel
- le déploiement d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) efficace et pertinente,
- le développement des performances managériales,
- la poursuite de la démarche de Qualité de vie au travail.

## PROJET RESSOURCES HUMAINES

# Charte du Manager

- **Esprit d'équipe :**
  - Garder en toutes circonstances une notion d'exemplarité vis-à-vis de son équipe
  - Lorsque la situation l'exige, transformer l'individuel au service du collectif
- **Bienveillance :**
  - Intégrer la bienveillance comme notion de respect et de non jugement à tout niveau
  - Faire-preuve de compréhension et d'écoute.
- **Engagement :**
  - Garder son sang froid en toutes circonstances et rester positif face aux imprévus
  - Maintenir un climat serein au sein de son équipe
- **Confiance :**
  - Développement de l'autonomie, responsabilisation des équipes et délégation encouragés et entretenus par la confiance du manager.
  - La confiance n'exclut par le contrôle.
- **Proximité :**
  - Veiller à l'intérêt du bien être des équipes malgré la multiplication des sites.
  - Savoir fédérer l'esprit d'équipe malgré l'éloignement géographique des professionnels



Association Régionale d'Aide aux Urémiques du Centre Ouest

(Association loi 1901 déclarée au J.O. le 26/05/1971 sous le n°4297 ESPIC depuis le 22/05/2012)

Siège social et administratif : 7 rue Paul Henri Spaak

37390 NOTRE DAME D OE

☎ 02-47-85-53-00 - 📠 02-47-85-53-01

---

## SERVICE MEDICAL

Indre & Loire

Cher

☎ 02-47-36-44-00

☎ 02-48-23-34-50

📠 02-47-36-44-01

📠 02-48-23-34-51

📧 [secmed37@arauco.fr](mailto:secmed37@arauco.fr)

📧 [secmed18@arauco.fr](mailto:secmed18@arauco.fr)