

Santé Centre Alsace	MSG-STRAT-PLAN-001
Projet Stratégique	Version : 01 Date de màj : 29/06/2021

# Projet stratégique 2021-2025



Créée en 2003, pour mettre en place et développer de nouvelles formes de prises en charge, l'association AHDCA (Association pour l'Hospitalisation et la coordination des soins à Domicile du Centre Alsace) est une association à but non lucratif, acteur de l'économie sociale et solidaire, qui assure une offre de soins de proximité complète et propose un parcours patient coordonné, respectueux de la gradation des soins entre la ville et l'hôpital.

En 2020, l'association s'est agrandie en créant un service de prestation à domicile (PSAD). Aussi, pour accueillir cette nouvelle offre de soins, elle a changé son identité pour devenir Santé Centre Alsace.

La crise sanitaire COVID-19, a mis en lumière l'intelligence de proximité en dévoilant l'agilité et la réactivité au niveau local. Aussi, ce constat a renforcé notre réflexion en faveur d'un système de soins qui doit s'intégrer dans nos territoires.

C'est l'ambition de ce projet stratégique 2021-2025 élaboré pour dynamiser l'activité, optimiser les partenariats et créer de nouveaux projets durant les cinq prochaines années tout en optimisant notre organisation tout en respectant les nouvelles réglementations (autorisations, ...) et en développant notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE),

Cette feuille de route permettra à Santé Centre Alsace de s'inscrire durablement dans le paysage sanitaire et médico-social en participant activement au développement de la prise en charge à domicile du Centre Alsace dans une logique décloisonnée.

Ses ambitions sont :

- De devenir un acteur de premier plan dans l'organisation sanitaire du GHT n°11
- De développer l'activité de la structure
- Placer l'HAD à l'avant-garde du numérique
- De promouvoir la qualité et la gestion des risques
- Dans le respect de sa responsabilité sociétale des entreprises

Autant de défis à relever ensemble, portés par la juste reconnaissance de l'engagement de notre établissement durant la crise et motivés par les formidables évolutions qui nous attendent

Guy ZOLGER

Président de l'HAD du Centre Alsace

# Les cinq ambitions de Santé Centre Alsace

## I. Faire de Santé Centre Alsace un acteur de premier plan dans l'organisation sanitaire du GHT n°11

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent, qui a mis en exergue les difficultés du système sanitaire français actuel.

Les conclusions du **Ségur de la Santé**, qui s'est déroulé du 25 mai au 10 juillet 2020, et qui doivent contribuer à **accélérer les transformations engagées par Ma Santé 2022**, proposent des orientations fortes, qui servent de fondation pour bâtir la Santé de demain.

Plus spécifiquement la mesure 28 évoque le renforcement du déploiement des équipes mobiles et des interventions de l'hospitalisation à domicile (HAD) et des professionnels libéraux sur les lieux de vies des personnes âgées.

Afin de réussir le virage ambulatoire, les **communautés professionnelles territoriales de santé** (CPTS) se déploient. Leurs objectifs : décroïsonner et réorganiser les soins autour du patient.

Elles sont conçues pour aider les professionnels de santé à mieux structurer leurs relations et mieux se coordonner afin de garantir une plus grande fluidité des parcours de santé pour le patient.

**C'est pourquoi Santé Centre Alsace se donne comme priorité numéro 1 de devenir un acteur incontournable dans l'organisation sanitaire du Groupement Hospitalier du territoire N°11.**

## II. Développer l'activité de la structure

Afin de devenir un acteur incontournable du système de santé et surtout de répondre au mieux aux besoins des usagers, Santé Centre Alsace, place le développement de l'activité et des activités réalisées au sein de la structure en axe stratégique numéro 2.

C'est à cette fin que l'Association pour l'Hospitalisation et la coordination des soins à Domicile du Centre Alsace (AHDCA) s'est déjà agrandie en 2020 en créant une activité prestataire à domicile qui organise la prise en soins de tous les patients qui souhaitent poursuivre leurs soins en perfusion ou nutrition à leur domicile.

### III. Placer l'HAD à l'avant-garde du numérique

La santé numérique recouvre des domaines d'application récents et en plein développement :

- La télésanté regroupant la télémedecine, le télésoin et la m-santé (ie le déploiement de la technologie mobile dans le domaine de la santé)
- La coordination à distance via les technologies de l'information et de la télécommunication, pour faciliter à la fois le partage d'informations entre les professionnels et établissements de santé, et le parcours de soins des patients
- L'utilisation des masses de données (big data) et de l'intelligence artificielle, pour faciliter le diagnostic médical, la prise de décision thérapeutique et la recherche clinique.

L'une des conditions majeures de la réussite de son déploiement tient moins à la technicité et à la qualité des outils qu'à la volonté des acteurs de travailler ensemble et de partager leurs compétences et leurs informations.

L'HAD, du fait même de sa mission, a construit ses interventions, son développement et son efficacité, sur une coopération étroite avec tous les acteurs de santé et du médico-social.

La crise du Covid-19 s'est avérée un formidable révélateur du besoin de développer la télémedecine. Dans ce contexte, Santé Centre Alsace a réussi son galop d'essai avec la mise en place de son premier outil « LIFEN » pour télésuivre ses patients porteurs du coronavirus.

Elle s'engage maintenant à poursuivre le développement de l'e-santé pour les cinq années à venir.

### IV. Promouvoir la qualité et la gestion des risques

La promotion de la qualité et de la gestion des risques, au bénéfice des patients, est placée au cœur du système de management de Santé Centre Alsace.

Elle fait l'objet d'un engagement particulier au sein de sa politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, politique déclinée de façon organisationnelle dans un programme d'amélioration et de façon opérationnelle dans des plans d'actions d'amélioration.

Cette politique place l'usager au cœur de nos préoccupations, avec pour objectif principal d'optimiser sa prise en charge, de respecter ses droits et de gérer correctement son dossier en mettant l'accent sur l'identitovigilance.

Une attention particulière est également apportée à la sécurisation du circuit du médicament et au respect des obligations réglementaires en matière de sécurité.

Par ailleurs Santé Centre Alsace développe la prévention et l'éducation thérapeutique du patient, notamment via un partenariat avec le Réseau Santé de Colmar.

### V. Dans le respect de sa responsabilité sociétale des entreprises

Santé Centre Alsace entend développer son activité tout en se préoccupant de sa responsabilité sociétale, c'est-à-dire en prenant en compte les conséquences aussi bien environnementales, sociales, qu'économiques

Ces préoccupations sont intégrées en amont de tous les nouveaux projets et à toutes ses activités opérationnelles.

# Les leviers de son déploiement

## I. Faire de Santé Centre Alsace un acteur de premier plan dans l'organisation sanitaire du GHT n°11

- **Développer le partenariat avec la ville**
  - ✓ Développer l'adressage en HAD de la part de la médecine de ville, notamment pour les modes de prise en charge comme les soins palliatifs, les pansements complexes, les traitements intraveineux, ...
  - ✓ Développer des comités de concertation avec les partenaires libéraux
- **Développer les partenariats avec les Hôpitaux (MCO, SSR, ...), les ESMS (EHPAD, SSIAD,...) et les établissements sociaux**
  - ✓ Développer les temps de rencontre, les retours d'expérience,
  - ✓ Accompagner et soutenir les ESMS lors de situations complexes,
  - ✓ Poursuivre la participation au déploiement du projet médical du territoire du GHT N°11
  - ✓ Pérenniser la tenue de CLUD communs avec l'Hôpital,
  - ✓ Diffuser les bonnes pratiques (hygiène, douleur, ...), développer la culture des soins palliatifs,
  - ✓ Communiquer via les newsletters et les réseaux sociaux, ...
- **Développer les partenariats avec les organisations territoriales (Dispositif d'appui à la coordination, communautés professionnelles territoriales de santé, ...)**
  - ✓ Réfléchir aux articulations
  - ✓ Signer des conventions de partenariat avec les DAC, les CPTS

## II. Développer l'activité de la structure

- **Décliner un projet médical plaçant l'usager au cœur des préoccupations, dans une logique d'équipe apprenante**
  - ✓ Maximiser la prise en compte de la douleur
    - Ancrer le CLUD et la culture de la prise en compte de la douleur au sein de Santé Centre Alsace
    - Poursuivre le développement des alternatives médicamenteuses : aromathérapie, casques de réalité virtuelle
  - ✓ Avoir une culture du résultat au bénéfice du patient : se mobiliser autour d'actions fondées sur l'amélioration du résultat pour le patient et mesurer l'impact des pratiques mises en œuvre.
- **Développer les prises en soins en lien avec les attentes et les besoins des usagers, des prescripteurs, et partenaires**
  - ✓ Pour l'HAD, construire et développer de nouvelles filières en collaboration avec l'Hôpital : RAAC, Transfusion, Rééducation/maladies chroniques, Obstétrique, ou tout autre filière conformément aux orientations ministérielles
  - ✓ Développer le PSAD (prestataire de santé à domicile) dans l'optique de compléter le parcours patient
  - ✓ Développer la formation en soins palliatif de Santé Centre Alsace et de l'ensemble des partenaires par l'EMSP.
- **Améliorer la gestion et le pilotage économique**
  - ✓ Mettre en œuvre la maîtrise médicalisée des dépenses de santé

- ✓ Optimiser les données renseignées dans le cadre de l'Etude Nationale de Coûts (ENC)
  - ✓ Professionnaliser les outils de contrôle de gestion
  - ✓ Limiter les indus
  - ✓ Optimiser les processus, ajuster les effectifs à l'activité
- **Accroître la visibilité et l'activité de Santé Centre Alsace**
    - ✓ Professionnaliser la cellule communication
    - ✓ Valoriser le savoir-faire et l'expertise des équipes (présence sur les réseaux sociaux, vidéo des équipes, ...)

### III. Placer l'HAD à l'avant-garde du numérique

- **Mettre en œuvre le programme HOP'EN** (Hôpital numérique ouvert sur son environnement)
  - ✓ Atteindre les quatre prérequis indispensables à une gestion des soins sécurisée dans un contexte de découplage des prises en charge (1 - identités, mouvements, 2 - Sécurité, 3 - Confidentialité, 4 - Echange et partage)
  - ✓ Poursuivre le déploiement des messageries sécurisées MSSanté en poursuivant l'utilisation de l'outil LIFEN (pour permettre d'envoyer des courriers sécurisés aux soignants ne disposant pas de la messagerie sécurisée MSSanté mais une messagerie APICRYPT)
  - ✓ Déployer la e-CPS qui permet au professionnel de santé de s'authentifier directement auprès d'un service en ligne avec son mobile ou sa tablette, sans passer par un poste configuré et équipé d'un lecteur de carte.
  - ✓ Déployer l'utilisation du DMP (Dossier Médical Partagé)
- **Développer et simplifier les liens entre l'hôpital et ses partenaires, la ville** (médecins libéraux, infirmiers et kinésithérapeutes libéraux, pharmacies d'officine, ...) **et le médico-social** (SSIAD, Etablissements médico-sociaux, ...) dans une logique de prise en charge découplée, **en favorisant l'accès sécurisé au dossier informatique du patient**
- **Développer des activités innovantes de télémédecine, avec la formation d'équipes dédiées** et l'achat de matériel connecté. (Stéthoscopes, pompes connectées, ...)
- Développer le partenariat avec PULSY (mise en place d'ODYS pour assurer les téléconsultation, ODYS WEB Plaies)
- **Harmoniser les services numériques de l'HAD du Centre Alsace et de l'EMSP ASPER avec le GHT n°11** pour que le patient vive avec plus de facilité le passage d'un établissement à l'autre et bénéficie d'un même niveau de services

#### IV. Promouvoir la qualité et la gestion des risques

- **Renforcer la place des représentants des usagers** (mesure 23 du Ségur de la Santé, critère 3.2-11 du manuel de certification) : Impliquer les représentants des usagers dans les décisions de Santé Centre Alsace, mener des projets d'envergures, définir les modalités de leur association dans le règlement intérieur de Santé Centre Alsace
- **Placer l'utilisateur au cœur de son projet médical et de son projet de soin, prendre en compte son expérience**
- Améliorer la traçabilité de la prise en charge et notamment la traçabilité de la prise en charge médicamenteuse. Sensibiliser / former les professionnels en continue à ce sujet de manière à garantir au maximum la sécurité des prises en charges
- Conserver un **haut niveau d'exigence concernant la bientraitance** du patient et le respect de son intimité et de sa dignité (critère 1.2-01 et 3.2-04 du manuel de certification)
- Simplifier les procédures et libérer du temps pour les professionnels (mesure 20 du Ségur de la santé) : simplifier les procédures de certification qualité en recentrant les démarches qualité sur des objectifs partagés
- Après la structuration du processus d'admission, structurer le processus de sortie des usagers
- Pérenniser le partenariat avec le Réseau Santé de Colmar.

#### V. Dans le respect de sa responsabilité sociétale des entreprises

- **Environnement**
  - Accélérer la transition écologique (mesure 14 du Ségur de la Santé) – Réduire le coût et améliorer la gestion des déchets, diminuer l'impact environnementale de l'utilisation des véhicules
  - Poursuivre la réduction des impressions
- **Social**
  - Déployer et mettre en œuvre une politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC)
  - Poursuivre la démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) mise en œuvre au sein de Santé Centre Alsace
    - Déployer le télétravail via les plateformes collaboratives (Teams, Office 365...)
    - Optimiser l'organisation des tournées
  - Développer la culture d'entreprise pour accroître l'attractivité de Santé Centre Alsace
  - Déménager dans de nouveaux locaux, plus adaptés et plus opérationnels, validés par un ingénieur ergonomiste.
- **Economique**
  - Poursuivre la réaffectation de moyens dans l'économie locale (création d'emplois locaux, collaboration avec partenaires locaux ...)

## Les objectifs de résultats et leur agenda

### I. Faire de Santé Centre Alsace un acteur de premier plan dans l'organisation sanitaire du GHT n°11

	2021	2022	2023	2024	2025
Déployer un PCA opérationnel	Oui				
Adhérer à la CPTS de Neuf-Brisach	Oui				
Créer des comités de concertation avec les libéraux	Kiné : 1	MT : 1			
Créer un comité de concertation avec les EHPAD / les médecins hospitaliers			EHPAD : 1	MH : 1	

### II. Développer l'activité de la structure

	2021	2022	2023	2024	2025
Placer l'utilisateur au centre du projet médical					
Acheter des casques de réalité virtuelle	Oui				
Acheter un bladder scan	Oui				
Développer les 3 activités					
Créer / développer les nouvelles filières de soins HAD	10 patients transfusés	MPR temps partiel	Post partum : 1		
Augmenter le nombre patient moyenné HAD	90	100	110	120	130
Augmenter le nombre patient moyenné PSAD	+20%	+5%	+5%	+5%	+5%
Améliorer le pilotage économique					
Diminuer le taux d'indus / rapport CA relatif à la T2A	-0,1%	-0,1%	-0,1%	-0,1%	-0,1%
Taux d'atteinte des IFAQ	80%	82%	84%	85%	85%

### III. Placer l'HAD à l'avant-garde du numérique

	2021	2022	2023	2024	2025
Acheter du matériel médical connecté (pompes, ECG, ..)		Pompes		Stéthoscopes	
Déployer la téléconsultation et/ou téléexpertise via PULSY (dont consultation à l'admission)		HAD : 50 EMSP : 20	HAD : 60 EMSP : 25	HAD : 70 EMSP : 30	HAD : 80 EMSP : 35
Intégrer les lettres de sortie dans le DMP des patients en disposant	20%	50%	100%	100%	100%



#### IV.Promouvoir la qualité et la gestion des risques

	2021	2022	2023	2024	2025
Obtenir la certification V2020		Oui			
Adhérer à l'institut français de l'expérience patient	Oui				
Mettre en œuvre des retours d'expérience avec les patients		Oui			
Enquête de satisfaction : Appréciation générale des patients	90%	90%	90%	90%	90%
Enquête de satisfaction : Appréciation bientraitance	90%	91%	92%	93%	94%

#### V. Dans le respect de sa responsabilité sociale de l'entreprise

	2021	2022	2023	2024	2025
Environnement					
Diminuer la consommation de papier (par rapport à 2020)	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%
Diminuer le poids des DASRI par journée patient (tonnage total / nombre de jours)	-1%	-1%	-1%	-1%	-1%
Analyse du renouvellement du parc de véhicules avec des plus écologiques		Oui			
Social					
Développer le télétravail					
Fiche mission mise à jour avec les modalités du télétravail	80%	100%	100%	100%	100%
Enquête de satisfaction : Appréciation générale des salariés	75%	77%	78%	79%	80%
Enquête de satisfaction : Appréciation Environnement de travail	70%	72%	73%	74%	75%
Economique					
Part du CA redistribuer dans l'économie locale	80%	80%	80%	80%	80%

# GLOSSAIRE

AHDCA	Association pour l'Hospitalisation et la coordination des soins à Domicile du Centre Alsace
CA	Chiffre d'affaire
CLUD	Comité de LUTte contre la Douleur
CPTS	Communautés professionnelles territoriales de santé
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination
DASRI	Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux
DMP	Dossier Médical Partagé
ECG	Electrocardiogramme
ENC	Etude Nationale des Coûts
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EMSP	Equipe Mobile de Soins Palliatifs
ESMS	Etablissements et Services Médico-Sociaux
GHT	Groupement Hospitalier de Territoire
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
HAD	Hospitalisation A Domicile
HOP'EN	Hôpital numérique ouvert sur son Environnement)
IFAQ	Incitation Financière à l'Amélioration de la Qualité
MCO	Médecine Chirurgie Obstétrique
PSAD	Prestataire de Service A Domicile
QVT	Qualité de Vie au Travail
RAAC	Récupération Améliorée Après Chirurgie
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SSIAD	Services de Soins Infirmiers à Domicile
SSR	Soins de Suite et de Réadaptation