



Clinique des Augustines

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2026-2030



HORIZON 2030

*Être un établissement de santé
de proximité innovant et agile,
alliant humanité, excellence
et ancrage territorial*



SOMMAIRE

ÉDITO	Page 3
--------------------	--------

LA CLINIQUE DES AUGUSTINES EN CHIFFRES	PAGE 4
---	--------

DES VALEURS IMPULSANT UNE DYNAMIQUE D'EXCELLENCE AU SERVICE DES PATIENTS	PAGE 5
---	--------

L'ÉLABORATION PARTICIPATIVE ET COLLECTIVE DE CE PROJET D'ÉTABLISSEMENT	PAGE 6
---	--------

LES 5 AXES	PAGES 7-23
-------------------------	------------

AXE 1 INNOVER POUR GARANTIR UNE OFFRE DE SOINS DE QUALITÉ RÉPONDANT AUX BESOINS DE PROXIMITÉ	Pages 8-10
---	------------

Développer l'offre de soins pour les patients atteints de troubles cognitifs et psycho-comportementaux	Page 8
Mettre en place un parcours de soins pour les personnes en situation de handicap vieillissantes	Page 8
Innover dans le parcours de rééducation et de réadaptation	Page 9
Accroître l'offre d'hôpital de jour de médecine et de rééducation	Page 9
Développer des dispositifs « d'aller vers »	Page 10
Veiller à l'accessibilité des soins	Page 11

AXE 2 RENFORCER LA PERTINENCE ET L'EFFICACITÉ DES PARCOURS DE SOINS	Pages 12-14
--	-------------

Poursuivre les réflexions éthiques à la Clinique	Page 13
Fluidifier les parcours des patients	Page 13
Améliorer l'accès aux informations de santé des patients	Page 14
Déployer une démarche de responsabilité sociétale dans notre organisation (RSO)	Page 14

AXE 3 SOUTENIR LE POUVOIR D'AGIR DES USAGERS SUR LEUR SANTÉ	Pages 15-17
--	-------------

Développer et structurer la prévention et la promotion de la santé auprès des professionnels et usagers	Page 16
S'enrichir de l'expérience patient	Page 17
Favoriser l'accompagnement et le soutien des aidants	Page 17

AXE 4 ATTIRER, ACCUEILLIR ET FIDÉLISER CHAQUE PROFESSIONNEL	Pages 18-21
--	-------------

Formaliser l'accompagnement des différentes étapes professionnelles au sein de la Clinique	Page 19
Mettre en place un plan global de formation et d'évolution professionnelle	Page 19
Proposer des organisations de travail et une politique sociale attractives	Page 20
Lutter contre les risques psychosociaux et les troubles musculo-squelettiques	Page 20
Développer une communication interne efficace, hybride et accessible à tous	Page 21
Utiliser l'outil numérique au service des professionnels	Page 21

AXE 5 FAIRE RAYONNER NOTRE SINGULARITÉ ET NOTRE IDENTITÉ FORTE	Pages 22-24
---	-------------

Développer une stratégie de communication institutionnelle	Page 23
Renforcer la visibilité de notre offre de soins sur le territoire	Page 23
Conforter et développer les coopérations territoriales	Page 24

ANIMER LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT	PAGES 24
---	----------

ANNEXE 1 - DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT	Pages 25-30
--	-------------

ANNEXE 2 - LE PROJET DES USAGERS	Pages 31-35
---	-------------

ÉDITO



Depuis près de 100 ans, la Clinique des Augustines s'inscrit dans l'histoire du territoire de Malestroit comme un établissement de santé de proximité, animé par une identité forte et une conviction profonde, celle d'accueillir, de soigner et d'accompagner chaque personne dans le respect de ses valeurs et de sa dignité.

Le Projet d'Établissement 2026-2030 se veut ainsi à la fois fidèle à ses racines et tourné vers les enjeux de demain : évolution des besoins de santé, vieillissement de la population, accompagnement du handicap, transformation numérique, attractivité des métiers du soin et de l'accompagnement et coopérations territoriales.

Ce projet est le fruit d'un travail collectif et participatif ayant mobilisé les professionnels de tous métiers et chacun(e) saura se reconnaître dans les orientations définies autour de 5 grands piliers :

- Innover pour garantir une offre de soins de qualité répondant aux besoins de proximité
- Renforcer la pertinence et l'efficacité des parcours de soins
- Soutenir le pouvoir d'agir des usagers sur leur santé
- Attirer, accueillir et fidéliser chaque professionnel
- Faire rayonner notre singularité et notre identité forte

Il représente désormais notre feuille de route et fixe le cap pour les 5 prochaines années.

Plus qu'un outil de pilotage, ce projet d'établissement est une vision ambitieuse et partagée, celle d'une structure, qui forte de ses expertises, entend continuer de bâtir un avenir solide et performant au service du territoire et de ses habitants.

À travers ce nouveau projet stratégique, nous en appelons à la créativité, l'agilité et l'efficacité pour répondre au mieux aux besoins des patients, de leurs proches et de nos professionnels.

Ensemble, faisons de 2030 notre horizon !



Sr Roxane STUDER

Présidente du Conseil d'Administration



Sophie PELLIER

Directrice Générale



Dr Jean-Paul LEMBELEMBE

Président de la Commission Médicale d'Établissement (CME)

LA CLINIQUE DES AUGUSTINES EN CHIFFRES

L'OFFRE DE SOINS



FILIÈRE GÉRIATRIQUE

- > 38 lits de médecine gériatrique aiguë et de médecine polyvalente à orientation gériatrique
- > 11 lits de SMR* Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
- > 19 lits de SMR gériatrique
- > Consultations mémoire
- > HDJ* Gériatrique, Mémoire, Oncogériatrique et consultations
- > HDJ SMR gériatrique



FILIÈRE PLAIES CHRONIQUES & CICATRISATION

- > 17 lits de MCO* et de SMR
- > Télémédecine
- > Consultations et HDJ
- > HDJ Angiologie - Laser Endo Veineux
- > Centre Expert Plaies



FILIÈRE SOINS PALLIATIFS

- > 10 lits d'USP*
- > Co-pilotage filière palliative du territoire
- > Partenariat EMSP*



FILIÈRE SOINS MÉDICAUX & DE RÉADAPTATION (SMR)

- > 17 lits de SMR neurologique et de l'appareil locomoteur
- > 18 lits de SMR polyvalent
- > 4 lits pour patients en EVC*
- > HDJ rééducation neurologique et locomoteur



FILIÈRE COORDINATION MÉDICALE

- > Intervention de l'équipe médicale au sein de 13 EHPAD et d'un infirmier hygiéniste



- > Maison Sport-Santé
- > Hôpital de proximité

- > Filière gériatrique du Val d'Oust à Brocéliande
- > Établissement support



IMAGERIE

- > Radiographie
- > Mammographie
- > Échographie
- > Scanner



CRÉATION DE LA CLINIQUE EN 1929

Un établissement ancré sur son territoire.



NOMBRE DE PROFESSIONNELS

La Clinique emploie plus de 400 professionnels, ce qui correspond à 290 ETP* sur l'année 2024.

PATIENTS

En 2024, elle dispose de 134 lits d'hospitalisation complète et 19 places d'HDJ, ayant comptabilisé :

1588

hospitalisations
en MCO

874

hospitalisations
en SMR

2038

journées en
HDJ MCO

3439

journées en
HDJ SMR



*SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation / HDJ : Hôpital De Jour / MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique / USP : Unité de Soins Palliatifs / EMSP : Équipe Mobile de Soins Palliatifs / ETP : Équivalent Temps Plein / EVC : État Végétatif Chronique / EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

DES VALEURS IMPULSANT UNE DYNAMIQUE D'EXCELLENCE AU SERVICE DES PATIENTS

Héritière de la tradition hospitalière multiséculaire des Augustines de la Miséricorde de Jésus, qui consacrent leur vie au service des pauvres et des malades, la Clinique des Augustines s'engage au service des patients et usagers du territoire, portée par des valeurs qui guident et imprègnent ses choix, ses engagements, la pratique de chacun de ses professionnels et les relations mutuelles au sein de l'établissement.

Au cœur de toutes nos actions, le patient est pris en soins et accompagné dans toutes les dimensions de sa personne : physique, sociale, psychologique et spirituelle. Les valeurs qui nous animent au service des patients touchent toutes les étapes de leur accompagnement.

Bientôt centenaire, la Clinique des Augustines souhaite ancrer ce projet d'établissement dans les valeurs fortes qui l'animent et qui sont illustrées ci-dessous par le travail collaboratif réalisé par les participants à la conception du projet d'établissement :



Nuage de mots sur les valeurs issu du groupe de travail « consolider la place de la Clinique dans son environnement institutionnel et territorial » pour le projet d'établissement.

AGILITÉ & INNOVATION

- > Créativité et audace pour innover en permanence et s'adapter aux besoins et évolutions du territoire et de sa population.

ENGAGEMENT & EXCELLENCE

- > Implication des équipes dans une qualité de soin à tous les niveaux, avec rigueur, responsabilité et transparence.
- > Accessibilité d'un parcours de soin complet et sur-mesure.

BIENVEILLANCE & ÉCOUTE

- > Culture de l'empathie et de l'attention pour agir dans l'intérêt des patients et des usagers.
- > Accueil avec joie et respect.
- > Dialogue attentif et personnalisé.
- > Confiance en l'Homme et en la vie.

ÉTHIQUE & SPIRITUALITÉ

- > Action avec discernement et sagesse dans le respect du caractère sacré de la vie de la personne humaine.
- > Prise en soin du corps et de l'âme de la personne, pour lui apporter réconfort et apaisement.
- > Proposition d'un cheminement spirituel adapté aux croyances de chacun.



L'ÉLABORATION PARTICIPATIVE & COLLECTIVE DE CE PROJET D'ÉTABLISSEMENT



Conformément aux valeurs indiquées précédemment, la réalisation de ce projet d'établissement est le fruit d'un travail participatif et collectif.

Un diagnostic préalable au projet d'établissement, réalisé par le comité de pilotage, a été partagé à tous les professionnels de la Clinique (annexe 1 page 25).

Les professionnels de l'établissement ont ensuite été invités à se mobiliser au sein de groupes de travail, afin d'établir la feuille de route de la Clinique des Augustines pour les cinq prochaines années. Une boîte à idées était également à leur disposition. Par ailleurs, des sondages destinés à recueillir leurs avis et suggestions ont été diffusés en parallèle sur l'intranet, afin d'alimenter le travail des groupes.

Chaque groupe s'est donc réuni à plusieurs reprises, pour échanger autour des thématiques suivantes et proposer des actions :

- > **Transformer et diversifier les pratiques et les parcours de soins en réponse aux besoins du territoire.**
- > **Attirer, fidéliser et accompagner les professionnels de santé.**
- > **Agir en faveur de la prévention et renforcer la culture de la pertinence.**
- > **Consolider la place de la Clinique dans son environnement institutionnel et territorial.**
- > **Poursuivre la modernisation de la Clinique (innovation, numérique, éco-responsabilité...).**

Parallèlement, le projet des usagers (réalisé en concertation entre la direction, la commission des usagers, les représentants des usagers, les associations et les professionnels de l'établissement) participe à la construction du nouveau projet d'établissement et montre une cohérence avec les orientations identifiées pour les cinq prochaines années. Les participants au groupe de travail se sont réunis à cinq reprises pour son élaboration.

Certains des éléments du projet des usagers ont été intégrés dans le projet d'établissement, participant à ses axes (annexe 2 page 31).

DONNÉES CHIFFRÉES

- > 3 questions sur l'intranet :
18 réponses au total
- > Boîte à idées : 18 propositions
- > Remarques/questions orales auprès du secrétariat de direction : 4
- > Groupes de travail (GT) : 58 professionnels et nombre de GT : 10



À l'issue de l'ensemble de ces échanges, le projet d'établissement 2026-2030 se structure autour de cinq axes forts :

- > **Innover pour garantir une offre de soins de qualité répondant aux besoins de proximité.**
- > **Renforcer la pertinence et l'efficacité des parcours de soins.**
- > **Soutenir le pouvoir d'agir des usagers sur leur santé.**
- > **Attirer, accueillir et fidéliser chaque professionnel.**
- > **Faire rayonner notre singularité et notre identité forte.**

Été 2025 :
diagnostic
préalable au projet
d'établissement

**Septembre &
octobre 2025 :**
groupes de travail

Novembre 2025 :
rédaction

**Novembre &
décembre 2025 :**
validation par les
instances

AXE 1

**INNOVER POUR GARANTIR
UNE OFFRE DE SOINS
DE QUALITÉ RÉPONDANT
AUX BESOINS
DE PROXIMITÉ**



AXE 1

INNOVER POUR GARANTIR UNE OFFRE DE SOINS DE QUALITÉ RÉPONDANT AUX BESOINS DE PROXIMITÉ

La Clinique des Augustines a toujours été dans une logique d'innovation. Au fil des années, elle s'est transformée sans jamais renoncer à ce qui fait sa force, ses valeurs et l'excellence de la prise en soin. Hôpital de Proximité, Centre expert plaies pour le territoire, établissement porteur de la filière gériatrique Val d'Oust à Brocéliande, co-porteur de la filière soins palliatifs et seule Unité de Soins Palliatifs du territoire, 3^{ème} consultation mémoire de Bretagne, porteur de l'UCC* territoriale, les domaines d'excellence et d'innovation à la Clinique des Augustines ne manquent pas. Sur les cinq prochaines années, différentes pistes d'innovation sont identifiées.

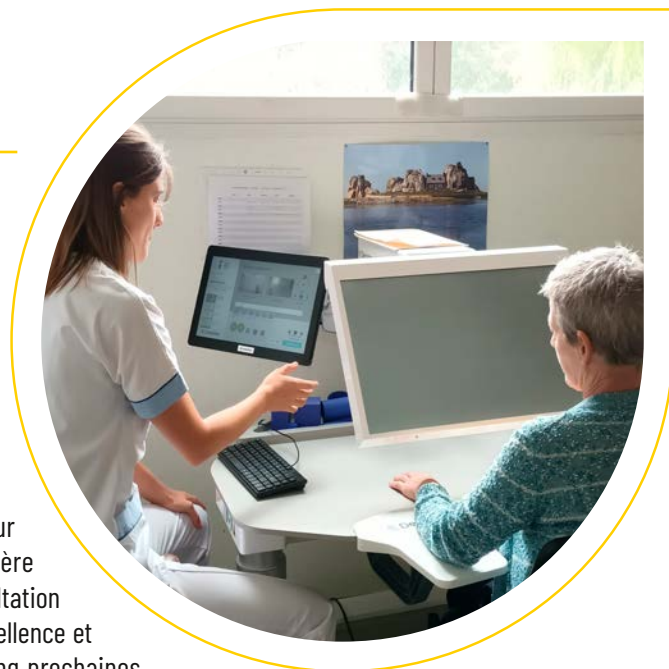
Pour répondre aux enjeux du vieillissement de la population, la Clinique envisage d'accompagner les patients atteints de troubles psycho-comportementaux et les personnes en situation de handicap vieillissantes. À cet effet, plusieurs parcours ont été réfléchis, associés à la création de nouveaux parcours de rééducation.

Face aux enjeux du virage ambulatoire et de « l'aller-vers » pour des patients vieillissants et souvent isolés dans notre territoire rural, un renforcement des hôpitaux de jour et des démarches « hors-les-murs » sont proposés.

DÉVELOPPER L'OFFRE DE SOINS POUR LES PATIENTS ATTEINTS DE TROUBLES COGNITIFS ET PSYCHO-COMPORTEMENTAUX



La Clinique, support de la seule Unité Cognitivo-Comportementale du territoire de santé 4 et de la filière gériatrique Val d'Oust à Brocéliande, est un acteur incontournable en matière de prise en charge des troubles cognitifs et psycho-comportementaux. Cela s'illustre, entre autres, à travers son Hôpital De Jour mémoire, labellisé Consultation Mémoire de Territoire, et à travers un fort réseau territorial avec la coordination des EHPAD assurée par des médecins mis à disposition par la Clinique, dans le cadre de son rôle d'Hôpital de proximité.



Au regard du nombre élevé de sollicitations adressées à l'Unité Cognitivo-Comportementale, provenant des EHPAD, mais également pour des patients à domicile, un renforcement de cette filière semble essentiel en allant vers cette population, créant, de fait, une offre de répit aux aidants.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Créer une équipe mobile UCC : équipe mobile « troubles psycho-comportementaux »
- > Créer un Hôpital De Jour pour les patients atteints de troubles psycho-comportementaux et leurs aidants

METTRE EN PLACE UN PARCOURS DE SOINS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP VIEILLISSANTES

La Clinique des Augustines est reconnue pour son expertise en gériatrie, à travers son unité de court-séjour, le portage de la filière gériatrique Val d'Oust à Brocéliande, mais également la possibilité de joindre quotidiennement un médecin pour envisager des admissions en médecine via une ligne téléphonique directe et dédiée, de 8h à 20h. De même, la Clinique des Augustines souhaite faciliter l'accès à cette haute qualité des soins à des personnes en situation de handicap vieillissantes, en leur proposant de concilier expertise et qualité de l'accompagnement, avec l'appui du référent handicap. Parallèlement, une attention toute particulière devra être portée à l'accueil des aidants de ces patients, très souvent « pierre angulaire » de leur accompagnement.

AXE 1

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap vieillissantes, notamment par la création d'un Hôpital De Jour
- > Développer des partenariats avec les établissements et services médico-sociaux, associations et acteurs de santé libéraux
- > Sensibiliser et former les équipes à l'accompagnement des personnes en situation de handicap
- > Adapter nos locaux et outils : accessibilité des bâtiments, signalétique, site internet inclusif, documents en FALC* et pictogrammes

INNOVER DANS LE PARCOURS DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION



Déjà dotée d'une balnéothérapie, de trois espaces de rééducation, de thérapie miroir, la Clinique a su s'équiper pour répondre au mieux aux besoins des patients. Pour autant, les parcours patients dans le domaine de la rééducation n'ont eu de cesse de se réinventer ces dernières années, bénéficiant à la fois d'études cliniques et d'innovations technologiques permettant une rééducation améliorée.

La Clinique entend s'inscrire dans cette démarche, dans l'objectif de proposer au patient un parcours adapté à ses besoins, en tenant compte à la fois du matériel mais aussi des modalités de rééducation les plus pertinentes (individuel, groupe, distanciel).

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Étudier les possibilités de télé-rééducation et d'auto-rééducation
- > Développer la rééducation de groupe
- > Acquérir du matériel de rééducation innovant
- > Travailler en partenariat avec les autres établissements du territoire sur la création d'une filière SMR préopératoire

ACCROÎTRE L'OFFRE D'HÔPITAL DE JOUR DE MÉDECINE ET DE RÉÉDUCATION



Depuis plusieurs années déjà, la Clinique s'est engagée dans le développement des activités ambulatoires, à la fois en médecine et en Soins Médicaux et de Réadaptation. L'objectif poursuivi est d'éviter ou de raccourcir des hospitalisations complètes afin de préserver l'autonomie du patient, de limiter les infections associées aux soins et de concentrer les intervenants. Preuve en est, le développement sur ces deux dernières années d'un Hôpital De Jour vasculaire et d'une activité de laser-endoveineux a permis de répondre à une forte demande sur le territoire.

La Clinique souhaite désormais aller au-delà de ce premier objectif, en intégrant à la fois des activités de prévention au sein de son Hôpital De Jour, mais aussi en facilitant l'accès à l'hôpital de jour à des patients pour lesquels cela n'était pas envisageable au regard des temps de trajet.

AXE 1

Par ailleurs la Clinique constatant une forte demande pour son activité d'hôpital de jour, projette d'augmenter cette offre en développant différents moyens, dont le déploiement des activités de groupe ou à distance, lorsque cela peut être pertinent.

Enfin, le développement des hôpitaux de jour SMR*, en particulier pour des patients de la filière plaies, a été identifié comme réponse aux besoins de suivi et de soutien des patients, qui nécessitent l'appui du collectif dans un parcours de soins parfois long.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Créer différents hôpitaux de jour : fragilité (ICOPE*), soins palliatifs, cardiologie, oncogériatrie, prévention, évaluation des aptitudes à la conduite automobile, traitements (injection articulaire, supplémentation ferrique injectable, transfusion, ostéoporose)
- > Mettre en place des hôpitaux de jour SMR polyvalent en groupe, SMR Plaies et un hôpital de semaine de rééducation
- > Étudier les possibilités de télé-rééducation
- > Mener une réflexion sur la création d'un hôtel hospitalier



DÉVELOPPER DES DISPOSITIFS « D'ALLER VERS »



La Clinique a toujours su accueillir des patients avec une diversité de profils ou de pathologies. Elle porte d'ores et déjà des activités hors de ses murs, par le biais de mises à disposition de médecins au sein d'équipes mobiles, d'établissements partenaires ou d'EHPAD. L'établissement ambitionne de renforcer cette démarche d'aller-vers, au bénéfice de patients en absence ou en rupture de soins sur le territoire.

L'objectif est donc de compléter les offres existantes en hospitalisation complète ou en Hôpital De Jour, par la mise en place d'équipes mobiles et de la télémedecine, voire de proposer une activité d'hôpital de jour au plus près des domiciles des patients.

Cette démarche nécessite de disposer de professionnels mobiles sur le territoire et d'outils numériques permettant d'accéder, à distance, aux patients à domicile ou substitut de domicile.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Développer une offre de soins hors les murs
 - Créer des équipes mobiles
 - Asseoir le partenariat avec le Centre Hospitalier de Ploërmel et la Clinique Océane dans le cadre de l'hospitalisation à domicile mention réadaptation
 - Envisager la mise en place d'un Hôpital De Jour hors les murs
 - Développer des solutions innovantes (télémedecine, télésurveillance cardio, enregistrement du sommeil)

AXE 1

(SUITE) QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Accompagner les acteurs du territoire sur les soins palliatifs
 - Former et animer des référents soins palliatifs au sein des EHPAD et des établissements accueillant des personnes en situation de handicap
 - Favoriser le lien avec les professionnels des établissements et services médico-sociaux du territoire suite à l'hospitalisation de résidents à la Clinique, notamment pour leur accompagnement en soins palliatifs
 - Faciliter la saisie du comité d'éthique en mettant à disposition une adresse mail dédiée aux questions éthiques
- > Développer sur le territoire des mesures de prévention/ un pôle de dépistage de maladies cancéreuses, chroniques, de dénutrition et de fragilité

VEILLER À L'ACCESSIBILITÉ DES SOINS

L'accessibilité à notre Hôpital de proximité représente un axe prioritaire, avec un effort particulier porté sur l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Dans le respect de ses valeurs de bienveillance et d'ouverture, la Clinique doit continuer à être conçue et prévue pour permettre un accès égal à tous.

Ce sujet est au cœur des préoccupations des professionnels comme des usagers.

Les travaux réalisés ces dernières années visent à garantir un environnement accueillant et fonctionnel pour les patients dans tous les espaces et moments de leur accompagnement.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Mettre en place des infrastructures adaptées (rampes d'accès, ascenseurs, espaces de stationnement réservés, projet architectural d'accès pour les brancards depuis l'entrée principale, etc.)
- > Sensibiliser le personnel aux besoins spécifiques des patients en situation de handicap
- > Développer des services à destination des personnes en situation de handicap (système d'aide aux personnes malentendantes à l'entrée de la Clinique des Augustines, accueil des aidants, accessibilité pour les personnes malvoyantes, etc.)



AXE 2

**RENFORCER LA PERTINENCE
ET L'EFFICIENCE DES
PARCOURS DE SOINS**



AXE 2

RENFORCER LA PERTINENCE ET L'EFFICIENCE DES PARCOURS DE SOINS

Guidée par des principes de bienveillance et d'éthique, et dotée d'une forte culture gériatrique et palliative, la Clinique se doit de questionner sans cesse la pertinence et l'efficacité de ses parcours de soins. Le comité d'éthique qui existe au sein de la Clinique, réunissant à la fois professionnels et membres de la Communauté, met en exergue l'importance de travailler sur ces questions au quotidien. Certifiée Haute Qualité des Soins par la Haute Autorité de Santé, la Clinique des Augustines met ces enjeux de qualité au cœur de ses réflexions.

Ce questionnement passe par différents éléments : de la réflexion éthique à proprement parler, à la fluidité du parcours du patient pour être le plus pertinent et efficace possible, en passant par l'information du patient lui permettant de juger par lui-même de la pertinence de son parcours, jusqu'à la mise en place par la Clinique, d'une démarche de « Responsabilité Sociétale des Organisations » s'adressant à la fois aux professionnels et aux usagers.

POURSUIVRE LES RÉFLEXIONS ÉTHIQUES À LA CLINIQUE



Le respect des droits et des devoirs des patients à la Clinique des Augustines constitue un pilier de leur accompagnement. Il s'agit de garantir à chaque patient une attention particulière à sa dignité, son intimité, la confidentialité de ses données personnelles et plus globalement de bénéficier d'une prise en soins bienveillante. Ces droits visent à protéger l'autonomie du patient tout en renforçant la relation de confiance avec les équipes.

Certaines situations cliniques peuvent engendrer des conflits de valeurs et des dilemmes éthiques, rendant difficile la prise de décision pour les professionnels, qui recherchent les meilleures solutions pour le patient et ses proches. Ces situations appellent une réflexion collective et interdisciplinaire, en les associant.

Dotée d'un comité d'éthique, la Clinique organise régulièrement des cafés éthiques au cours de l'année, afin de privilégier les rencontres entre les différents professionnels de l'établissement et de débattre autour de questions éthiques, avec une référence spécifique à l'histoire de la Clinique et à ses valeurs. Au sein des groupes de travail, différentes pistes ont été identifiées pour approfondir ces sujets.



QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Favoriser la culture des soins palliatifs au sein des différents services de la Clinique
- > Former les professionnels aux droits des patients
- > Poursuivre le comité d'éthique et la réflexion sur les valeurs du prendre soin
- > Ouvrir le comité d'éthique à d'autres intervenants externes en apportant un soutien à des EHPAD ou d'autres établissements qui le souhaiteraient
- > Mettre à disposition des autres établissements et services du territoire les outils et repères élaborés par le comité d'éthique

FLUIDIFIER LES PARCOURS DES PATIENTS

Les délais d'attente pour un patient aux urgences ou dans un lit, par défaut d'accessibilité à une unité adaptée ou à des soins nécessaires, constituent indéniablement une perte de chance. C'est pourquoi la Clinique travaille, depuis de nombreuses années, à la réduction des passages aux urgences, à l'accueil direct des patients au sein des services de médecine aiguë, de soins palliatifs ou de réadaptation et à l'accès, dans les meilleurs délais, aux examens.

Cet objectif doit être poursuivi dans l'intérêt des patients en proposant, au sein même de la Clinique, des parcours de soins globaux, fluides, adaptés et pertinents. Dans ce cadre, l'établissement réfléchit à faire évoluer ses activités SMR* au cœur d'une dynamique globale, intégrant les enjeux de coordination des parcours, de réponses aux besoins complexes et d'ancrage territorial. Il s'agit de dépasser la seule logique de post-aigu pour inscrire les SMR dans une vision plus transversale, en lien avec les évolutions démographiques, sociétales et technologiques.

Dotée de la seule Unité de Soins Palliatifs du territoire, la Clinique co-pilote avec le Centre Hospitalier Bretagne-Atlantique, la filière de soins palliatifs. Cette dernière porte la mission, en lien avec l'ensemble des acteurs de soins palliatifs du territoire, de fluidifier les parcours afin d'accueillir les patients dans les meilleures conditions possibles et de leur proposer les soins les plus adaptés.

AXE 2

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Favoriser les admissions directes depuis les EHPAD au sein des services d'hospitalisation SMR* de la Clinique (partenariats)
- > Questionner l'adéquation de notre capacitaire de lits Médecine par rapport au capacitaire SMR
- > Structurer des parcours de soins :
 - le parcours soins palliatifs doit pouvoir être renforcé en proposant des modes d'accompagnement alternatifs à l'Unité de Soins Palliatifs (Hôpital De Jour Soins Palliatifs, Lits Identifiés Soins Palliatifs SMR) et en menant une réflexion sur l'évolution de la capacité d'accueil en USP
 - il conviendra de poursuivre le travail sur les parcours des patients ayant des plaies sur le territoire, et leur orientation, en tant que Centre Expert Plaies (CPTS*, coordination et orientation, écriture des parcours)
- > Envisager le développement de l'activité de pose de Midline
 - Étude d'opportunité, et le cas échéant, formation, modalités d'organisation, partenariats avec les EHPAD
- > Maintenir l'accès aux examens d'explorations endoscopiques
- > Favoriser l'intervention de spécialistes à la Clinique (neurologue, diabétologue, podoorthésiste, dermatologue, dentiste, ophtalmologue...)

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ DES PATIENTS

L'information du patient repose sur des principes de transparence et de consentement éclairé dans le cadre de ses relations avec les professionnels de santé. Ces droits garantissent pour toute personne la réception d'informations claires, compréhensibles et adaptées à sa situation, concernant son état de santé, les traitements proposés, ainsi que les bénéfices et risques associés.

Ces informations doivent être délivrées tout au long du parcours du patient, afin qu'il soit en mesure de prendre des décisions éclairées sur sa prise en soins. Le respect de ce droit renforce la confiance entre le patient et les soignants, tout en assurant le respect de l'autonomie du patient dans ses choix. Une information insuffisante ou mal communiquée peut entraîner des incompréhensions et compromettre la qualité des soins.

Dans la logique d'accessibilité et d'ouverture à tous évoquée ci-dessus, l'usage numérique est un outil précieux au service des patients. L'accès aux téléconsultations, aux comptes-rendus, aux résultats d'imagerie, à la prise de rendez-vous en ligne permet une grande autonomie des patients. La Clinique des Augustines doit s'inscrire dans cette évolution.

Toutefois, tous les patients n'ont pas aujourd'hui un égal accès à l'outil numérique, ce qui nécessite de proposer des alternatives telles que la prise de rendez-vous téléphonique et/ou physique.



Réduire la fracture numérique, permettant d'accéder à la prise de rendez-vous, au dossier médical partagé ou à la récupération des comptes-rendus est un enjeu majeur qui mobilise à la fois professionnels et usagers.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Développer le recours au dossier médical partagé et un meilleur accès à ses informations
- > Travailler la mise en forme des comptes-rendus hospitaliers pour en simplifier l'accessibilité et la lecture pour les patients (intégration des résultats de biologie, d'imagerie de façon lisible...)
- > Déployer des ateliers de sensibilisation au numérique pour les usagers

DÉPLOYER UNE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DANS NOTRE ORGANISATION (RSO)

La charte des établissements de soins d'inspiration catholique, à laquelle la Clinique souscrit, nous rappelle les valeurs d'éthique, d'agilité, de respect, de bienveillance, d'excellence, de spiritualité, d'écoute, d'engagement et d'innovation. Dans une volonté d'approfondissement de cet engagement, les équipes de la Clinique s'inscrivent dans la dynamique de la Responsabilité Sociale des Organisations (RSO), à vivre et à promouvoir notamment lors de conflits de valeurs. Au sein des groupes de travail sur l'élaboration du projet d'établissement, des axes de la politique RSO de la Clinique ont été identifiés.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Structurer un pilotage dédié à la démarche RSO
- > Mener une réflexion pour déployer une stratégie de mécénat
- > Définir et afficher en transparence ce qui est acceptable ou non dans les relations partenariales : travail à réaliser au sein d'un comité RSO
- > Réaliser une étude d'impact RSO avant de décider des modifications importantes de pratiques ou d'équipement
- > Identifier les éventuels partenaires dont les principes et objectifs pourraient être contraires à nos valeurs
- > Travailler les solidarités possibles entre les services en fonction des dons perçus par la Clinique
- > Répondre aux besoins des habitants en développant des dispositifs innovants avec nos partenaires
- > Veiller à une consommation plus efficiente et plus éco-responsable des produits de santé et des examens
- > Promouvoir et agir en faveur de la pertinence des soins (feuilles de pertinences - consommation d'examen et de produits de santé, actes d'imagerie, biologies, explorations digestives, prises en charge médicamenteuse...)

AXE 3

**SOUTENIR LE POUVOIR D'AGIR
DES USAGERS
SUR LEUR SANTÉ**



AXE 3

SOUTENIR LE POUVOIR D'AGIR DES USAGERS SUR LEUR SANTÉ

Guidée par les valeurs de respect et d'écoute, la Clinique doit favoriser le pouvoir d'agir des usagers sur leur santé. Déjà très mobilisée sur cet enjeu, en tant qu'Hôpital de proximité et au titre de sa récente labellisation Maison Sport-Santé, la Clinique s'investit dans de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention. Face au vieillissement de la population et à sa perte d'autonomie, rendre le patient acteur de son accompagnement prend tout son sens.

Cette action se traduit par la sensibilisation des patients et de la population, par l'accès à la connaissance des enjeux et des démarches de prévention, ainsi que par une approche qui rend le patient acteur de son parcours. Le soutien aux aidants est en soi une démarche de sensibilisation et de prévention, en leur permettant de guider et d'accompagner au mieux ceux qu'ils soutiennent.



DÉVELOPPER ET STRUCTURER LA PRÉVENTION ET LA PROMOTION DE LA SANTÉ AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS ET USAGERS



L'accès à l'information en matière de santé publique est un enjeu majeur. Dans une logique préventive plutôt que curative, la Clinique intervient ainsi dans de nombreuses campagnes de sensibilisation à destination des professionnels et du grand public. C'est par exemple le cas de la semaine sécurité, organisée tous les ans, qui se réinvente à chaque fois pour permettre à chacun d'améliorer ses connaissances.

Ces messages de sensibilisation sont relayés par des professionnels formés et ayant un accès facilité aux informations pouvant être transmises aux patients et/ou professionnels. Les patients et leurs proches et/ou aidants peuvent bénéficier de l'appui des représentants des usagers et des associations de patients bénévoles. Elles peuvent intervenir dans divers champs : information, accueil, entraide, soutien des personnes concernées, formation des malades, des familles et des professionnels, information et éducation thérapeutiques, accompagnement et accès aux soins et aux droits, mises en situation de professionnels.

Cette démarche d'information partagée renforce la culture de tous en matière de santé publique et concourt à l'amélioration du système de santé.

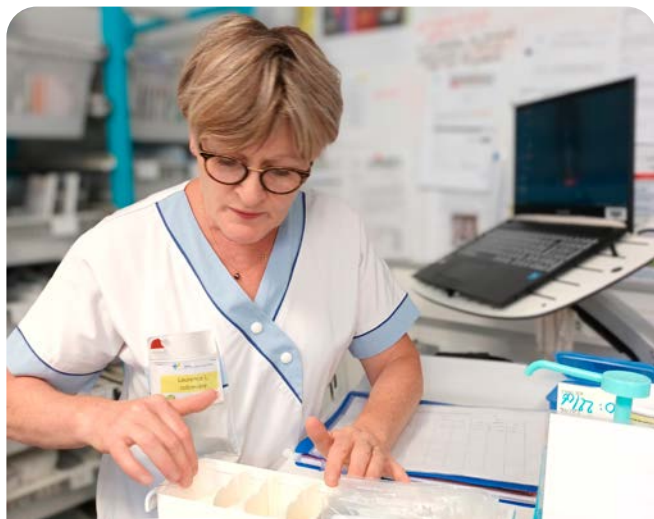
QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Créer et animer un espace des usagers avec des supports d'information et une permanence des associations (cancers, aidants, maladies, TMS*, Maison Sport-Santé...)
- > Élaborer un programme annuel des actions de prévention et participer aux campagnes de sensibilisation (vaccination, hygiène, alimentation-nutrition, activité physique...)
- > Formaliser et développer l'identification des besoins préventifs et de dépistage des patients lors de leur hospitalisation (cancers, fragilités, fond d'œil, maladies neurodégénératives, etc.)
- > Développer des programmes/actions d'ETP*
- > Promouvoir l'activité physique à travers la Maison Sport-Santé :
 - Agir en faveur de la prescription de sport adapté
 - Développer des programmes d'activité physique adaptée
 - Accompagner et former les professionnels de santé pour encourager à la pratique sportive
- > Instaurer un référent des risques psycho-sociaux et épuisement professionnel
- > Développer les partenariats pour prévenir les situations d'isolement
- > Développer le programme ICOPE*
- > Former les aidants, en lien avec l'association France Alzheimer



AXE 3

S'ENRICHIR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT



La prise en compte du point de vue du patient, de son ressenti et de ses impressions, permet d'améliorer la qualité de la prise en soins en renforçant leur rôle dans l'évolution des pratiques et des relations entre professionnels de santé et patients.

Pour ce faire, la Clinique a mis en place un système de recueil et d'analyse de l'expérience des patients et de leur satisfaction qui doit encore évoluer pour favoriser leur expression : recueil de témoignages lors d'événements indésirables ou encore recours aux patients partenaires lors du déploiement de projets institutionnels. Les expériences recueillies permettent de déployer des actions correctrices dans les accompagnements, ou d'innover dans les pratiques en s'appuyant sur l'expérience des patients.



QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Mettre en place le PAAM (Patient en Auto-Administration des Médicaments) quand cela est possible
- > Développer le recours aux patients partenaires voire aux patients experts dans l'élaboration et le déploiement des projets institutionnels
- > Faciliter le recueil et l'expression de l'avis des patients et aidants
 - Faire participer les usagers à l'analyse des événements indésirables les concernant
 - Installer une boîte à idées sur l'amélioration de l'accompagnement des personnes
- > Renforcer l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement
 - Mettre en place une journée annuelle des usagers
 - Organiser des journées thématiques sur les droits des usagers

FAVORISER L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN DES AIDANTS

Dans le cadre d'une démarche de prévention et de maintien à domicile, la place de l'aidant est à la fois centrale, sensible et pivotale. Participant d'une démarche de soins globale, l'accompagnement et le soutien des aidants sont indispensables. Sensible à ce sujet, la Clinique a pour objectif de renforcer les partenariats territoriaux pour développer les actions nécessaires pour les aidants, in situ ou à l'extérieur.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Renforcer les collaborations avec des partenaires (Associations, Maison Sport-Santé...)
- > Faciliter l'accès à un avis médical pour les aidants de patients ayant des troubles du comportement
- > Permettre aux aidants de bénéficier d'une médiathèque de ressources facilement accessible
- > Favoriser le répit et la détente des aidants pendant la prise en soins de leur proche, à travers des mesures d'accompagnement
- > Mettre en place un café des aidants, lieu d'information, de rencontres et d'échanges

AXE 4

**ATTIRER, ACCUEILLIR
ET FIDÉLISER CHAQUE
PROFESSIONNEL**



AXE 4

ATTIRER, ACCUEILLIR ET FIDÉLISER CHAQUE PROFESSIONNEL

La bienveillance, dont chacun fait preuve envers les patients, a également toute sa place vis-à-vis des professionnels de la Clinique. Pour incarner ce principe éthique au sein de l'établissement, un besoin de formalisation de l'accompagnement des grandes étapes de leur vie professionnelle et du développement de leurs compétences à la Clinique a été identifié. Cette bienveillance doit aussi s'incarner dans des organisations de travail et une politique sociale attractive, dans la prévention des risques professionnels et dans l'utilisation des outils numériques à notre disposition pour permettre à chacun de passer le plus de temps possible sur son cœur de métier, au bénéfice des patients.



FORMALISER L'ACCOMPAGNEMENT DES DIFFÉRENTES ÉTAPES PROFESSIONNELLES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Prendre soin des professionnels et favoriser leur épanouissement est une préoccupation portée par la Clinique. Afin de permettre à chacun de bénéficier d'un accompagnement tout au long de son parcours et de son évolution de carrière, à la faveur des diverses activités portées par la Clinique, il convient de formaliser des dispositifs internes. Ainsi, les professionnels trouveront un soutien et des perspectives intéressantes et accessibles, contribuant à leur fidélisation et à l'enrichissement de leur expertise professionnelle, au bénéfice de tous.

METTRE EN PLACE UN PLAN GLOBAL DE FORMATION ET D'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

L'épanouissement professionnel passe aussi par le développement et le partage des compétences. La Clinique bénéficie de professionnels formés et impliqués dans leurs domaines d'expertise. Il importe de faire rayonner leurs compétences et d'encourager leur développement, tant au bénéfice des patients et usagers que des autres professionnels. Ce dynamisme et cette émulation mutuelle contribueront à la vitalité de l'établissement et à l'épanouissement de celles et ceux qui y travaillent.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Développer un parcours d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et des stagiaires
 - Structurer le parcours par un parrainage et l'organisation de journées d'intégration pour les saisonniers
 - Créer un livret d'accueil numérique du nouvel arrivant
 - Systématiser le recueil « d'un rapport d'étonnement », afin de connaître les premières impressions des nouveaux salariés et d'apporter un regard neuf sur l'établissement
 - Mettre en place une fiche d'évaluation du personnel contractuel
- > Accompagner la mobilité et l'évolution professionnelle
 - Rendre possible la pratique médicale à temps partiel avec des activités mixtes
 - Proposer un projet aux candidats, en tenant compte de leurs souhaits d'affectation
 - Proposer des stages rémunérés / remplacements étudiants
 - Accompagner les évolutions de carrière et les changements de poste
 - Améliorer la communication interne sur les droits et dispositifs
- > Relancer le plan senior



AXE 4

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Développer et valoriser les compétences
 - Renforcer l'accès à la formation continue pour tous les métiers
 - Mettre en place une reconnaissance des diplômes/DU et les exploiter
- > Développer une offre de formation continue interne
 - Mettre en place des capsules vidéo pédagogiques et une médiathèque de ressources à destination des professionnels
 - Développer une proposition de formations internes avec des salariés-formateurs selon leurs compétences

PROPOSER DES ORGANISATIONS DE TRAVAIL ET UNE POLITIQUE SOCIALE ATTRACTIVES

Dans un environnement fortement concurrentiel dans le recrutement des professionnels de santé ou d'expertise, la Clinique doit se démarquer par une qualité de vie au travail et une politique sociale permettant aux salariés d'envisager une carrière satisfaisante et enrichissante à la Clinique des Augustines. Les organisations du travail doivent pouvoir s'adapter, dans le temps, et dans la mesure du possible, aux différentes attentes des salariés. Ainsi, certains services ayant exprimé le souhait de passer en 12 heures ont vu leurs organisations être modifiées. Cette dynamique d'évolution des organisations, au profit des salariés et des patients, doit se poursuivre et continuer à s'ajuster aux attentes du monde professionnel.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Définir une organisation du travail favorisant la conciliation des vies professionnelle et personnelle
 - Travailler sur les plannings (attractivité, visibilité sur 6 mois, lissage des horaires, moins d'affectation multiple des remplaçants)
 - Poursuivre la réflexion relative aux astreintes médicales
 - Élaborer une politique de remplacements dans le respect du droit à la déconnexion
 - Réfléchir à la mise en place d'un dispositif pour les gardes d'enfants (Maison d'Assistantes Maternelles / crèche / assistantes maternelles dédiées)
 - Favoriser l'accès au temps partiel choisi
- > Réfléchir à une politique sociale plus attractive et performante
 - Étudier l'élaboration d'une stratégie portant sur les avantages sociaux
 - Poursuivre notre mobilisation pour une politique salariale incitative
 - Bénéficier d'une complémentaire santé et de dispositifs de prévoyance adaptés aux besoins des salariés
 - Mettre en place un système d'aide et de soutien pour les salariés en difficultés personnelles
 - Faciliter le covoiturage



LUTTER CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

Les métiers de la santé sont à la fois exigeants et gratifiants. Afin que les bénéfices surpassent les difficultés, une politique de prévention des risques psychosociaux et des troubles musculo-squelettiques est incontournable. Cette démarche a pour objectif de permettre aux soignants, aux professionnels de la restauration, de la buanderie, du technique, paramédicaux ou administratifs qui souhaitent exercer à long terme leurs fonctions d'en avoir à la fois la capacité physique et mentale et de préserver leur santé.

La Clinique a déjà déployé de nombreuses actions, par le biais de rails installés dans les chambres, d'exosquelettes acquis et expérimentés par les agents de restauration. Ces démarches, nécessaires, doivent être poursuivies et enrichies.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Prévenir les risques psychosociaux en favorisant le bien-être au travail
 - Veiller à développer l'écoute et mettre en place un dispositif de prévention du burn-out
 - Renforcer la communication directe et le management de proximité
 - Créer un espace de repos et de convivialité et améliorer les espaces communs (self, offices...)
 - Améliorer la signalétique, envisager une carte magnétique et faciliter l'accès aux informations pratiques
 - Penser une organisation pour recentrer les soignants sur le soin
 - Poursuivre et diversifier les actions en faveur des salariés pour améliorer le bien-être au travail (ostéopathie, renforcement musculaire, etc.)
 - Développer un programme de cohésion (repas CSE, jeux collaboratifs, Olympiades, « Vis ma vie », événements sportifs,...)
- > Lutter contre les troubles musculo-squelettiques (TMS)



DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION INTERNE EFFICACE, HYBRIDE ET ACCESSIBLE À TOUS

Une communication interne accessible à tous est un levier essentiel d'organisation, de cohésion et de qualité de vie au travail. Les salariés (soignants, administratifs, techniques...) n'ont pas tous un accès régulier à l'outil numérique lors de leur journée de travail. Cette réalité impose la mise en place d'une communication interne hybride, conciliant usage numérique, supports affichés et communication orale.

L'objectif consiste désormais à moderniser les outils existants, à fluidifier les échanges et à structurer une communication interne qui soit efficace, participative et adaptée à l'exercice professionnel de chacun.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Améliorer l'accessibilité et l'appropriation de l'intranet par les professionnels de l'établissement
- > Poursuivre la démarche de communication directe à tous les niveaux de l'organisation
- > Structurer les circuits d'information internes en clarifiant les informations montantes et descendantes, relayées par les encadrants

UTILISER L'OUTIL NUMÉRIQUE AU SERVICE DES PROFESSIONNELS

Les tâches numériques sont de plus en plus prégnantes dans le rôle des différents professionnels de la Clinique. En effet, sensibilisés aux enjeux qualité au sein de la structure, ils ont à cœur de respecter les droits des patients, de tracer dans le dossier tous les éléments pertinents pour la prise en soins et le suivi par leurs collègues et de transmettre ensuite aux acteurs libéraux et ESMS des comptes-rendus précis et détaillés, permettant une continuité ville-hôpital.

Afin d'alléger la charge administrative, des outils connectés et des logiciels dotés d'intelligence artificielle ont déjà pu être déployés à la Clinique. Cette démarche devra se poursuivre dans l'objectif de redonner la priorité aux soins et d'accompagner l'analyse et la décision des professionnels, tant médicaux qu'administratifs. Le Dossier Patient Informatisé (DPI) devra à terme intégrer ces apports de l'intelligence artificielle. Cet objectif ne doit pas, bien entendu, prendre le pas sur le respect du droit à la déconnexion.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Bénéficier d'outils informatiques pertinents et facilitants (IA générative, dictée numérique...)
- > Dématérialiser les contrats de travail et les dossiers individuels
- > Déployer des outils connectés pour éviter les ressaisies dans les dossiers patients ou les dossiers individuels des salariés
- > Veiller au droit à la déconnexion (politique de remplacements...)



AXE 5

**FAIRE RAYONNER
NOTRE SINGULARITÉ
ET NOTRE IDENTITÉ
FORTE**



AXE 5

FAIRE RAYONNER NOTRE SINGULARITÉ ET NOTRE IDENTITÉ FORTE

Ancrée dans son territoire, la Clinique des Augustines est un acteur de soins incontournable. Par ses différentes missions, à la fois territoriales et d'expertise, la Clinique doit pouvoir confirmer sa place de par son Centre Expert Plaies départemental, le pilotage de la filière gériatrique Val d'Oust à Brocéliande, son expertise en SMR*, le co-pilotage de la filière soins palliatifs du territoire et sa labellisation Hôpital de proximité. Dotée de spécialités très variées, la Clinique des Augustines se démarque par cette spécificité qui la rend à la fois établissement expert et de proximité, ne pouvant fonctionner qu'en relation avec les autres acteurs de santé tout en portant différentes missions de coordination.

Dans une recherche permanente de complémentarité avec les autres établissements du territoire, la Clinique des Augustines doit continuer de faire rayonner sa singularité et son identité forte, à travers des démarches de communication, visant les acteurs de santé du territoire et de potentiels salariés ainsi que la coopération avec les autres établissements partenaires.



DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

La communication institutionnelle de la Clinique s'est renforcée ces dernières années, grâce à un site Internet très fréquenté, une présence active sur les réseaux sociaux, le développement des relations presse et une dynamique événementielle avec l'organisation d'actions de prévention, de conférences médicales ou d'événements fédérateurs comme des inaugurations de bâtiments ou d'équipements.

La communication doit s'inscrire dans une stratégie structurée et cohérente, répondant aux besoins des professionnels de santé, des établissements de formation et des partenaires institutionnels, tout en intégrant l'évolution des usages numériques. L'objectif est d'adopter une démarche d'« aller-vers » permettant de valoriser nos expertises, nos conditions d'exercice et les spécificités de notre établissement.



QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Structurer une politique de communication interne et externe
 - Définir une politique de communication institutionnelle formalisée (cibles, messages, outils prioritaires, calendrier annuel)
 - Défendre le droit à l'objection de conscience institutionnelle dans le cadre des évolutions législatives sur la fin de vie
 - Intégrer les réseaux professionnels avec des ambassadeurs métiers pour diffuser notre actualité et valoriser nos expertises
 - Développer la communication externe afin de favoriser les recrutements (IFSI*, IFAS*, Salon des métiers, etc)
 - Promouvoir notre cadre d'exercice attractif (plateau technique, activités mixtes possibles pour les médecins, réseaux de spécialistes, qualité de vie au travail, avantages du CSE*)
- > Renforcer les liens avec les écoles de formation des professionnels de santé
 - Recenser les professionnels réalisant des formations externes et travailler sur un kit formateur harmonisé, à l'image de la Clinique
 - Intégrer les pools de formateurs des IFAS, IFSI et autres écoles
 - Développer et structurer un partenariat avec les facultés de médecine, dans l'objectif d'accueillir des internes

RENFORCER LA VISIBILITÉ DE NOTRE OFFRE DE SOINS SUR LE TERRITOIRE

L'accessibilité aux soins dépend en grande partie de la bonne connaissance de l'offre disponible, tant pour les professionnels du territoire que pour les patients et les usagers. Forte de ses expertises reconnues, la Clinique doit rendre son offre plus visible, lisible et accessible auprès des différents publics.

AXE 5

Renforcer cette visibilité permettra d'orienter plus facilement les patients vers des parcours de soins pertinents et personnalisés, favorisés par des orientations ajustées dès le début de leur prise en soins.

QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Déployer un plan de communication pluriannuel et acculturer les professionnels à sa mise en œuvre
- > Développer des outils de communication adaptés aux différentes parties prenantes
 - Capsules vidéo pédagogiques de vulgarisation, newsletters thématiques
- > Renforcer la dynamique événementielle à destination des professionnels de santé du territoire
 - Organiser des soirées de formation et d'information dans nos secteurs de spécialités
 - Participer aux événements du territoire, accueillir des rencontres professionnelles



QUELQUES PISTES D'ACTIONS :

- > Renforcer et/ou institutionnaliser les rencontres avec les principaux établissements du territoire et s'inscrire dans des projets communs
- > Poursuivre le développement de partenariats avec les spécialistes
- > Développer notre participation aux recherches cliniques
- > Réaliser des partenariats avec les CPTS* du territoire
- > Amplifier les partenariats de la Maison Sport-Santé
- > Identifier, développer et intégrer les réseaux d'influence
- > Consolider la gestion des contacts (professionnels de santé, partenaires institutionnels, mécènes...)
- > Structurer la démarche d'appels à projets et de recherche de mécénats

CONFORTER ET DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS TERRITORIALES



Afin de rendre l'offre territoriale de soins plus accessible et de garantir aux patients des parcours fluides et adaptés à leurs besoins, les coopérations inter-établissements et entre professionnels du territoire sont incontournables. Consciente de cet enjeu majeur, la Clinique est investie de cette mission à plusieurs titres :

- > Porteuse de la filière gériatrique Val d'Oust à Brocéliande, elle entretient un réseau de coopération avec les EHPAD du territoire et travaille en partenariat avec la filière gériatrique du sud du territoire.
- > Également Hôpital de proximité, la Clinique s'engage à renforcer les partenariats locaux et à rendre l'offre de soins plus visible sur son territoire.
- > Seule Unité de Soins Palliatifs du territoire, la Clinique travaille en étroite collaboration avec les structures d'hospitalisation à domicile du Centre Hospitalier de Ploërmel et de la Clinique Océane, ainsi qu'avec l'ensemble des EHPAD du territoire et des membres de la filière soins palliatifs.

Dans cette dynamique forte, déjà engagée, la Clinique souhaite aller encore plus loin par le biais, entre autres, de la Maison Sport-Santé et en renforçant ses liens avec la ville ainsi que l'exercice libéral.

ANIMER LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Ce projet d'établissement, fruit d'un travail dynamique et participatif, a été élaboré pour les cinq prochaines années. Colonne vertébrale des orientations stratégiques de la Clinique, il doit continuer à vivre, à évoluer et à se déployer. Il doit être un fil conducteur qui guide la Clinique et à l'aune duquel sont questionnées les orientations et les décisions prises.

Loin d'être un simple exercice théorique, le projet d'établissement doit être retranscrit dans le travail quotidien des professionnels de la Clinique.

Ainsi, le projet d'établissement se poursuit à travers :

- Sa déclinaison en plan d'actions opérationnel avec identification des référents et des échéances
- Le suivi et le déploiement du projet des usagers
- La réalisation et le suivi des projets de service
- Une réunion annuelle du COPIL projet d'établissement pour s'assurer de l'état d'avancement et des éventuels réajustements à opérer
- La communication annuelle de son déploiement auprès des professionnels de la Clinique

Chacun à son niveau, ayant pu participer ou non au projet d'établissement, travaillant à la Clinique ou avec la Clinique, contribuera à faire de ce projet un outil vivant, compris et porté par tous, au service de la qualité des soins, de l'expérience patient et des conditions de travail des professionnels de la Clinique.

ANNEXE 1

DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



ANNEXE 1

DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Le diagnostic préalable au projet d'établissement de la Clinique repose sur une analyse croisée de son identité, de son fonctionnement, de son positionnement territorial et des enjeux du système de santé. Ancrée dans une volonté affirmée de perpétuer des valeurs humanistes et spirituelles, la Clinique bénéficie d'une image positive et d'un fort attachement de la part des patients, des professionnels et des partenaires du territoire.

Sur le plan organisationnel et médical, l'établissement dispose de compétences reconnues dans des spécialités comme la gériatrie, les Soins Médicaux et de Réadaptation, les Soins Palliatifs et les plaies et cicatrisation. Toutefois, la Clinique doit faire face à plusieurs défis : un vieillissement des effectifs médicaux, des tensions en ressources humaines sur les soignants et rééducateurs et la nécessité d'adapter continuellement son offre de soins à l'augmentation des pathologies chroniques et du vieillissement de la population.

Au niveau architectural, la Clinique présente un bâti de qualité, rénové au fil des années, marqué par un cadre propice à une qualité de vie de travail, même si celui-ci nécessite des adaptations constantes.

Le contexte territorial met en évidence une demande croissante en soins de proximité et en accompagnement de la perte d'autonomie, dans un environnement concurrentiel avec les autres établissements de santé et plus particulièrement le groupement hospitalier de territoire Brocéliande Atlantique. Le positionnement atypique de la Clinique appelle à renforcer les coopérations avec les acteurs de santé, à consolider les parcours de soins et à affirmer une offre différenciante.

Ce diagnostic met en lumière les atouts de la Clinique, mais également les leviers à mobiliser pour construire un projet d'établissement cohérent, réaliste et porteur de sens, en phase avec les mutations du secteur et les valeurs fondatrices de l'Association.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La Clinique des Augustines, établissement de santé privé solidaire porté par la Communauté des Augustines, est un acteur de santé de proximité reconnu dans le département du Morbihan. Labellisée Hôpital de Proximité, elle propose une offre de soins diversifiée articulée autour de 5 filières de soins. Engagée dans une dynamique territoriale, elle collabore activement avec les professionnels de ville et les structures sanitaires et médico-sociales.

En 2024, elle dispose de 134 lits d'hospitalisation complète et 19 places d'HDJ, ayant comptabilisé :

1588

hospitalisations
en MCO

874

hospitalisations
en SMR

2038

journées en
HDJ MCO

3439

journées en
HDJ SMR

La Clinique emploie plus de 400 professionnels, ce qui correspond à environ 290 ETP* sur l'année 2024. Elle fonctionne avec un budget de 28 millions d'euros.

L'établissement a obtenu la certification avec la mention « haute qualité des soins », témoignant de la qualité des pratiques professionnelles et du travail pluridisciplinaire.



BILAN DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2020-2024



FILIÈRE SOINS PALLIATIFS

Sur la filière soins palliatifs, la Clinique des Augustines dispose de la seule USP* du territoire de Santé 4. Spécifiquement formée aux soins palliatifs, l'équipe médicale et soignante prend soins les patients au sein d'une unité de 10 lits. Un studio des familles et des salons permettent d'accueillir les proches des patients, qui bénéficient d'une offre de soins complète et riche, avec, entre autres, sophrologie et médiation animale.

SWOT

Forces :

- Seule USP du territoire de santé n°4
- Expertise reconnue sur le territoire
- Coopération étroite avec l'EMSP*
- Développement de thérapies non médicamenteuses
- Equipe soignante stable
- Commission d'admission permettant une plus grande fluidité

Faiblesses :

- Manque de solutions d'aval (LISP*, HAD*)
- DMS* et délais d'admissions importants

Opportunités :

- Création d'un HDJ* pour fluidifier les parcours, réduire les DMS et compléter l'offre de soins
- Renforcement de l'EMSP* sur le territoire Nord
- Création de LISP

Menaces :

- Projet de loi sur l'aide à mourir

ANNEXE 1 DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



FILIÈRE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

La Clinique dispose d'une grande variété de spécialités SMR :

- SMR polyvalent (18 lits)
- SMR EVC (4 lits)
- SMR gériatrique (19 lits)
- SMR spécialisée neuro-locomoteur (17 lits)
- Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) de 11 lits



L'objectif de ces services est la réhabilitation et la rééducation des patients avant un retour à domicile ou une orientation en établissement médico-social. La prise en charge des patients est globale et pluridisciplinaire (kinésithérapeute, diététicienne, ergothérapeute, assistante sociale, orthophoniste). Les patients bénéficient du plateau technique de rééducation de façon individuelle ou collective.

En plus de l'hospitalisation complète, la Clinique dispose d'une activité d'HDJ SMR* gériatrique de 5 places, construite sur une prise en charge de groupe en demi-journées et de 9 places d'HDJ rééducation.

Enfin, la Clinique gère une UCC de 11 lits, qui se situe dans des locaux de l'EHPAD de Malestroit (GHBA), à 500 m de la Clinique.

Avec 11% de l'activité de la filière, la Clinique est 3^{ème} en volume d'activité sur le territoire où elle est fortement présente et reconnue. La hausse d'activité SMR s'explique par une baisse des DMS. Cette diminution est fortement influencée par l'UCC qui a connu une hausse d'activité sur 2024 grâce à l'ouverture d'un 11^{ème} lit et un développement d'activité de SMR polyvalent.

L'activité de rééducation et de réadaptation recouvre essentiellement un périmètre local, néanmoins, il y a quelques patients dont les provenances sont un peu plus lointaines.

Communes :

Malestroit : 14,4 %
Ploërmel : 11,8 %
Questembert : 8,6 %
Malansac : 7,8 %
Josselin : 6,2 %
Sérent : 5,8 %

Elven : 5 %
Guer : 4,9 %
La Gacilly : 4,5 %
Allaire : 4 %
Nivillac : 3,4 %
Mauron : 2,4 %

Plumelec : 2,3 %
Muzillac : 1,7 %
Vannes : 1,6 %
Auray : 1,6 %
Ménéac : 1,3 %
Locminé : 1,1 %

Carentoir : 1,1 %
Redon : 0,4 %
Saint-Jean-Brevelay : 0,4 %
Saint-Avé : 0,4 %
Quiberon : 0,4 %

SWOT

Forces :

- DMS maîtrisée
- TO* satisfaisant
- Parcours de soins MCO/SMR de la Clinique privilégié
- Stabilité de l'équipe médicale et soignante
- Taux de satisfaction de la prise en soins des patients important
- Activité locomotrice et systèmes nerveux non concurrentielle
- PTS* de balnéothérapie

Faiblesses :

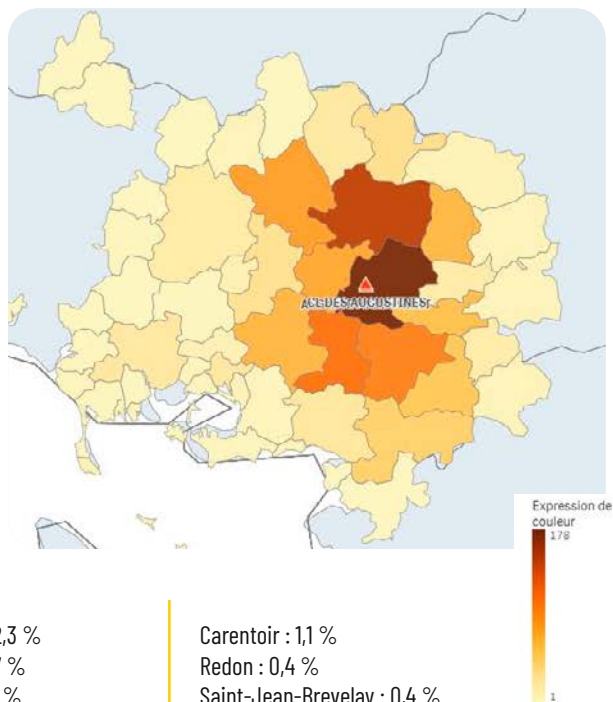
- Capacitaire SMR insuffisant de la Clinique
- Difficulté de recrutement des rééducateurs (kinésithérapeutes)

Opportunités :

- Nouveau modèle de financement SMR
- Développement de l'HAD rééducation
- Intégration des innovations (télérééducation, exosquelette,...)

Menaces :

- Augmentation de la charge en soins des patients
- Difficultés de recrutement d'aides-soignants
- Fuite de la patientèle au regard des délais d'admission



ANNEXE 1 DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



FILIÈRE MÉDECINE POLYVALENTE ET GÉRIATRIQUE

La filière est composée d'un service de médecine polyvalente avec 20 lits pour les patients de tout âge et un service de court séjour gériatrique (18 lits) pour l'accompagnement des patients de plus de 75 ans. L'objectif est la prise en soins des patients en admission directe sans passage par les urgences, en lien avec les médecins traitants du territoire (70% des admissions en moyenne sur le MCO).



Les patients bénéficient d'une prise en soins globale pluridisciplinaire (kinésithérapeute, diététicienne, ergothérapeute, assistante sociale, orthophoniste). Les médecins bénéficient d'avis de spécialistes en interne (cardiologue, diabétologue, gastroentérologue, pneumologue) et d'un service d'imagerie (échographie, radiologie, doppler et scanner). Les patients de médecine qui nécessitent une hospitalisation en SMR sont orientés vers le SMR polyvalent ou gériatrique de la Clinique.

La Clinique gère également un Hôpital De Jour MCO (hors activité plaies) composé d'activités en fort développement :

- l'HDJ gériatrique
- l'HDJ oncogériatrique,
- l'HDJ pneumologie.

Les patients sont pris en charge à la journée et une évaluation pluridisciplinaire est réalisée. Les patients peuvent être réévalués à 6 mois ou un an.

La Clinique des Augustines a affirmé sa place sur les séjours à orientation troubles neurocognitifs, pour lesquelles elle est en 2^{ème} place sur le territoire.



SWOT

Forces :

- Activité d'expertise reconnue sur le territoire
- Astreinte gériatrique (Hotline) identifiée et connue sur le territoire
- Stabilité de l'équipe soignante et médicale
- DMS* et activité maîtrisées
- Taux de satisfaction des patients important

Faiblesses :

- Difficulté de recrutement médical
- DMS allongées lors des remplacements médicaux
- Recours aux équipes chirurgicales externes

Opportunités :

- Activité scanner permettant de diminuer les DMS
- Évolution du capacitaire en médecine

Menaces :

- Capacitaire SMR insuffisant



ANNEXE 1 DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT



FILIÈRE PLAIES & CICATRISATION

Le service de plaies et cicatrisation prend en soins les patients complexes porteurs de plaies chroniques avec retard de cicatrisation. Un service de 17 lits est positionné au 1^{er} étage, avec l'expertise de 2 médecins dédiés et une équipe soignante composée de professionnels formés aux techniques de pansement. Les hospitalisations sont programmées à la suite d'une venue en consultations et HDJ* plaies, à la suite d'une téléexpertise ou en lien avec les gestionnaires de parcours de soins.



La consultation plaies dispose d'un médecin expert plaies et d'une équipe infirmier / aide-soignant dédiée. Elle a pour objectif de prendre en soins des patients porteurs de plaies chroniques et de les orienter sur un parcours de soins interne ou externe en lien avec la labellisation Centre Expert Plaies de la Clinique.

Un médecin vasculaire est présent pour développer les parcours « pied diabétique » et « patient claudicant » en HDJ.

Parallèlement, l'HDJ laser endo-veineux s'est construit avec les médecins angiologues de la filière plaies de la Clinique.

La filière en interne est complète et innovante, disposant de toutes les solutions de parcours possibles (Téléexpertise, téléconsultation, HDJ, hospitalisation complète MCO*/SMR*) et de spécialistes (vasculaire, DU plaies, angiologues).

La Clinique est désormais le 3^{ème} établissement du territoire en termes de greffes de peau et de parages de plaies, et le 2^{ème} sur les séjours relevant d'affections et de traumatismes de la peau.

SWOT

Forces :

- Reconnaissance Centre Expert Plaies
- Accès aux techniques de soins innovantes
- Offre de soins complète (consultations, HDJ, hospitalisation complète, téléexpertise)
- Expertise reconnue sur le territoire

Faiblesses :

- Instabilité de l'équipe médicale d'hospitalisation complète
- Difficultés de recrutement médical formé plaies
- Fluidité insuffisante dans les parcours de soins

Opportunités :

- Activité scanner permettant de développer l'HDJ vasculaire et de diminuer la DMS* en hospitalisation complète
- Faire du Centre Expert l'entrée unique du territoire pour l'adressage des patients de la filière et la coordination des parcours

Menaces :

- Fort développement des consultations plaies sur le territoire
- Développement des prises en charge HAD*
- Adressage des patients en hospitalisation complète reposant sur un seul médecin



MISSION HÔPITAL DE PROXIMITÉ

La Clinique offre une mission d'Hôpital de proximité, avec des consultations de pneumologie, de cardiologie, une activité développée récemment d'angiologie, ainsi qu'un plateau technique d'imagerie, récemment étoffée d'un scanner, permettant de répondre aux besoins de la population.

ANNEXE 1 DIAGNOSTIC PRÉALABLE AU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

ENVIRONNEMENT INTERNE & EXTERNE

PARTENAIRES

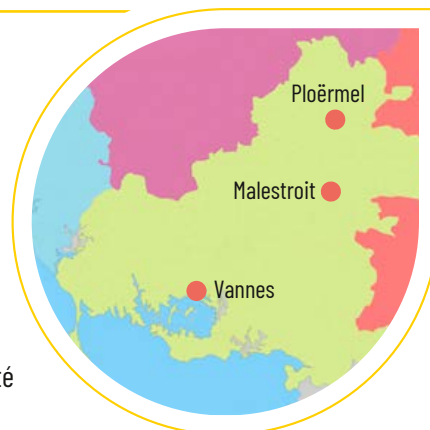
Le principal partenaire de la Clinique est le Groupement Hospitalier Brocéliande Atlantique (GHBA), qui comprend sept établissements : le Centre Hospitalier Bretagne Atlantique (CHBA) comme établissement support, l'Établissement Public de Santé Mentale (EPSM) Morbihan de Saint-Avé, les Centres Hospitaliers (CH) de Ploërmel, Josselin, Belle-Île-en-Mer et Nivillac ainsi que l'EHPAD de Malestroit.

À noter : le CH de Belle-Île-en-Mer au Palais et le site d'Auray du CH Bretagne Atlantique ont été labellisés hôpitaux de proximité début 2022.

La Clinique des Augustines de Malestroit, le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de Colpo et les établissements ayant une activité d'hospitalisation à domicile (HAD Océane et HAD de Ploërmel) sont partenaires du GHT*.

Le GHT comporte 3 700 lits et places et regroupe 6 000 professionnels dont près de 400 médecins. Il couvre un bassin de 400 000 habitants.

En termes d'activité, le GHT Brocéliande Atlantique totalise 450 000 journées d'hospitalisation, 93 000 passages aux urgences, 2 700 naissances et 20 500 interventions aux blocs opératoires. La moitié des séjours de la population du territoire de santé est réalisée dans un établissement du GHT.



SWOT

Forces :

- Identité forte et valeurs fondatrices
- Cadre architectural propice, apprécié des patients comme des professionnels
- Expertises reconnues en gériatrie, SMR, Soins Palliatifs et Plaies et cicatrisation
- Attachement du personnel à l'établissement
- Dialogue social apaisé

Faiblesses :

- Tensions en ressources humaines accentuées par la démographie professionnelle
- Limitation de l'offre de soins, restreignant les parcours de prise en soins globaux

Opportunités :

- Vieillesse de la population
- Déploiement de l'activité scanner
- Pilotage des filières (gériatrie, Centre Expert Plaies)
- Création d'un pôle de prévention

Menaces :

- Concurrence accrue sur le territoire
- Évolutions réglementaires et budgétaires
- Crise de vocation et instabilité du personnel
- Instabilité de l'équipe médicale
- Accroissement des exigences sur la qualité et la sécurité des soins

LE PROJET RÉGIONAL DE SANTÉ 2023-2028 (PRS)

La Clinique se positionne sur différents axes stratégiques du Projet Régional de Santé 2023-2028 :

AXE 1 : GARANTIR L'ACCÈS À UNE OFFRE DE SOINS ADAPTÉE SUR LES TERRITOIRES

Le déploiement de l'activité de scanner à la Clinique, qui permet d'éviter les déplacements de patients et de fluidifier leurs parcours, ainsi que sa collaboration étroite avec la médecine de ville en tant qu'« hôpital de proximité », contribuent à assurer un maillage territorial équilibré, à réduire la désertification médicale et à faciliter l'accès aux soins en milieu rural.

AXE 2 : RENFORCER LA PRISE EN CHARGE COORDONNÉE DANS LES PARCOURS DE SANTÉ ET DE VIE

Le portage de la filière gériatrique structurée sur le territoire nord, le co-pilotage de la filière Soins Palliatifs du territoire et la reconnaissance de la Clinique comme Centre Expert Plaies départemental, lui permettent d'agir concrètement dans la fluidification des parcours des personnes âgées et vulnérables, par le biais de ses filières spécialisées.

AXE 3 : FAVORISER LES RECRUTEMENTS ET L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA SANTÉ

Pour attirer et retenir les professionnels de santé, la Clinique s'engage dans l'amélioration de leur qualité de vie au travail, dans une politique de formation dynamique, diversifiée et adaptable aux besoins des services, ainsi que dans le déploiement de nouvelles spécialités et compétences. Elle développe aussi les partenariats avec les instituts de formation.

AXE 4 : AGIR SUR LES DÉTERMINANTS DE LA SANTÉ ET CONFORTER LA PRÉVENTION

La Clinique s'engage résolument dans le renforcement de la prévention primaire / secondaire et dans la réduction des inégalités, que ce soit par le repérage de la fragilité (ICOPE*), par son activité d'HDJ SMR* et son habilitation Maison Sport-Santé, ou par sa participation active aux différentes campagnes de sensibilisation.

*GHT : Groupement hospitalier de territoire / ICOPE : Integrated Care for Older People. Programme de l'OMS visant le repérage précoce des fragilités chez les personnes âgées
HDJ SMR : Hôpital De Jour en Soins Médicaux et de Réadaptation



ANNEXE 2

PROJET DES USAGERS



ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

SOMMAIRE

PRÉAMBULE..... Page 33

UN PROJET DES USAGERS,
POUR QUI ? Page 33

OBJECTIFS Page 34

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL
EN FAVEUR DES PATIENTS Page 34

UNE ÉLABORATION
PARTICIPATIVE Page 34

AXES DE TRAVAIL RETENUS Page 35

> Renforcer la lisibilité
des représentants des usagers
et développer le partenariat
avec les associations Page 35

> Renforcer l'implication
du patient dans sa prise
en charge..... Page 35

> S'enrichir de l'expérience
patient et accompagnant..... Page 35

MÉTHODES ET SUIVI Page 36



PRÉAMBULE

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et du respect des droits des usagers.

Construire un projet des usagers n'est pas une obligation réglementaire. Il découle d'une démarche volontaire en partenariat avec les usagers et leurs représentants.

Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

Le projet des usagers s'inscrit dans le projet d'établissement de la Clinique des Augustines.

Validé par la CDU, le projet des usagers est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience patient.

UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI ?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante.

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente la Clinique des Augustines. L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement.

Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

OBJECTIFS

Le projet des usagers de la Clinique des Augustines a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et de leurs proches et aidants.

Depuis de nombreuses années, la Clinique des Augustines s'est engagée dans une démarche qualité relative aux droits des patients, reconnue par la Haute Autorité de Santé en 2024 par la certification avec la mention « Haute qualité des soins ». L'implication des représentants des usagers est un point fort de l'établissement. Le projet des usagers donne l'opportunité d'un partenariat entre différents acteurs (représentants des usagers, associations, CDU, Commission Médicale d'Établissement). Il permet de mettre en cohérence et de valoriser les collaborations existantes et de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de santé.

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL EN FAVEUR DES PATIENTS

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement (CME), du service qualité et gestion des risques, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients au cœur des pratiques. Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes. Le projet des usagers est articulé avec le projet médical et de soins.

La Clinique des Augustines dispose d'une CDU active au service des usagers et de l'amélioration de la qualité de prise en charge. Le projet de la Clinique consiste à conforter l'action des représentants des usagers en plaçant le patient comme acteur de sa santé.

UNE ÉLABORATION PARTICIPATIVE

Les premières pistes de réflexion ont été lancées lors de la préparation de la visite certification en 2024 avec les usagers. La volonté de formaliser un projet des usagers a été affirmée par la CDU.

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative par la mise en place d'un groupe de travail. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis.

Le groupe de travail s'est réuni à 5 reprises entre février et novembre 2025.



Le projet a été présenté aux instances entre le 21 novembre et le 8 décembre et validé le 12 décembre 2025.

Composition du groupe de travail :

- Grégory ANSOULT – Directeur du système d'information
- Séverine ARTERO – Responsable d'unité de soins
- Emmanuel BOYER – Vice-président de la CDU, Médiateur non médical titulaire et Directeur des services de soins infirmiers
- Marie-Jeanne BURLLOT-OLIVO – Responsable qualité et gestion des risques, relations usagers et projets
- Sabine CAMENEN – Représentant des Usagers (UDAF 56)
- Antoine CURTIL – Président de la CDU, Représentant des Usagers (UDAF 56)
- Marie-Laure GESLIN – Responsable d'unité de soins
- Steve GOURLAOUEN – Responsable technique
- Dr Marie GROLEAU – Médiateur médical titulaire
- Laurent HAENTJENS – Représentant de l'association Être-là
- Françoise HEMON – Responsable d'unité de soins
- Sophie LABAS – Directrice adjointe des services de soins infirmiers
- Christian LE BLOAS – Représentant des Usagers (France Rein Bretagne)
- Nadine LE HIR-PEPION – Responsable d'unités de soins
- Typhaine LE LUEL – Responsable administrative
- Dr Jean-Paul LEMBELEMBE – Médecin Président de la CME et Médiateur médical suppléant
- Marie LE ROHELLEC – Responsable d'unité de soins
- Armelle LE SAUX – Représentant de l'association Être-là
- Sarah MARION – Assistante de Direction
- Sylvie MOBIHAN – Responsable communication
- Marion PLANTARD – Secrétaire médicale
- Véronique SEVETTE – Responsable d'unité de soins
- Sr Catherine – Responsable de l'Aumônerie
- Sr Ombeline – Chargée de mission
- Anne-Marie TESSIER BUSSON – Représentant de l'association JALMAV
- Laurence THETIOT – Assistante de Direction
- Annie VERRIER – Représentant des Usagers (Ligue contre le cancer)
- Christine ZUBER – Représentant de l'association JALMAV
- Un représentant de l'association France Alzheimer
- Un représentant de l'association Maison bleue



ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

AXES DE TRAVAIL RETENUS

RENFORCER LA LISIBILITÉ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

Le respect des droits des patients à la Clinique des Augustines constitue un pilier de la prise en charge. Il s'agit de garantir à chaque patient une attention particulière à sa dignité, son intimité, la confidentialité de ses données personnelles et plus globalement de bénéficier d'une prise en charge bienveillante. Ces droits visent à protéger l'autonomie du patient tout en renforçant la relation de confiance avec les équipes.

En complément de l'engagement individuel du patient dans sa prise en charge, l'implication du patient ou de ses représentants peut aussi être réalisée au service du collectif. Celle-ci peut prendre différentes formes : représentants des usagers, associations de patients, groupe de pairs, patients partenaires... Y recourir renforce l'implication des patients dans leur prise en charge et concourt à l'amélioration du système de santé.



Les actions identifiées :

- Créer et animer un espace des usagers
- Mener des formations des professionnels sur les droits des patients : bientraitance, médiation
- Renforcer l'implication des représentants des usagers au sein de l'établissement :
 - Faire participer les représentants des usagers aux réflexions éthiques
 - Systématiser la participation des représentants des usagers aux projets institutionnels
- Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement
- Organiser des journées thématiques sur les droits des usagers
- Développer le partenariat avec des associations dont l'action est adaptée au profil des patients accueillis
- Construire un programme d'intervention des associations

RENFORCER L'IMPLICATION DU PATIENT DANS SA PRISE EN CHARGE

Guidée par les valeurs de respect et d'humanité, la Clinique doit favoriser le pouvoir d'agir des usagers sur leur santé. Déjà très engagée sur cet enjeu, comme Hôpital de proximité et au titre de



sa récente labellisation comme Maison Sport-Santé, la Clinique s'investit dans de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention. Face au vieillissement de la population et à sa perte d'autonomie, rendre le patient acteur de sa prise en charge a tout son sens.

Cette action se traduit par la sensibilisation des patients et de la population d'une part, en leur donnant connaissance des enjeux et des démarches de prévention, ainsi que par une approche qui rend le patient acteur de son parcours. Le soutien aux aidants contribue aussi à la réalisation de cet objectif : il est en soi une démarche de sensibilisation et de prévention, et leur permet de guider et d'accompagner au mieux ceux qu'ils soutiennent dans la prise en charge de leur santé.

Les actions identifiées :

- Promouvoir le développement de l'éducation thérapeutique en interne et en partenariat avec les structures du territoire
- Informer les patients sur les outils permettant d'être acteur de leur santé :
 - Développer le recours au dossier médical partagé et un meilleur accès à ses informations
 - Développer l'accès aux RDV et résultats en ligne
 - Systématiser la remise de la lettre de liaison au patient
 - Améliorer et faciliter l'information sur les actions de prévention : activité physique, nutrition, vaccination...
- Organiser des actions pour familiariser les usagers à l'utilisation du numérique
- Mettre en place le PAAM (patient en auto-administration des médicaments)
- Envisager la mise en place d'un système d'aide aux personnes malentendantes à l'entrée de la Clinique
- Engager un projet architectural pour permettre un accès pour les brancards depuis l'entrée principale
- Développer le soutien aux aidants :
 - Permettre aux aidants de bénéficier d'une médiathèque de ressources facilement accessibles
 - Développer les mesures d'accompagnement des aidants, favorisant le répit et la détente pendant la prise en charge de leur proche

ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

S'ENRICHIR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET ACCOMPAGNANT



La prise en compte du point de vue du patient, de son ressenti et de ses impressions, permet d'améliorer la qualité de la prise en charge en leur donnant un rôle dans l'évolution des pratiques et des relations entre professionnels de santé et patients.

Pour ce faire, la Clinique a mis en place un système de recueil et d'analyse de l'expérience du patient et de sa satisfaction qui doit encore évoluer pour favoriser l'expression des patients : recueil de témoignages lors d'événements indésirables ou encore recours aux patients partenaires lors du déploiement de projets institutionnels. Les expériences recueillies permettent de déployer des actions correctrices dans les prises en charge, ou d'innover dans les pratiques en s'appuyant sur l'expérience des patients.

Les actions identifiées :

- Développer le recours aux patients partenaires voire aux patients experts dans l'élaboration et le déploiement des projets institutionnels

- Faciliter le recueil et l'expression de l'avis des patients et aidants :
 - Faire participer les usagers à l'analyse des événements indésirables les concernant
 - Installer une boîte à idées sur l'amélioration de la prise en charge
- Organiser des rencontres avec les usagers : tables rondes, temps de partage
- Améliorer l'interconnaissance entre les représentants des usagers et les associations partenaires
- Élargir annuellement la CDU aux associations partenaires
- Développer la vente de matériel et de nourriture à destination des usagers

MÉTHODES ET SUIVI

La mise en œuvre du projet des usagers 2026-2030 constitue un réel enjeu pour la Clinique des Augustines.

La Commission des Usagers sera le lieu d'échange et de suivi global du projet. Un état d'avancement de la réalisation des différentes actions sera organisé annuellement et transmis au COPIL du projet d'établissement pour faire le constat de son avancement et des éventuels réajustements à opérer

Par-delà l'engagement de la CDU, de la Direction Générale et des différentes instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels de l'établissement.





Clinique des Augustines



4, faubourg Saint-Michel
56140 Malestroit

Tél. 02 97 73 18 00
contact@ghsa.fr

www.cliniquedesaugustines.fr

 Facebook /  LinkedIn /  Youtube

