

2024 > 2028

Projet d'établissement

5 chemins

21 engagements





Édito

Notre hôpital a démontré, lors de la crise sanitaire, des capacités d'adaptabilité, d'innovation, d'organisation. Nous sommes aujourd'hui confrontés à de nouveaux défis humains et financiers qui justifient une réflexion profonde de l'ensemble du personnel qui constitue cet hôpital. C'est l'ambition de ce projet d'établissement 2024-2028 : se questionner ensemble sur les principaux enjeux de demain et s'unir pour construire nos propres solutions, adaptées aux besoins de nos patients et à l'évolution de notre société.

Ce projet est donc le fruit d'un recueil de l'expression directe des équipes de terrain, intégrant, non seulement une analyse critique de nos faiblesses actuelles, mais aussi une reconnaissance de nos réussites et de nos atouts. En changeant la méthode historique, pour une démarche participative et d'intelligence collective, chacun d'entre nous pourra s'y retrouver. Il se décline en engagements pour souligner l'implication et la prise de responsabilité de notre communauté hospitalière. Il se structure autour de cinq grands chemins pour souligner notre future trajectoire, évaluer notre progression et se donner les moyens d'avancer dans la bonne direction.

A travers ce projet d'établissement, se dessine une volonté de changement, d'ouverture, de partage, d'autonomie qui engage une transformation vers un hôpital plus magnétique.

Ce projet est la traduction de nos convictions, de nos ambitions et de nos valeurs communes.

Leslie LEVANT
Directeur général

Thierry DE GRESLAN
Président de la CME



Chemin 1 08

Le patient

Chemin 2 14

Les professionnels
hospitaliers

Chemin 3 20

La nouvelle
gouvernance

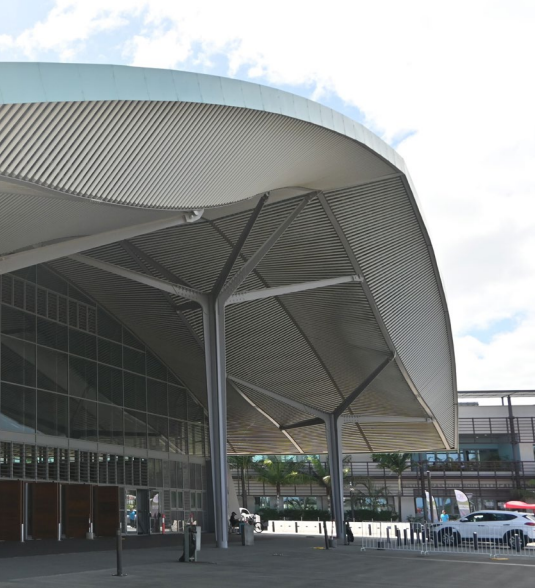
Chemin 4 26

La qualité
& l'innovation

Chemin 5 32

Les partenariats





Notre démarche

La conception de ce projet d'établissement marque une étape importante dans l'histoire du CHT. Pour la première fois, toutes les équipes de l'hôpital ont uni leurs forces dans une démarche d'intelligence collective.

Sous l'impulsion du directeur général et du président de la CME, cinq chemins ont été explorés : ces chemins ont été déclinés en 37 pistes de réflexion par des groupes de travail composés de médecins, de cadres de santé et de chefs de services administratifs. Ce processus a été le terreau fertile à la germination de plus de 2.200 idées et propositions, témoignant de la créativité et de l'engagement de chaque membre du personnel. Ces propositions ont été soigneusement analysées par ces mêmes groupes de travail, le bureau de la CME et des membres du comité de direction, donnant naissance à 21 engagements et 24 actions emblématiques.

L'histoire ne s'arrête pas là, car ces 21 engagements feront l'objet d'actions précises et détaillées, qui viendront compléter les actions emblématiques, pour constituer des plans d'actions par chemin. Ceux-ci feront l'objet d'un suivi rigoureux et seront régulièrement présentés au niveau du comité de direction, du bureau de CME et des instances et communiqués à l'ensemble du personnel.

Ainsi notre progression sur les chemins du projet d'établissement sera partagée et visible de tous.

Chemin

Le patient



01



Le patient

Redonner du sens à notre mission de service public, en plaçant le patient au centre de nos réflexions, de nos préoccupations et de nos actions, est l'ambition de ce chemin.

Le patient est le lien qui relie tous ceux qui œuvrent au quotidien au sein de l'hôpital, quel que soit leur métier. Tous les agents de notre communauté hospitalière contribuent, à la prise en soins du patient, en lui prodiguant des soins de qualité, en veillant à son accueil et à sa sécurité tout au long de son parcours.

Nous avons également la volonté de transformer notre hôpital afin qu'il considère le patient, non comme un usager, mais comme un acteur de sa prise en soins, comme un individu unique, dont l'opinion est entendue pour ce qui touche à sa santé et à sa qualité de vie durant son séjour hospitalier.

01

Engagement Mieux accueillir

Les parcours de soins de nos patients durant leur séjour hospitalier doivent être repensés et optimisés. Nous nous engageons à améliorer la qualité de vie de nos patients et celle de leurs proches, à leur accorder plus d'attention pour répondre toujours mieux à leurs besoins pour qu'ils en retirent une expérience pleinement satisfaisante.

02

Engagement Savoir écouter le patient

Notre hôpital se veut être un établissement moderne qui donne la parole aux patients comme aux aidants et à leurs proches. Notre hôpital se veut également être un hôpital magnétique, où il fait bon se faire soigner et où le patient est en confiance car sa parole est écoutée. Nous nous engageons à favoriser une communication ouverte et transparente, à répondre aux questions, à respecter les choix des patients et enfin à structurer une démarche de recueil de la satisfaction pour interroger et améliorer nos pratiques et nos organisations.

03

Engagement Offrir une prise en charge globale et individualisée

Chaque patient est unique, ses besoins et ses attentes le sont également. A partir d'une écoute active et d'une plus grande prise en compte des besoins spécifiques de chaque patient nous nous engageons à personnaliser son accueil, son parcours et son séjour.

04

Engagement

Rendre le patient acteur de sa prise en charge

De plus en plus de patients souhaitent être acteurs de leur prise en charge. Nous nous engageons à changer de paradigme : ne plus faire seulement « pour » le patient, mais « avec » lui. Notre projet encouragera les dispositifs rendant le patient acteur de sa prise en soins comme l'éducation thérapeutique.

06

Engagement

Faire vivre le respect mutuel

La mise en place d'une culture de l'écoute et de partage avec les patients va permettre de faire vivre le respect mutuel entre le patient et les professionnels hospitaliers. Nous nous engageons à diffuser une culture de la bientraitance, à travers une charte et des outils partagés permettant de développer les bonnes pratiques.

05

Engagement

Développer l'expertise patient

Certains de nos patients sont devenus experts et forces de proposition, et souhaitent s'engager pour partager leur expérience avec d'autres patients mais aussi avec la communauté hospitalière. Nous nous engageons à accompagner les initiatives de coopération avec les usagers dans une logique partenariale qui permet de croiser les regards et enrichir les expertises partagées.

Actions emblématiques

- **Faciliter l'accès aux soins** et améliorer la qualité de l'accueil en développant des démarches en ligne afin de réduire les temps d'attente et de faciliter les différentes démarches administratives.
- **Améliorer les aménagements**, la signalétique et adapter les équipements pour faciliter l'accès aux soins et la prise en charge des patients, avec une attention particulière pour ceux en situation de handicap.
- **Diffuser un guide du parcours de soins**
- **Acculturer les soignants à l'expertise Patient** notamment par le biais de formations.
- **Mettre en œuvre la charte Romain Jacob**
- **Répondre aux besoins d'informations de nos patients** en créant des outils adaptés à l'évolution constante des moyens de communication.

Chemin

**Les professionnels
hospitaliers**



02



Les professionnels hospitaliers

Notre mission au service des patients est portée, chaque jour, par des professionnels et une communauté hospitalière qui est le capital de notre hôpital.

Ce chemin est dédié aux professionnels hospitaliers. Nous avons pour ambition d'investir dans ce capital humain. Attirer, accueillir, fidéliser, former, accompagner, protéger et satisfaire est l'objectif de ce chemin.

Nous souhaitons également consolider notre communauté en s'appuyant sur les valeurs du partage et du collectif, dans un cadre de travail apaisé et équilibré entre vie privée et vie professionnelle.

07

Engagement

Valoriser les talents et les compétences

Dans notre quête d'excellence professionnelle, nous accordons une importance primordiale à la compétence. Notre priorité consiste à repérer les potentiels, accompagner nos professionnels dans le développement de leurs compétences et leur permettre d'exercer leurs talents au service de notre hôpital magnétique.

08

Engagement

Accueillir et accompagner les professionnels tout au long de leur carrière

Notre engagement est de fidéliser notre personnel en offrant, entre autre, des perspectives d'évolution tout au long de sa carrière, un accueil personnalisé et une politique salariale attractive. Nous souhaitons qu'il se sente qu'il soit soutenu tout au long de son parcours professionnel. Nous nous engageons à accompagner chaque agent pour une plus grande satisfaction au profit du collectif.

09

Engagement

Partager les expertises professionnelles

Le partage des expertises professionnelles implique l'amélioration de la communication et la valorisation de la transversalité. Nous nous engageons à promouvoir le partage d'expériences et de compétences, les échanges et les collaborations pour renforcer la dynamique collective.

10

Engagement Contribuer à l'épanouissement professionnel

Nous aspirons à ce que le bien-être du personnel fasse partie intégrante de la culture de notre établissement en tant que promoteur de la santé des agents. Nous accordons également une attention particulière à l'évaluation des risques professionnels pour mieux les prévenir. Nous nous engageons à contribuer à l'épanouissement professionnel dans la recherche permanente d'équilibre entre attentes personnelles et obligations professionnelles, entre demandes individuelles et exigences du collectif.



11

Engagement Faciliter l'exercice professionnel au quotidien

L'exercice professionnel est régulièrement perturbé par de multiples « irritants » qui, sans bloquer complètement la réalisation du travail, alourdissent considérablement la charge de celui-ci. Nous nous engageons à offrir des conditions de travail plus apaisées et plus sécurisées, avec des équipements adaptés et du matériel fonctionnel.

Actions emblématiques

- **Développer l'intelligence collective** en l'intégrant systématiquement dans la gestion des projets
- **Travailler sur la valorisation des expériences acquises** de tous les agents du CHT.
- **Personnaliser les conditions d'accueil** des nouveaux agents pour créer des liens de confiance durables
- **Cartographier les compétences** et élargir les moyens d'une formation continue pour tous, individualisée et répondant aux besoins des patients
- **Intégrer le bien-être du personnel** dans la culture de l'établissement au travers de projets sur la QVT



Chemin

La nouvelle
gouvernance



03



La nouvelle gouvernance

Nous aspirons à redéfinir la gouvernance de notre hôpital à travers un management participatif et une gestion modernisée, plaçant l'autonomie et la responsabilité au cœur de nos pratiques.

Cette nouvelle gouvernance s'appuiera sur un renforcement de la place des médecins et des soignants dans la prise de décision et sur une plus grande liberté et simplification du fonctionnement interne des services. Cette évolution doit également s'inscrire dans un souci d'efficience et de cohérence globale. Notre objectif est de bâtir un établissement hospitalier où chaque acteur se sent investi d'une responsabilité dans la réussite collective.

12

Engagement

Autonomiser et responsabiliser les services

Pour une gouvernance renouvelée, nous nous engageons à déléguer davantage de responsabilités aux différents services/directions, en leur offrant l'autonomie nécessaire pour prendre des décisions pertinentes et réactives. Nous renforçons les responsabilités des managers, tant au niveau des actions que des résultats. Nous encourageons une culture de gestion agile, adaptative, favorisant les initiatives au sein de chaque équipe. Nous définissons, ensemble, par services, des objectifs et des moyens réévalués annuellement.



13

Engagement

Accompagner la nouvelle gouvernance des services

Pour soutenir les chefs de service et cadres dans l'évolution de leur service, nous développons des programmes de formation tels que la gestion et le management participatif. Nous croyons fermement que cette approche renforcera l'engagement de nos professionnels et favorisera une meilleure coordination des soins, tout en redonnant du sens au travail.

14

Engagement S'approprier les outils de la nouvelle gouvernance

Pour soutenir cette évolution, nous nous engageons à fournir, aux chefs de service et aux cadres, des outils et des méthodes adaptées et modernes. Intégrer ces derniers dans leur pratique quotidienne, renforcera leur confiance dans leur capacité à prendre des décisions éclairées et à diriger efficacement leurs équipes et contribuera à déployer une culture d'amélioration continue de la qualité des soins.



15

Engagement S'ouvrir et travailler ensemble

Afin de développer une vision globale et unifiée, un esprit d'ouverture et de coopération au sein de notre établissement, nous visons à créer un environnement où le partage des projets et des expériences sont encouragés et facilités, renforçant les liens de collaboration interservices. En favorisant la connaissance mutuelle et la collaboration interprofessionnelle, nous œuvrons à créer une culture hospitalière où chaque individu se sent valorisé et soutenu dans sa mission de fournir des soins de qualité.

Actions emblématiques

- **Instaurer des processus de délégation de gestion**, permettant, à chaque service, d'avoir plus d'autonomie financière, organisationnelle, et en gestion RH, pour faire face aux besoins et aux défis spécifiques qu'ils rencontrent.
- **Mettre à disposition des services des indicateurs** spécifiques permettant un pilotage de la performance.
- **Organiser des formations** visant à renforcer les compétences des managers de service pour faciliter l'autonomie et la maîtrise des outils de gestion.
- **Décloisonner les services** en stimulant la coordination transversale et la collaboration managériale au travers de dispositifs tels que les réunions interservices et les groupes de travail transversaux.
- **Favoriser la cohésion d'équipe** et encourager le partage des expertises.
- **Renforcer la place des soignants** et des médecins dans la gouvernance et notamment en y intégrant un poste de Directeur médical

Chemin

La qualité
et l'innovation



04



La qualité et l'innovation

Notre ambition est de placer l'excellence au cœur de notre engagement à travers la qualité des soins et des services.

Nous nous engageons à créer une culture « qualité » pour garantir la qualité et la sécurité des soins. Par ailleurs, notre volonté de soutenir l'innovation et la recherche incarne notre engagement à atteindre et à rester à la pointe des avancées médicales et techniques pour répondre aux besoins spécifiques de notre territoire.

16

Engagement

Porter notre Hôpital Qualité

Nous nous engageons à définir une politique qualité en renforçant le pilotage et l'animation pour redynamiser notamment les démarches d'évaluation, de formalisation et de gestion des risques. La réussite de cette politique nécessitera l'engagement et l'implication de tous.

17

Engagement

Diffuser la Qualité

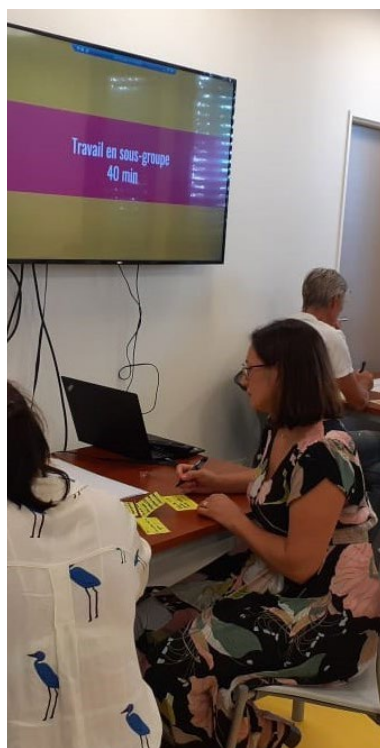
Nous nous engageons à accompagner l'appropriation collective de la culture qualité au quotidien en s'appuyant sur des piliers solides, tels que le référentiel HAS, les indicateurs qualité, l'évaluation des pratiques, pour faire évoluer nos prises en charge.



18

Engagement Grandir par l'innovation

Nous souhaitons répondre aux enjeux de la médecine de demain et aux attentes nouvelles des patients. Nous nous engageons à élever nos pratiques en nous appuyant sur la formation, la veille technologique et la gestion de projets.



19

Engagement Conduire une recherche au plus près des besoins du territoire

Notre établissement s'engage à être un acteur majeur de la recherche, ancré dans les besoins spécifiques de notre territoire et en lien avec la médecine traditionnelle.

Actions emblématiques

- **Evaluer les pratiques**, encourager l'auto-évaluation au sein de nos équipes, favoriser l'apprentissage par l'erreur corrigée et le management par la qualité.
- **Développer une culture de veille réglementaire** et scientifique au sein de notre établissement, pour améliorer, en continu, nos pratiques.
- **Innover dans la formation continue** en développant les outils de simulation.
- **S'engager vers une dimension universitaire** dans les domaines de la formation et de la recherche.



Chemin

Les partenariats



05



Les partenariats

Dans un environnement sanitaire et médico-social calédonien en constante évolution, notre hôpital reconnaît l'impérieuse nécessité de travailler avec l'ensemble des acteurs.

Ce cinquième chemin stratégique s'articule autour de deux piliers fondamentaux : la connaissance mutuelle et la coopération étendue. Notre ambition est de forger un établissement hospitalier dynamique, leader dans son domaine et ouvert sur l'extérieur.

20

Engagement

Se connaître et se faire connaître

Pour répondre au besoin de mieux se connaître, pour mieux travailler ensemble, nous nous engageons à favoriser des outils, des espaces d'échanges entre professionnels du territoire, à moderniser et à diversifier nos outils et supports de communication.



21

Engagement

Coopérer pour mieux soigner

En tant qu'hôpital de référence et accueillant l'ensemble de la population, nous devons, pour une prise en charge efficiente, coopérer avec l'ensemble des établissements, structures et professionnels de santé du Territoire. Nous nous engageons à construire, à renforcer des partenariats dans une logique de filières de soins territoriales et dans le Pacifique.



Actions emblématiques

- **Organiser et renforcer les coopérations inter-établissement et interprofessionnelles** (réunions, rencontres, audits) afin de construire une vision territoriale des filières de soins.
- **Disposer d'outils communs numériques** de communication pour favoriser le partage d'information patients entre professionnels et structures.
- **Promouvoir la téléconsultation** et télé expertise pour améliorer nos partenariats territoriaux.





