| PROJET ACCUEIL 2022 - 2026 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **OBJECTIFS STRATEGIQUES** | **OBJECTIFS OPERATIONNELS** | **REFERENT(S)** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** |
| **AVANT L'HOSPITALISATION** | **Fluidifier et personnaliser l'accès du patient au Centre** | **Faciliter la prise de RDV →** Développer la demande / prise de rendez-vous en ligne | HAF / MP/ AM | Révision de notre communication du projet **Formulaire de rendez-vous en ligne** | | | | |
| | | **Limiter les temps d'attente téléphonique du patient →** Projet téléphonie 2.0 | JMLD /HAF | Ecriture et validation **des scénarii "Appel entrant"** (manager des secrétariats) | | | | |
| | | **Personnaliser l'accueil →** présentation fiche appelant | HAF / JMLD | Validation du contenu de la **fiche appelant** et faisabilité technique (SI) | | | | |
| | | **Faciliter la venue des patients externes** (imagerie, labo) | JMLD | Avancées sur le **Projet ima@prep** (stagiaire en Communication) | | | | |
| | | **Optimiser la joignabilité des médecin**s pour une prise de RDV et/ou une demande d'avis (ligne SOS/ Astreintes) | HAF/MP | Chirurgie: **Projet "SOS"** en cours de production | | | | |
| | | | | Qualité: Travail sur une représentation graphique institutionnelle qui nous permettra ensuite de décliner nos **différents parcours, avec une symbolique commune** | | | | |
| | | **Meilleure structuration, des astreintes, des listes d'attente et des avis** | JMLD/HAF/ médecin | Réflexion autour d'un **outil numérique de Gestion** des astreintes et avis médical | | | | |
| | | **Passer à la journée diagnostique 2.0** (journée thérapeutique) | MP / TB / MB | | | | | |
| | **Santé connecté** | **Accompagner les patients à distance** (télésurveillance, portail, etc.) | JMLD / MD / CME | **Oncolink**: Expérimentation en cours / Phase pilote jusqu'en juin 2022 | | | | |
| | | | | | Mise en place d'un **dispositif connecté** pour l'ambulatoire | | | |
| | **Préparation de la venue** | **Site internet, visite virtuelle, vidéo….Information sur ce qu'il existe au centre (soins de supports,…)** | AM/MP | | | | | |
| | | **Optimisation de la préparation des consultations du nouveau patient** | HAF | | **Modélisation** optimisée des **processus** de prise en charge | | | |
| **PENDANT L'HOSPITALISATION** | **Viser l'excellence de la politique hôtelière** | **L'alimentation comme vecteur d'hospitalité** | DP | | | | | |
| | | **Améliorer le confort des chambres** d'hospitalisation | DP | | | | | |
| | | **Définir une politique multimédia** | MP / JMLD | | | | | |
| | | **Proposer une offre de services à la personne** | DP | | | | | |
| | **Articulation avec les orientations du bureau de l'expérience patients** | Prise en compte du **handicap** | ZA | Comité Handicap: **Etat des lieux** le 22/03/2022 | | | | |
| | | Prise en compte du **deuil** | A DEFINIR | | | | | |
| | | Faciliter l'accès à la **culture** | A DEFINIR | | | | | |
| | | Etendre le projet d'accueil aux **aidants et aux bénévoles** ? | A DEFINIR | | | | | |
| | **Articulation avec le projet de soins** | Réflexion sur la **bientraitance** | NLM | | | | | |
| | | Quelles **frontières entre les soins et la logistique** ? | NLM | | | | | |
| | **Articulation avec le PMS** | Comment renforcer la qualité de l'accueil/secrétariat | A DEFINIR | | | | | |
| | **Accueil physique** | **Qualité** | A DEFINIR | | | | | |
| | **Structurer le département de médecine (de l'amont à l'aval)** | Mise en place d'une **unité d'accueil des patients non programmés** | OR /CME | | | | | |
| | | **Unité de soins palliatif**s, don**t le confort** de la chambre | OR/CME | | | | | |
| | **Homogénéisation des accueils** | Accueil commun de l'étage médico-technique, journées diagnostiques, breast unit, labo, unité d'hospitalisation, chirurgie ambulatoire…Qualité de l'accueil physique (bureau des entrées) | HAF / DP | **Projet Accueil RTH/SSUP/Orientation**: Travaux Février/Mars 2022 | | | | |
| | | | | **Projet Accuei**l secrétariat **Chirurgie Ambulatoire** (attente travaux) | | | | |
| | **Améliorer le parcours du patient dans l'hôpital** | Parfaire la **signalétique** | MP / DP | | | | | |
| | | Organiser la **visite des enfants en USI** | NLM | | | | | |
| | | **Conciergerie** patient / coordination patient ? Ou d'un service amélioré ? | DP? | | | | | |
| | | Diminution du **bruit** | LL / CF | | | | | |
| | | **Fourniture du linge** ? | DP? | | | | | |
| | **Secrétariat 2.0** | Optimisation **des délais de prise en charge** à partir d'indicateurs | HAF | Groupe de travail (01/03/22) Identification et appropriation de **nos indicateurs** (Managers des secrétariats) | | | | |
| | | Optimisation des **délais de compte rendu** | HAF | Outil **Quicksense** (A. LOEB) / Identification des axes d'amélioration | | | | |
| | | Amélioration des **échanges avec l'extérieur** | HAF | Poursuite du déploiement de **LIFEN** (Oncologie/Chirurgie/Hématologie) | | | | |
| **APRES L'HOSPITALISATION** | **Fluidifier la sortie du centre** | **Hôtel hospitalier** | AP | **Enquête** préalable RTH janvier/février 2022 | | | | |
| | | **Maison de répit** | AP | | | | | |
| | | Rôle du département de **médecine** sur **les contacts SSR, HAD,…** | OR | | | | | |
| | **Préparation de la sortie** | Qualité et **optimisation de la sortie** | Cadre ? | | | | | |
| | **Préserver le suivi personnalisé (consultations)** | Préserver le **suivi personnalisé** | HAF / CME | Qualité: Travail sur une représentation graphique institutionnelle qui nous permettra ensuite de décliner **nos différents parcours, avec une symbolique commune** | | | | |
| | **Suivi à long terme** | Détection des **séquelles et recherche des récidives**<br>Liens avec la médecine de **ville et les association**s de patients -<br>Intérêt des **IPA** -<br>**Prévention tertiaire** | HAF / CME | Qualité: Travail sur une représentation graphique institutionnelle qui nous permettra ensuite de décliner **nos différents parcours, avec une symbolique commune** | | | | |