

G



2024 - 2027

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Institut Godinot

INNOVER est vital S'ADAPTER est impératif

INNOVER & S'ADAPTER, c'est son ADN

Le centre de lutte contre le cancer de Reims, l’Institut Godinot, est profondément ancré dans son bassin de population et dans son environnement hospitalo-universitaire : les notions de proximité, de réactivité, de parcours de soins, d’innovation, de recours, d’articulation avec la ville dans le cadre des nouveaux modes de prise en charge ainsi que la contribution à la réduction des inégalités d'accès aux soins à la recherche clinique sont les valeurs fondamentales qui guident son action.

Seul établissement exclusivement dédié à la prise en charge du cancer de l’antenne Champagne-Ardenne, l’Institut Godinot doit permettre aux patients de ce vaste territoire de bénéficier des principales avancées diagnostiques, technologiques, thérapeutiques et scientifiques accompagnées de conditions optimales de prise en charge ; il se doit de proposer à la population et aux patients, une offre de prévention en cancérologie lisible, efficace et adaptée aux évolutions sociétales.

Tels sont les enjeux auxquels le projet médico-scientifique adopté en juin 2023 entend répondre. Il sert de socle au projet d’établissement 2024-2027, cadre d’orientation stratégique global, qui doit être à la hauteur de la responsabilité que l’établissement a vis-à-vis de la population de son territoire.

L’élaboration du projet d’établissement s’inscrit comme une étape essentielle pour construire l’Institut Godinot de demain. Le projet d’établissement doit donc être ambitieux, collectif, attentif à la maîtrise des équilibres financiers, impératif incontournable pour développer les projets et engagé. Il fixe le cap des années à venir : un centre de lutte contre le cancer moderne, agile, accueillant, innovant et reflétant les principales caractéristiques de l’établissement :

- La qualité des soins,
- L’engagement de l’ensemble du personnel,
- L’ancrage à Reims et l’ouverture territoriale.

C’est en gardant à l’esprit ces marqueurs forts qu’ont été élaborés les différents projets constituant le projet d’établissement avec comme ligne directrice commune : être l’expression de l’ambition de l’Institut Godinot, établissement hospitalo-universitaire d’excellence en cancérologie.

Fruit d’une démarche collective afin que ce projet d’établissement fasse sens pour les 36 métiers mobilisés au quotidien et attachés à l’identité de l’Institut Godinot, les travaux de concertation associant représentants des usagers et professionnels, démarrés il y a plusieurs mois pour certains, ont été menés selon les spécificités de chaque thématique : groupe de travail, partage d’expérience, enquêtes, etc...

La dynamique de l’Institut Godinot d’aujourd’hui est la résultante d’un engagement collectif, la réussite de demain est donc l’affaire de tous.

NOS AMBITIONS

Le projet d'établissement 2024-2027 de l'Institut Godinot s'inscrit dans une démarche globale intégrant l'ensemble des projets majeurs de sa dynamique d'évolution. Il a été élaboré à partir du projet médico-scientifique.

Structuré en 5 AMBITIONS PHARES, le projet médico-scientifique comprend plus de 20 axes, et ce seront plus de 40 projets développés dans les 4 années à venir.



Scannez et **Consultez l'ensemble du projet médico-scientifique 2024-2027**



1

AMBITION



Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un *Comprehensive Cancer Center*



2

AMBITION



Mobiliser la communauté médicale autour de la croissance des actions prioritaires

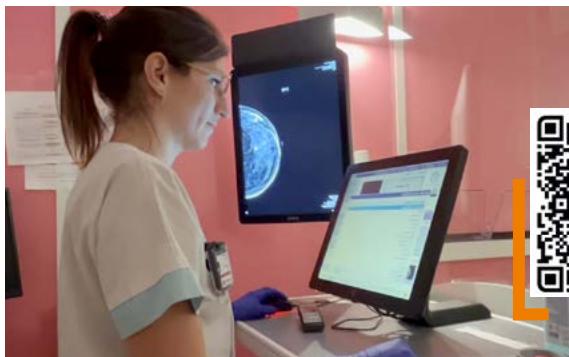


3

AMBITION



Optimiser et piloter les parcours au bénéfice du patient



AMBITION 4



Promouvoir une offre visible de prévention



AMBITION 5



Faire reconnaître l'Institut Godinot comme un centre d'excellence et de recours pour la métropole et le territoire



C'est au cœur de ces 5 ambitions que prennent racine les 9 projets structurants du projet d'établissement



NOS PROJETS

L’Institut Godinot est le centre de lutte contre le cancer de Reims, établissement de santé dédié à l’excellence en matière de soins de santé et d’innovation médicale.

A travers ce sommaire, nous souhaitons vous faire découvrir les projets que nous allons développer au service de la population de notre territoire ainsi que les valeurs fondamentales qui guident nos actions au quotidien.

Rejoignez-nous dans cette exploration de notre mission collective résolument tournée vers la modernisation, la qualité et l’engagement.

Projet de soins

P 8

Projet qualité et sécurité des soins

P 16

Projet social

P 26

Projet de transformation numérique

P 34

Projet communication

P 42

Projet hôtelier

P 50

Projet des usagers

P 56

Projet de la responsabilité sociétale des entreprises

P 64

Schéma directeur immobilier

P 72



LE PROJET DE SOINS

AMBITION 1 //

Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un *Comprehensive Cancer Center*

Préparer et accompagner les soignants aux évolutions de prise en charge et les rendre acteurs de la cancérologie de demain

Dans un contexte d'évolutions du patient, de la technologie, des soins en cancérologie et plus globalement du système de santé, il est impératif de s'adapter et d'anticiper les impacts sur les métiers et les organisations pour faire évoluer les modèles de prise en charge.

L'une des réponses repose sur l'accompagnement personnalisé des professionnels et des futurs professionnels. Cela concerne notamment les compétences à acquérir et à maintenir pour produire des soins de qualité mais également la capacité à encadrer et à intégrer les professionnels paramédicaux de demain.

Si depuis longtemps, l'Institut Godinot mène une politique active de développement des compétences et d'intégration des nouveaux professionnels, ce volet du projet de soins

vise aujourd'hui à aller plus loin dans l'accompagnement aux évolutions de la prise en charge. L'institut doit offrir des enseignements d'excellence en s'adaptant aux aspirations des nouvelles générations et proposer des programmes de formation dont les modalités sont compatibles avec les nouveaux modes d'exercice.

La recherche doit aussi faire l'objet d'une plus grande implication des différents métiers et les initiatives doivent être encouragées et accompagnées.

Conscient des défis que constituent ces évolutions, l'Institut Godinot se veut proactif sur ces thématiques, ce qui contribuera sans nul doute à favoriser l'attractivité de l'établissement et contribuera à la fidélisation des professionnels.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Impulser une nouvelle dynamique pédagogique en mettant à disposition une plateforme de santé en ligne afin de faciliter la formation et l'enseignement du personnel paramédical
- Proposer un accès de cours en ligne à destination des professionnels de santé impliqués dans la prise en charge de patients suivis en cancérologie (en intra et extra hospitalier).
- Optimiser les parcours de soins par la formation des différents acteurs au sein de l'établissement et par la mise à disposition d'équipements médicotechniques et informatiques, innovants et performants.

- Formaliser des temps d'échanges dans les services avec les IFSI/IFAS (théorique et sur le terrain) et créer des tutos et vidéos réalisés par des soignants afin de rendre les professions attractives.
- Développer la promotion de la recherche scientifique et clinique par un accompagnement dédié auprès de paramédicaux et par une communication digitale interne plus attractive.

AMBITION2//

Mobiliser la communauté médicale autour de la croissance des activités prioritaires

Soutenir un management soignant favorisant l'alignement collectif et la confrontation productive

Les évolutions diagnostiques et thérapeutiques en cancérologie ont un impact majeur sur les organisations tout comme le développement et la diversification de l'activité de l'Institut Godinot. Dans ce contexte, le management participatif par projet est indispensable afin de donner envie aux professionnels de progresser ensemble et de valoriser les compétences de terrain des équipes.

Les évolutions sont telles que les ajustements sont continus et peuvent être sources d'incertitude pour les soignants impactés dans leurs pratiques professionnelles. En favorisant le travail en équipe et en plaçant le patient au cœur de l'amélioration des pratiques, ce volet du projet de soins entend encourager et valoriser les idées des professionnels afin qu'ils contribuent au CLCC de demain.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES



- Accompagner les équipes de soins en les associant aux changements structurels liés à la croissance d'activité médicale par une méthodologie de projet.
- Développer la montée en compétences des paramédicaux afin d'accompagner les activités prioritaires (protocole de coopération, d'organisation, professionnel expert).
- Intégrer les paramédicaux au processus d'évaluation des activités prioritaires à l'aide d'indicateurs par le biais de la cellule de coordination des parcours.

- Planifier des temps d'informations et des retours auprès des acteurs de l'établissement par la mise en place de revues de parcours semestrielles.
- Participer au développement et au suivi d'outils performants communs à l'ensemble de l'établissement (Oncolink...).

AMBITION3//

Identifier les parcours prioritaires pour en améliorer le pilotage et la structuration

Co-piloter la structuration et l'analyse des parcours : un binôme soignant et patient partenaire

Dans une démarche d'amélioration continue de ses parcours, l'Institut Godinot souhaite améliorer leur fluidité aussi bien en interne qu'en externe avec les autres acteurs de la prise en charge. La coordination des différents acteurs et la transversalité sont devenues des marqueurs forts d'une prise en charge de qualité.

Depuis plusieurs années, l'Institut Godinot a mis en place des parcours de soins coordonnés, parfois même en un seul temps et un seul lieu, a favorisé le développement des métiers soignants de la coordination : IDEC (infirmière de coordination) et IPA (infirmière de pratique avancée).

Fort de son expérience dans ce domaine, l'Institut Godinot développe maintenant une

approche des parcours par processus associant une cartographie des risques, des contrats d'interface et des indicateurs. Issue d'une démarche participative médicale et soignante, elle associe désormais un patient partenaire de l'Institut Godinot.

Si l'ingénierie des parcours est fondamentale, le suivi des parcours doit aujourd'hui être intégré dans la démarche d'analyse des pratiques ; c'est un enjeu majeur pour l'Institut Godinot qui doit professionnaliser sa méthodologie d'analyse en s'appuyant sur tous les acteurs de la prise en charge et sur les solutions numériques pour évaluer l'efficience et l'adéquation de ses parcours aux besoins des patients.

Ce volet du projet de soins propose une approche proactive pour atteindre ces objectifs en consacrant les soignants et les patients partenaires comme les co-constructeurs et co-évaluateurs des parcours.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES



- Co-construire les parcours de soins par le développement du partenariat patients.
- Identifier et développer les nouveaux métiers de la coordination.
- Répondre aux besoins identifiés des patients en soins de support tout au long du parcours en ajustant nos organisations.
- Identifier les paramédicaux à intégrer dans le comité d'analyse des parcours afin d'en optimiser le pilotage et la structuration.



AMBITION4//

Promouvoir une offre visible de prévention du cancer

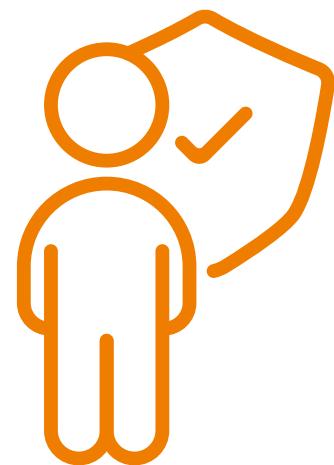
Faire des soignants des ambassadeurs de la prévention

Le rôle du soignant dans l'information patient est fondamental. Dans le cadre du parcours de soins, la consultation de reformulation soignante qui suit l'annonce du diagnostic est un élément clé dans la compréhension par le patient de sa prise en charge, tout comme les messages de prévention répétés sont indispensables pour aider à la bonne tolérance des traitements ou à l'après-cancer.

La mise en place d'une stratégie de prévention ne peut donc se faire qu'avec les soignants qui, de la prévention primaire à la prévention tertiaire,

occupent une place centrale par la relation singulière soignant-soigné et le lien de confiance qui se crée tout au long de la prise en charge.

Ce volet du projet de soins vise donc à favoriser l'implication des soignants dans la stratégie institutionnelle de prévention par le développement d'équipes projet pluri professionnelles au sein d'un nouveau pôle dédié.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Cartographier les différentes offres de prévention déjà portées par les professionnels soignants.
- Initier et former les professionnels paramédicaux à la culture prévention du cancer.
- Co-construire des parcours de prévention dans le cadre de groupes projet sous la responsabilité du pôle de prévention et participer à l'offre des trois types de prévention.
- Développer des ateliers de prévention pour tout public y compris pour les professionnels.
- Développer et participer aux programmes d'éducation thérapeutique avec pour objectif d'accompagner le patient vers son autonomie.



Nous sommes engagés à tous les niveaux de prévention et du dépistage. Nous souhaitons renforcer notre stratégie en plaçant nos soignants au cœur de la sensibilisation de la population rémoise afin qu'ils deviennent de vrais ambassadeurs !

AMBITION5//

Faire reconnaître l’Institut Godinot comme un centre d’excellence et de recours pour la métropole et le territoire

Excellir par la qualité des soins grâce à des soignants engagés

Outre l’expertise médicale, l’Institut Godinot est reconnu pour l’engagement de ses professionnels soignants et leur accompagnement. Soulignée lors de la dernière visite de certification HAS en juin 2022, cette implication s’illustre à travers les témoignages des patients à l’occasion des questionnaires de satisfaction notamment. Cette reconnaissance est le fruit d’un travail en équipe qui s’appuie sur des valeurs fondamentales : personnalisation, innovation, humanisme. Cette qualité des soins s’illustre par plusieurs actions pour lesquelles l’Institut Godinot a fait figure de pionnier sur le territoire :

- L’analyse des pratiques selon un mode pluri-professionnel et pluri-disciplinaire depuis plusieurs années pour une meilleure vigilance aux risques,

- L’implémentation rapide de nouveaux métiers pour fluidifier et coordonner les parcours de soins : infirmières de coordination, infirmiers de pratique avancée,

- Le développement rapide des innovations de prise en charge : les protocoles de coopération pour une approche différente du soin (pose déléguée de voies veineuses centrales par les Infirmières par exemple),

- Des travaux sur la bientraitance et la relation soignant-soigné pour une prise en charge globale et humaniste.

Ce volet du projet de soins vise donc à faire reconnaître cette dynamique d’expertise et d’innovation soignantes qui doit être soutenue et amplifiée.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

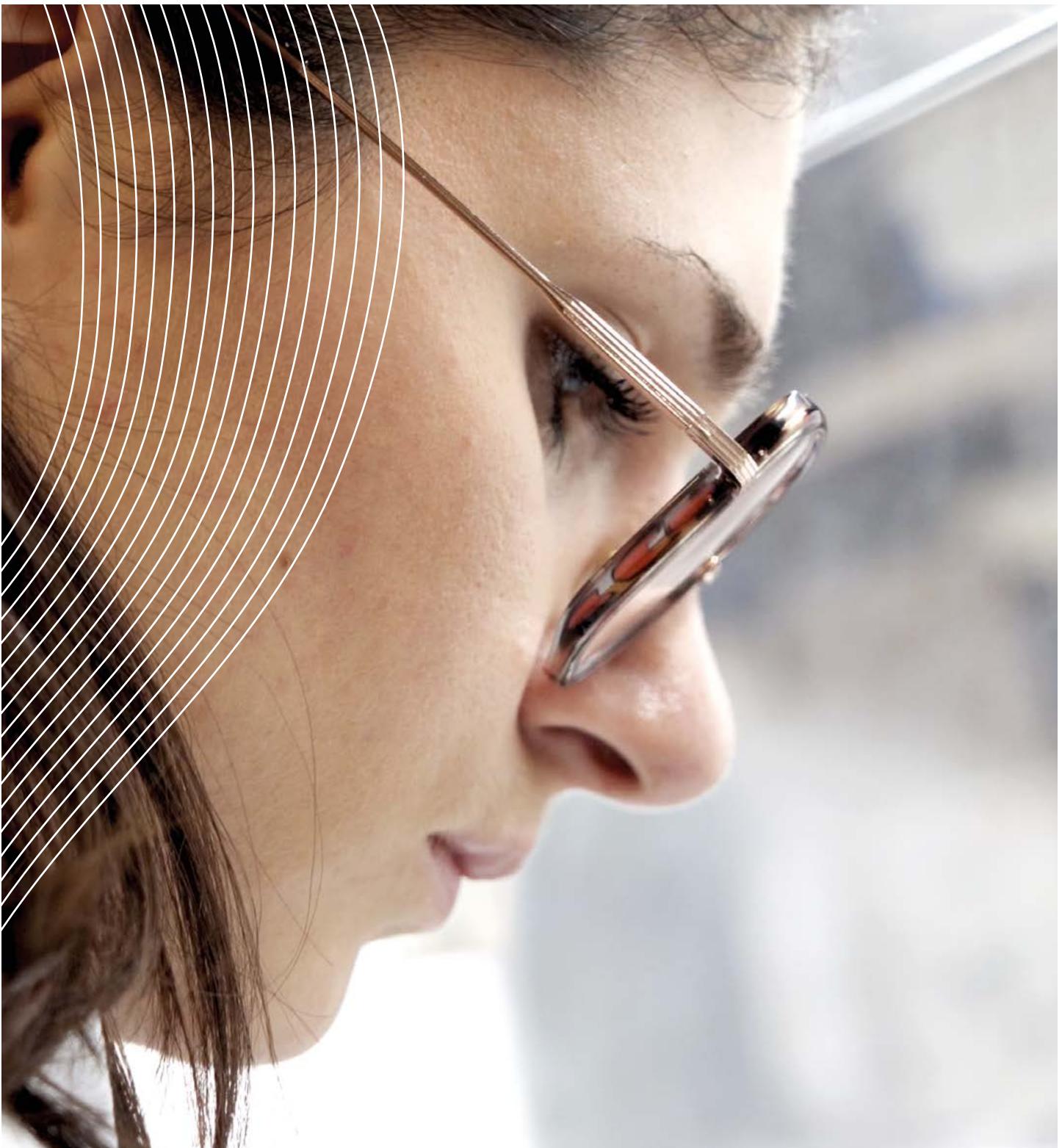


- Valoriser les compétences professionnelles, techniques et humaines des soignants afin de promouvoir la qualité des soins et l’image de l’institut : communication des différents projets de l’établissement, des résultats des enquêtes de satisfaction et des résultats d’audits.
- Permettre aux para-médicaux d’être porteurs de projets pour accroître leur visibilité et celle de l’établissement.
- Communiquer sur l’expertise et la production paramédicale de l’institution hors les murs (congrès, participation groupe de travail Unicancer).



- Mobiliser les équipes afin de partager et promouvoir les activités, l’offre de soins d’excellence dans le but de valoriser l’image de l’institut sur le territoire.
- Renforcer l’image de marque
 - Développer le lien ville-hôpital en renforçant les liens avec les professionnels para-médicaux de la ville (journées de rencontre, journées d’études, expérience patient...).
 - Aller à la rencontre de la population : initier, animer et participer à des événements (Journées portes ouvertes, octobre Rose, mars Bleu, Movember).





LE PROJET DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

AMBITION1 //

Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un **Comprehensive Cancer Center**

Soutenir une nouvelle reconnaissance de la dynamique qualité et sécurité des soins

L'Institut Godinot va opérer une transformation globale afin que ses murs et ses organisations reflètent le continuum soins - recherche - enseignement et soient un marqueur fort de l'innovation et de la qualité de la prise en charge du Centre de Lutte Contre le Cancer de Reims, du territoire Champagne-Ardenne et du Sud de l'Aisne. Pour se faire, il est nécessaire de perpétuer une culture qualité et gestion des risques notamment auprès des nouveaux professionnels et d'affirmer l'identité

Institut Godinot où l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est depuis plus de 20 ans au centre de ses préoccupations. Cette culture qualité qui s'est développée au fil de ces années positionne l'Institut Godinot comme un établissement de référence en la matière au sein du territoire et les reconnaissances externes qu'il obtient régulièrement viennent conforter cette dynamique qualité. C'est dans cet esprit que l'Institut Godinot abordera la certification européenne.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

Développer et pérenniser la “culture qualité et sécurité des soins”

- Ancrer les formations internes « culture qualité et sécurité des soins » pour tous les nouveaux professionnels
- Poursuivre la mise en place de e-learning
- Communiquer sur le rôle et la valeur ajoutée de l'utilisation des méthodes et outils qualité

Accompagner la démarche de certification européenne (OECl)

- Intégrer et participer au groupe de travail OECl d'Unicancer.
- Définir et valider les indicateurs de Benchmark Unicancer OECl.
- Apporter la contribution de la direction qualité et sécurité des soins (DQSS) au comité de pilotage OECl de l'Institut Godinot.

AMBITION2 //

Mobiliser la communauté médicale autour de la croissance de nos activités prioritaires

Conforter le management par la qualité comme un principe directeur pour l'amélioration des processus

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Capitaliser sur les formations de management de projet et management d'équipe dispensées aux chefs de département, aux responsables de service et cadres pour développer la culture projet et suivi d'activité.
- Réactiver la formalisation et l'appropriation de la "fiche projet" : méthodologie, analyse, indicateurs, cartographie des interactions et des risques, FFOM (forces, faiblesses, opportunités et menaces).

- Accompagner la direction générale et les chefs de département dans la mise en place des revues de direction.
- Capitaliser sur la formation « pilotes de processus » pour mettre en place dans chaque département des indicateurs quantitatifs et qualitatifs favorisant l'implication des professionnels dans les plans d'action.
- Etendre le développement des contrats d'interface, avec création d'une revue de contrat d'interface.
- Partager avec chaque responsable de département sur l'ensemble des indicateurs, dont les indicateurs nationaux et internes.
- Evaluer la satisfaction des parties prenantes.
- Mesurer l'efficacité des actions d'amélioration inscrites dans le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS) en collaboration avec les managers et professionnels concernés.



Les managers de l'Institut Godinot ont un rôle fondamental dans la concrétisation des orientations stratégiques et dans l'atteinte des objectifs fixés ; appuyés par la direction qualité et gestion des risques, ils sont les premiers acteurs du système de management de la qualité et du développement d'une culture qualité au sein de leurs secteurs d'activité. Pour se faire ils doivent être accompagnés et disposer des outils adaptés.

L’Institut Godinot entend ainsi instaurer une dynamique positive de gestion de projets en soutien au développement et à la diversification de ses activités. A ce titre, l’établissement doit proposer aux managers un « package » d’accompagnement (méthodologie, formalisation,

conseils, etc) pour structurer leur démarche et conçu comme outil d'aide à la décision.

Parallèlement, l'Institut Godinot entend poursuivre sa démarche d'accompagnement des managers médicaux pour le passage du « médical au management par processus et par la qualité» en leur apportant les méthodes et outils nécessaires à l'animation de leur mission et en favorisant l'appropriation d'une culture commune (direction/médecin et soignants/professionnels de la direction qualité et coordonnateur des risques).

AMBITION3 //

Optimiser et piloter les parcours au bénéfice du patient

Passer de la pertinence des soins à la pertinence des parcours de soins, le patient au cœur des pratiques

La pertinence des soins désigne des soins appropriés et nécessaires, au bon endroit et au bon moment pour le bon patient.

Aujourd'hui, cette notion s'étend à la bonne coordination des multiples acteurs qui interviennent tout au long du parcours du patient en intra ou en extra hospitalier tout en rendant le patient acteur de sa prise en charge. Tels sont les enjeux que l'Institut Godinot ap-

préhende dans le cadre de la formalisation de ses parcours de soins, issue d'une réflexion collective pluri-professionnelle.

L'établissement entend aller plus loin en structurant l'ensemble de ces parcours mais surtout en « monitorant » leur mise en œuvre par le biais d'indicateurs qualitatifs et en instaurant un comité d'analyse des parcours qui permettra une efficience du parcours du patient en suivant les indicateurs de sa prise en charge.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES



Accompagner la structuration des parcours patient : de la formalisation à l'évaluation

- Appliquer la méthode de l'approche processus pour la formalisation des parcours via la fiche descriptive de processus décrivant l'ensemble des activités, leurs moyens de maîtrise, l'identification des risques et des actions d'amélioration, les éventuelles opportunités et les indicateurs.
- Contribuer à la formalisation des différents parcours en intégrant les soins de supports, la prévention et l'expérience patient.
- Mettre en place et définir le rôle et les moyens du comité d'analyse des parcours dont la direction qualité sera partie prenante.
- Participer au groupe de travail Unicancer « Parcours patient » pour partage d'expérience.
- Poursuivre la mesure de satisfaction des parties prenantes (patients, professionnels...).

Veiller à l'implication des professionnels à chaque étape de la construction du parcours à son évaluation

- Favoriser la participation pluriprofessionnelle et plurisectorielle lors de la rédaction des parcours.
- Instituer une revue des objectifs formalisés dans le PAQSS par les pilotes de processus/parcours lors d'instances ou réunions de services en associant la DQSS afin de maintenir la transversalité.
- Veiller à la communication des revues de parcours auprès des professionnels
- Généraliser les RETours d'Expérience (RETEX) associant la DQSS .



AMBITION4 //

Promouvoir une offre visible de prévention du cancer

Structurer le pôle prévention par la dynamique d'évaluations des pratiques professionnelles (EPP)

L'Institut Godinot s'engage à « prendre ensemble le virage préventif ». Pour se faire l'offre de prévention doit être visible et lisible par le grand public ou les publics cibles et par les patients. Il convient alors d'identifier des parcours de prévention hors contexte de la maladie en lien avec les acteurs référents du territoire et intégrer pleinement la prévention dans les

parcours de soins des personnes atteintes de cancer ou en rémission. Cette offre de prévention est portée par un nouveau pôle dédié. Afin de mener à bien la structuration de ce pôle de prévention notamment s'agissant de son volet management de la qualité, l'Institut Godinot souhaite s'appuyer sur la démarche d'évaluations des pratiques professionnelles.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

Accompagner la structuration du pôle de prévention par une démarche qualité

- Favoriser les audits de pratiques professionnelles pour améliorer les organisations des différentes unités composant le pôle prévention.
- Instituer un groupe de travail associant la direction qualité pour définir un programme d'EPP spécifique à la prévention selon les différentes méthodes (audits cliniques/revues de pertinences) pour identifier un programme d'amélioration des pratiques.
- Mettre en place des indicateurs adaptés à l'activité de prévention dans ses différentes dimensions en lien avec les données épidémiologiques du territoire.

Accompagner le développement de l'offre de prévention des cancers

- Contribuer à la structuration de parcours de prévention pour la population générale en lien avec les acteurs territoriaux.
- Contribuer à l'intégration de la prévention du cancer et de l'après-cancer au sein de l'ensemble des parcours de soins des patients.
- Accompagner la démarche de lieu de santé sans tabac (LSST) en ouvrant des espaces de dialogue au sein de l'établissement pour assurer une adhésion des professionnels.
- Organiser des formations à la prévention sous forme de serious game.



L’Institut Godinot va opérer une transformation globale afin que ses murs et ses organisations reflètent le continuum soins - recherche - enseignement et soient un marqueur fort de l’innovation et de la qualité de la prise en charge du Centre de Lutte Contre le Cancer de Reims !

AMBITION5 //

Faire reconnaître l’Institut Godinot comme un centre d’excellence de recours pour la métropole et le territoire



Faire de la qualité, la clé de la reconnaissance

Etre reconnu comme un acteur d'excellence et de recours en cancérologie sur le territoire ne va pas sans une démarche qualité et sécurité des soins innovante et ambitieuse et sans la re-

connaissance de certifications, accréditations ou labellisations externes. L’Institut Godinot doit veiller à mieux communiquer son niveau de performance qualité et gestion des risques tout en soutenant les professionnels engagés dans des démarches d'accréditation d'équipes ou individuelles.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES



Maintenir la reconnaissance d'un haut niveau de qualité des soins

- Poursuivre la démarche d'auto-évaluation en continu selon les méthodes de la Haute Autorité de Santé (HAS) par les référents qualité, dispositif éprouvé lors de la dernière certification.
- Former un pool d'auditeurs internes et consolider les habilitations.
- Se donner les moyens de maintenir la certification avec mention Haute qualité des soins délivrée par l'HAS en 2022 en déployant un programme d'EPP et en mettant en œuvre les actions déclinées dans le PAQSS en collaboration avec la DQSS.
- Mettre en place la norme S99-300 en imagerie médicale (radiologie et médecine nucléaire).
- Maintenir les certifications/acrédi- tations déjà obtenues (centre de ressources biologiques, recherche clinique, HAS...).
- Participer au groupe de travail Unican- cer « Indicateurs certification ».
- Se porter volontaire pour expérimenter de nouveaux indicateurs qualité.
- Accompagner les démarches d'accréditation d'équipe ou individuelle



- Se faire reconnaître comme le leader régional en prévention des risques associés aux soins en cancérologie.
- Exporter les compétences et la réussite institutionnelle dans le cadre d'échanges de pratiques ou d'audits entre pairs.

Cultiver la culture qualité interne

- Informer / former en continu les professionnels sur la dynamique qualité et gestion des risques a priori et a posteriori.
- Renforcer les actions de communication auprès des professionnels (schéma de parcours...).
- Valoriser la démarche d'amélioration qualité (newsletter, poster, vadémecum...).
- Etre force de proposition dans le déploiement des serious game transversaux pour toutes les catégories professionnelles.
- Repenser dans le cadre du schéma directeur immobilier Let's Godinot 2030 les locaux en intégrant la logique des parcours de soins dans les schémas organisationnels.



Communiquer sur ce qui fait depuis toujours la force de l'Institut Godinot : la qualité et la sécurité des soins

- Communiquer en externe sur le territoire et au-delà, sur la dynamique sécurité des soins et l'expertise en conduite du changement.
- Vulgariser la démarche systémique et multiprofessionnelle d'analyse des risques a priori et les opportunités qu'elle crée dans la fédération des équipes autour des projets.



LE PROJET SOCIAL

AMBITION1 //

Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un **Comprehensive Cancer Center**

Promouvoir une nouvelle culture recherche et enseignement, facteur d'attractivité et de fidélisation

Les centres de traitement du cancer dits *Comprehensive Cancer Centers* (CCC) sont reconnus pour leur approche intégrée et multi-disciplinaire dans la lutte contre le cancer.

Ces centres combinent la recherche, le traitement clinique, l'éducation et les services de soutien pour fournir des soins holistiques aux patients tout en faisant progresser la compréhension et les traitements du cancer.

Ce volet projet social vise à stimuler la recherche et l'enseignement tout en répondant aux besoins en matière de santé.

Ce volet nécessitera une coopération étroite entre divers acteurs et un engagement financier et institutionnel substantiel, mais les bénéfices pour la communauté professionnelle et l'Institut Godinot dans son ensemble seront inestimables avec la reconnaissance d'un nouveau modèle d'intégration : soins-recherche-enseignement-innovation.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Structurer une organisation pour assurer un positionnement d'organisme de formation en cancérologie de référence pour le territoire.
- Programmes de formation médicale et soignante : développer des cursus pour former les étudiants en médecine, les infirmières et autres professionnels de la santé. Impulser une nouvelle dynamique pédagogique moderne en s'appuyant sur des acteurs proposant des solutions innovantes (e-formations personnalisées, modules de formations virtuelles).
- Éducation continue : proposer des séminaires, des ateliers et des conférences pour la formation continue des professionnels de la santé. S'appuyer sur les professionnels en développant l'accompagnement dès l'intégration, le tutorat, le mentorat.

- Stages et internats : offrir des opportunités de stages et d'internats dans les laboratoires et les services de l'institut. Développer les partenariats avec les écoles, CHU, les IFSI/IFAS, devenir un acteur incontournable local en matière d'accompagnement des formations initiales et continues pour le personnel médical et paramédical. Développer la coopération internationale.
- Stimuler la recherche et l'innovation : favoriser et accompagner des initiatives de recherche collaborative et des innovations cliniques, encourager la publication des résultats de recherche et la participation à des conférences scientifiques.

AMBITION2 //

Mobiliser la communauté médicale autour de la croissance des activités prioritaires

Donner du sens au travail et favoriser le sentiment d'appartenance, les clés de la réussite

Mobiliser la communauté médicale est essentiel pour assurer la croissance et l'innovation dans les activités hospitalières. Ce volet du projet social vise à créer un environnement collaboratif et dynamique où les professionnels de la santé peuvent s'unir pour améliorer les

soins aux patients, favoriser la recherche, promouvoir l'enseignement et le développement professionnel continu. Grâce à des initiatives de collaboration, de recherche et de formation, ce projet aspire à fédérer le personnel de l'Institut et à créer un impact durable sur la qualité des soins et l'innovation au sein de l'Institut.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Optimiser la gestion des parcours professionnels des collaborateurs de l'institut afin d'anticiper l'accompagnement des activités prioritaires.
- Promouvoir l'enseignement et la formation continue : offrir des opportunités de formation et de développement professionnel pour tous les membres de la communauté médicale et paramédicale.
- Fédérer la communauté soignante, encourager la collaboration et l'engagement parmi les professionnels de santé (plateforme de collaboration, portail en ligne, groupes de travail, réseautage professionnel, développement des protocoles de coopération médicaux-soignants).
- Mentorat et coaching : mettre en place des programmes de mentorat et de coaching pour les jeunes professionnels de santé.

- Fidéliser les professionnels dans une logique de parcours et carrière, valoriser les talents et proposer des dispositifs d'accompagnement (réinsertion, réadaptation, adaptation des postes).
- Développer la culture du pilotage d'activité : faire évoluer le système d'information afin de proposer un tableau de bord opérationnel du pilotage des ressources humaines.
- Former et accompagner les responsables de départements et service dans la gestion et le pilotage opérationnel.

AMBITION3 //

Optimiser et piloter les parcours au bénéfice du patient

Préparer les professionnels pour construire les parcours intégrés d'aujourd'hui et de demain

L'amélioration des parcours de soins prioritaires est essentielle pour garantir des soins de qualité, optimiser les ressources institutionnelles et répondre efficacement aux besoins des patients. Ce volet du projet social vise à identifier les parcours de soins prioritaires, à améliorer leur pilotage et à structurer les pro-

cessus pour offrir des soins intégrés, efficaces et centrés sur le patient.

En analysant les données de santé, en mettant l'accent sur l'expérience du patient et en intégrant les meilleures pratiques, ce projet aspire à accompagner les professionnels vers un cap collectivement fixé pour créer des parcours innovants en assurant une coordination efficace et une prestation de soins de haute qualité.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Préparer les professionnels à l'analyse des données de santé (Big Data) : développer les compétences pour utiliser les données de santé pour identifier les parcours de soins les plus fréquentés ou présentant des enjeux critiques.
- Accompagner la structuration des cellules de coordination des parcours afin d'impliquer les médecins, infirmières, autres professionnels de santé, patients dans l'identification des parcours prioritaires (référentiels de compétences attendus, formation, méthodologie...).
- Identifier les processus standardisés : former le personnel sur les nouveaux protocoles et les meilleures pratiques.

- Intégrer les technologies de l'information pour faciliter la coordination et la communication entre les services.
- Accompagner au changement et à l'évolution de métiers : aider les salariés à s'adapter aux nouvelles technologies par l'analyse des tendances du secteur et l'identification des compétences émergentes nécessaires pour l'avenir.
- Promouvoir la formation continue, par le développement des plans de développement individuels et des parcours.
- Promouvoir une culture de collaboration et de communication ouverte au sein de l'institut.

AMBITION4 //

Promouvoir une offre visible de prévention du cancer

Faire de nos professionnels, des experts de la prévention

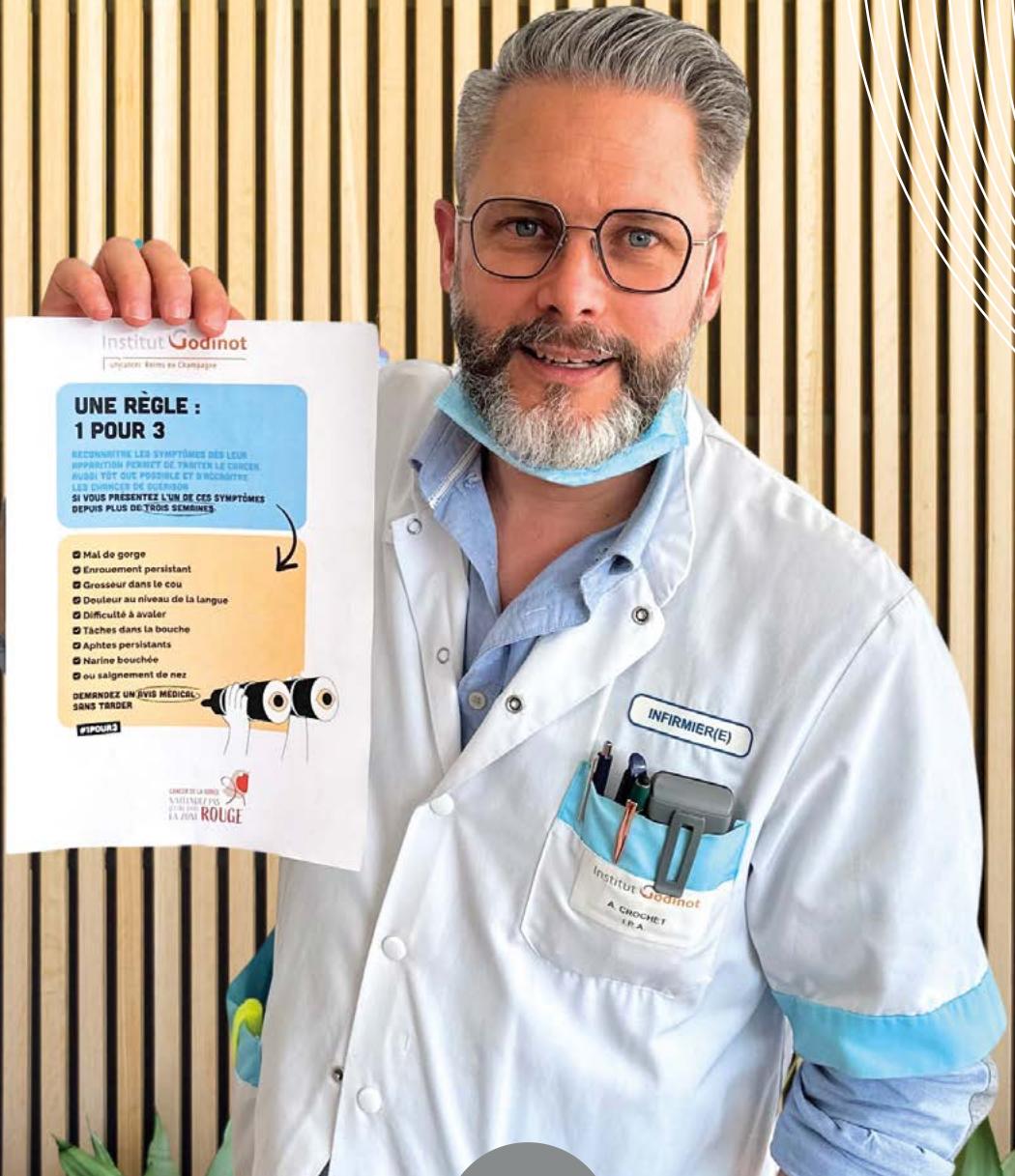
La prévention du cancer est cruciale pour réduire l'incidence et la mortalité associées à cette maladie. Une approche proactive et visible peut sensibiliser la population, encourager les comportements sains et faciliter l'accès aux services de dépistage et de prévention. Ce volet du projet social vise à promouvoir une offre visible et accessible de prévention du

cancer, en impliquant les professionnels de la santé et les organisations partenaires.

Ce volet du projet aspire à créer un environnement où la prévention du cancer est une priorité partagée et soutenue par tous les acteurs internes notamment par le biais du renforcement des capacités des professionnels de la santé et de leur engagement.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- 
- 
- 
- Adopter une démarche proactive dans la structuration du pôle de prévention : développer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, identifier les éventuels besoins d'accompagnement et mettre en œuvre des actions concrètes afin de structurer le pôle de compétences.
 - Renforcer les capacités des professionnels de santé, les former pour qu'ils puissent offrir des conseils et des services de prévention efficaces, novateurs dans les différents domaines de la prévention (de la prévention primaire à la prévention tertiaire).
 - Encourager le volontariat et la mobilisation des membres de la communauté dans les activités de prévention et de sensibilisation.
 - Mettre à disposition des outils/ressources pour les médecins : accompagner une démarche de création de guides et des outils pratiques et modernes pour aider les médecins à conseiller leurs patients sur la prévention du cancer.
 - Encourager les réseaux de collaboration entre les professionnels de la santé pour partager les connaissances et les expériences en matière de prévention du cancer.



Faire de nos professionnels, des experts de la prévention !

AMBITION5 //

Faire reconnaître l'Institut Godinot comme un centre d'excellence de recours pour la Métropole et le territoire

Promouvoir un "esprit Godinot" basé sur l'excellence, l'innovation et la responsabilité sociale

L'image de marque est cruciale pour la perception et le succès d'une organisation. Ce volet du projet social vise à renforcer l'image de marque de l'institut à travers des initiatives sociales qui mettent en avant ses valeurs, son engagement communautaire, et son impact positif. En améliorant la visibilité et la réputation de l'institut, il peut attirer plus de partenaires et d'employés talentueux.

Renforcer l'image de marque à travers des initiatives sociales permet de montrer l'engagement de l'institut envers des causes importantes et de créer un lien fort avec les collaborateurs. En mettant en avant des actions positives, en engageant la communauté, et en assurant une communication cohérente, ce projet vise à améliorer la perception et la reconnaissance de l'institut et ainsi accroître son attractivité.



NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- 
- 
- Favoriser l'engagement des employés : former et encourager les salariés à devenir des ambassadeurs de la marque employeur en partageant les valeurs et les initiatives au sein de l'organisation.
 - S'engager sur les réseaux sociaux : utiliser les réseaux sociaux pour partager les initiatives sociales de l'institut et engager le public.
 - Partager des contenus éducatifs et informatifs : créer et partager du contenu éducatif sur les plateformes en ligne et traditionnelles pour sensibiliser et informer le public.
 - Développer des programmes éducatifs : mettre en place, en interne, des programmes éducatifs et de sensibilisation sur des sujets importants liés aux valeurs et innovations de l'institut.
 - Encourager les témoignages et success stories liées aux initiatives de l'Institut pour renforcer la crédibilité et l'engagement.
 - Finaliser le projet managérial en complément des formations réalisées, rédiger la charte managériale, synthèse de la politique insufflée.
 - Améliorer les dispositifs d'accompagnement individuel et de soutien aux professionnels en situation de vulnérabilité.
 - Promouvoir l'égalité professionnelle au sein des politiques managériales, développer l'éthique au travail et continuer à garantir l'égalité professionnelle.
 - Repenser la place de la santé au travail en promouvant la prévention primaire, secondaire et tertiaire de tous les risques professionnels.
 - Mettre en avant l'exemplarité : confirmer le positionnement inclusif de l'établissement pour les salariés en situation de handicap ou atteints d'une maladie (cancer ou autre).
 - Instaurer des programmes de bien-être pour les employés et la communauté, tels que des ateliers sur la santé mentale, le fitness et la nutrition.
 - Accompagner la politique responsabilité sociale (RSE) de l'institut : promouvoir les actions visant à créer un impact positif sur la société tout en renforçant la réputation et l'engagement des employés (impact social positif, engagement des collaborateurs, image institutionnelle, favoriser le développement durable, partenariats...).



LE PROJET DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

AMBITION1 //

Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un **Compréhensive Cancer Center**

L’Institut Godinot a initié la modernisation de son système d’information en implantant son premier dossier patient informatisé (DPI) en 2023. Majeur et structurant, le DPI est l’outil transversal intégré au cœur du système d’information (SI) à partir duquel s’organise l’ensemble des professionnels pour garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient.

Il faut aujourd’hui aller plus loin dans le développement du numérique en e-santé, et notamment dans le domaine de l’analyse et l’exploitation de données pour répondre aux enjeux de

la cancérologie de demain.

Innover et s’adapter est dans l’ADN des centres de lutte contre le cancer, c’est pourquoi le principal défi pour le SI est d’accompagner les évolutions de la prise en charge des patients atteints de cancer en favorisant un lien en dehors de l’hôpital avec les soignants, en facilitant les échanges entre professionnels de ville tout au long du parcours de soins, en soutenant les projets d’innovation et de recherche, en pilotant avec justesse la transformation des organisations de l’Institut Godinot.



AMBITION1 //

Développer la recherche et l'enseignement sur le modèle d'un **Comprehensive Cancer Center**

Accompagner le développement scientifique et pédagogique par la transformation numérique

La recherche et l'enseignement sont les porte-étendards de l'Institut Godinot, hissant l'établissement à la pointe du progrès en termes de lutte contre le cancer.

Afin de préserver et renforcer toujours davantage la légitimité de ce pôle d'excellence, l'Institut Godinot a pour mission d'incarner l'exemplarité en termes de méthodologie et de pédagogie.

Méthodologie, pour garantir la pertinence des résultats de recherche, en s'appuyant sur des données toujours plus volumineuses et variées (analyses, imagerie, traitements etc.)

Pédagogie, pour s'assurer de l'irréprochable formation des acteurs de la cancérologie de demain, en s'adaptant aux aspirations des nouvelles générations avec des programmes de formation dont les modalités sont compatibles avec les nouveaux modes d'exercice.

Il s'agit donc pour la Direction de la Transformation Numérique d'accompagner le Département d'Enseignement, Recherche, Référence et Innovation (DERRI) dans son action pour favoriser, dynamiser, optimiser puis valoriser les activités de recherche et d'enseignement, via les ressources internes, les partenaires, la médecine de ville, les sociétés spécialisées et autres acteurs territoriaux.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES



- Accompagner le DERRI dans la coordination de projets via des expertises internes en gestion de projets transverses, éclairer le champ des possibles et assurer une adéquation optimale entre besoins et solutions.

- Déployer une plate-forme fédératrice « Open Godinot », pilotée par le DERRI, qui permettra la communication, la diffusion, le partage et la collaboration sur les projets et travaux portés par l'Institut Godinot, avec des usages spécifiques et bien sûr différents pour l'utilisation en interne et en externe.

Webinaires, sondages, formation e-learning, partage de connaissances, informations et communication, tout cela via un portail Web multicanal, en assurant une intégrité des données dans un cadre juridique maîtrisé, éthique et sécurisé.

- Structurer les données médicales de l'Institut Godinot, pierre angulaire de l'innovation scientifique et médicale.

- Procéder à l'étude de besoins en termes d'exploitation de la Data, au potentiel conséquent au vu de la nature des données médicales stockées depuis plus de 50 ans.

- Aboutir à la mise en place d'une solution entrepôt de données de santé (EDS) propulsée par l'intégration d'outils d'intelligence artificielle (IA) choisis et développés en adéquation avec les projets définis.



AMBITION2 //

Mobiliser la communauté médicale autour de la croissance des activités prioritaires

Accompagner les évolutions de pratiques et d'organisations par un système d'information performant

L'évolution de la cancérologie pousse à toujours s'engager dans l'amélioration continue, la constante montée en puissance de l'activité et de ses évolutions. Le système d'information doit être en mesure d'accompagner l'expansion de l'institut Godinot dans l'optimisation et la modernisation des activités existantes.

Cette démarche s'appuie sur 3 actions clés :

- Mesurer les forces, faiblesses, opportunités et risques de l'activité au quotidien,
- Prévoir les évolutions de l'activité et en décliner un plan d'actions clair,

- Piloter la mise en place des stratégies définies, à la fois dirigées vers les ressources internes et vers l'ouverture aux professionnels et patients extérieurs.

Un SI performant et moderne doit être une source de simplification interne en termes de communication et d'échanges d'informations, d'accélération et d'optimisation de certaines activités. Il doit permettre de mesurer l'efficience de nos organisations ou d'accompagner leurs mutations mais il ouvre également de nouvelles perspectives d'échanges directs et facilités avec les professionnels de ville et les patients pour améliorer l'accessibilité de l'Institut Godinot.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES



- Finaliser et stabiliser le déploiement du DPI pour améliorer de façon continue la qualité, la sécurité de la prise en charge des patients et le partage d'informations au sein du SI.
- Permettre une communication interne plus fluide entre les équipes, améliorer la coordination et l'efficacité des équipes au travers d'un accompagnement transverse des projets d'évolution des pratiques et des organisations internes.
- Accompagner la transformation des modalités d'exercice du laboratoire d'anatomopathologie par :
 - o La numérisation complète du plateau technique permettant une activité numérique diagnostique en routine
 - o Le développement de la « télé-anatomocytophatologie »

- Optimiser et élargir l'adressage des patients par les professionnels externes (médecine de ville, spécialistes) au travers de solutions particulières permettant des interactions directes :
- Une solution de communications unifiées pour un accès téléphonique dédié aux professionnels de santé.
- Un portail ville / hôpital permettant :
 - › La prise de RDV en ligne pour les activités de diagnostic et de dépistage en particulier,
 - › L'accès au dossier patient informatisé.
- Un espace d'échanges sécurisé de dépôt de documents pour identifier et simplifier l'entrée du patient dans les différents parcours.
- Développer une culture du pilotage de l'activité interne adossée à des outils *business intelligence* (BI) permettant la mise en place de tableaux de bord dédiés et d'indicateurs spécifiques.

AMBITION3 //

Optimiser et piloter les parcours au bénéfice du patient

S'appuyer sur des solutions numériques pour une médecine des 5 « P » : Personnalisée, Préventive, Pilotée, de Proximité et Participative

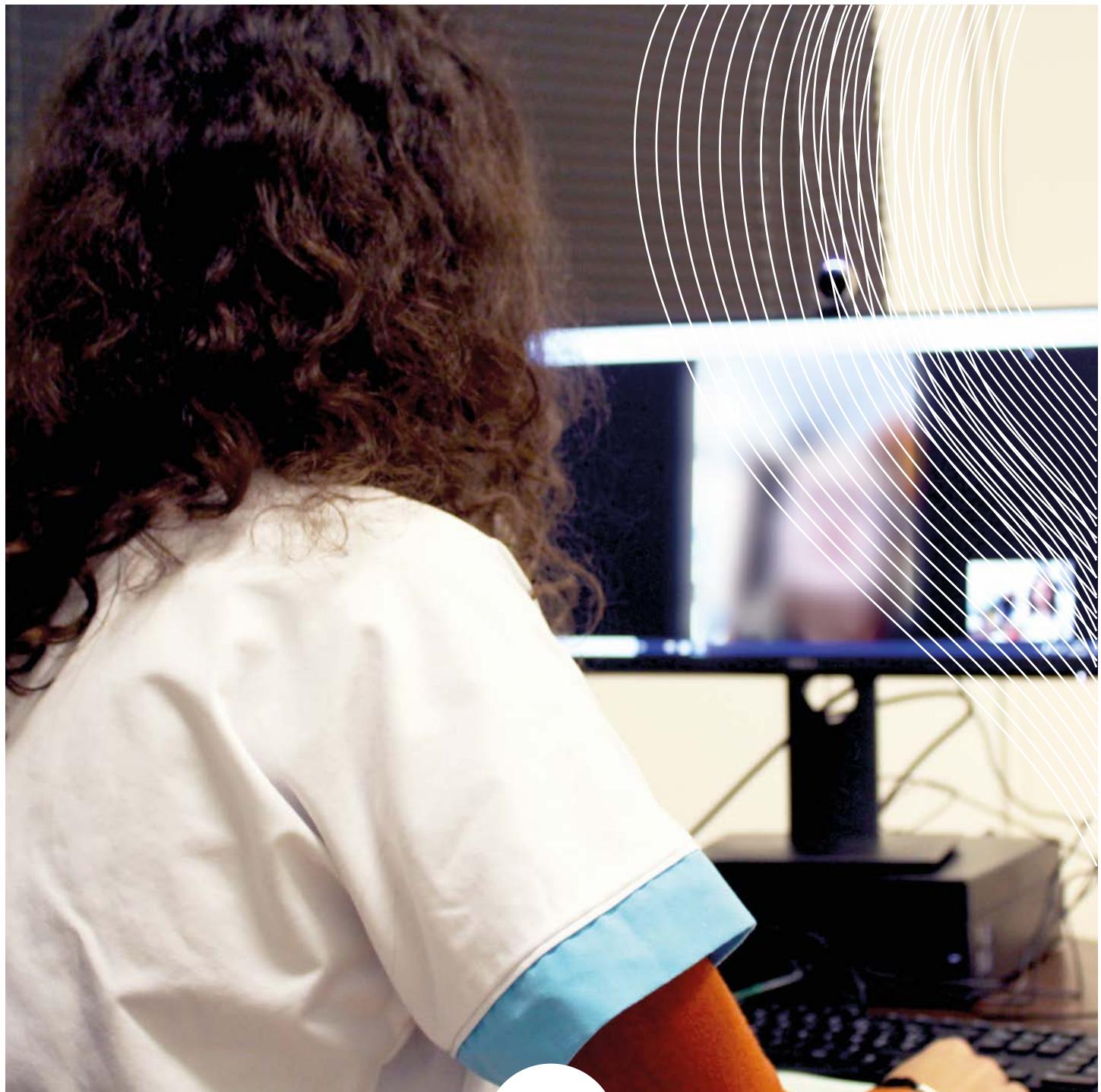
La cancérologie va d'ores et déjà vers des soins moins invasifs, plus sophistiqués et plus ambulatoires, nécessitant de repenser d'une part l'interaction entre les acteurs de la santé, d'autre part le maintien du lien avec le patient

en dehors de l'hôpital et enfin plus globalement le parcours de soins du patient. Les outils numériques doivent permettre de répondre à ces différents enjeux.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Améliorer l'expérience patient, le rendre acteur de sa prise en charge et de son parcours ville / hôpital grâce à un ensemble d'interactions directes et collaboratives :
 - Une solution de communications unifiées pour un accueil téléphonique professionnel, efficace et de qualité.
 - La mise en place d'un portail patient multi-services pour :
 - >La prise de RDV en ligne
 - >La préparation de l'admission
 - >Les questionnaires de suivi
 - >La collecte de données issue directement des patients sur leur expérience de soins, sur leurs vécus, leurs symptômes dans le cadre des PROM (Patient-reported outcomes measures) et PREMS (Patient-reported experience measures)
 - Le développement de la télésurveillance et la généralisation de l'usage d'objets connectés pour un suivi patient hors les murs.
- Poursuivre le déploiement de la télé-consultation et généraliser son usage pour les patients éloignés de l'Institut Godinot.

- Capitaliser sur la gestion des données de santé de l'Institut Godinot et l'IA pour orienter efficacement et rapidement le patient vers un parcours adapté et personnalisé.
- Garantir l'utilisation des outils numériques en santé portés par l'agence du numérique en santé en :
 - Favorisant les échanges sécurisés avec le patient au travers de « Mon Espace Santé».
 - Généralisant l'alimentation du DMP avec l'envoi de nouveaux types de comptes-rendus.
 - Promouvant l'usage systématique de la MSSANTE avec les professionnels externes pour des échanges sécurisés.
 - Permettant l'accès au DMP du patient directement depuis le DPI.
- Coordonner le parcours de soins et le suivi hors les murs dans le territoire en inscrivant l'Institut Godinot au projet PARCEO porté par PULSY (GRADeS Grand-Est).
- Accompagner les équipes médicales afin d'identifier les axes d'amélioration pour le recueil des bonnes informations des dossiers patients permettant une meilleure adaptation de leur parcours : identifier les données pertinentes issues des logiciels, les possibilités d'alerte.
- Optimiser la valorisation des séjours grâce à l'exploitation des données médico-administratives et du PMSI par l'IA.



La transformation numérique au service d'un enseignement d'excellence et de l'innovation scientifique et médicale !

AMBITION4 //

Promouvoir une offre visible de prévention du cancer

Renforcer la prévention des cancers par le développement de la e-santé

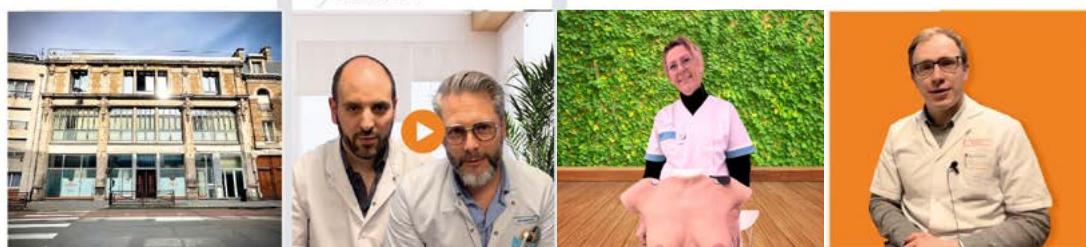
Les technologies médicales (télémédecine, dispositifs médicaux connectés...) et aussi l'utilisation d'outils numériques (site internet, applications mobiles et objets connectés) contribue

efficacement à la structuration et au développement de la prévention en cancérologie, enjeu de santé publique majeur quand la moitié des cancers pourrait être évitée par des gestes et habitudes du quotidien.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Permettre un repérage rapide de patients à risques par l'exploitation des données internes de santé et de vie réelle de l'entrepôt de données de santé.
- Construire la prévention des cancers de demain en adhérant au projet INTERCEPTION porté par Gustave Roussy.
- Développer une application mobile pour les patients en lien avec le nouveau site internet pédagogique et interactif permettant d'accompagner le programme d'ETP de prévention du cancer et de l'après-cancer.

- Communiquer vers les professionnels de ville et faire connaître l'offre de prévention en utilisant le numérique comme support pédagogique :
 - Application mobile
 - Webinaires
 - Plateforme de e-learning
 - Forums en ligne
 - Réseaux sociaux
- Organiser des événements virtuels, avec une interactivité accrue auprès du grand public.



AMBITION5 //

Faire reconnaître l’Institut Godinot comme un centre d’excellence de recours pour la métropole et le territoire

Allier un SI performant à un socle numérique percutant pour accompagner l’innovation et l’excellence : en route vers le « e-Godinot »

« Nous ne nous contentons de rien de moins que l’excellence »

Steve Jobs

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

• Mettre en place une plate-forme de télé-expertise pour faire reconnaître l’Institut Godinot comme un centre expert de recours et accroître l’offre de télé-expertise dans différentes spécialités.

• Généraliser le recours à la télé-consultation.

• S’engager dans le projet régional du dossier d’imagerie e-Mage porté par PULSY le GRADeS Grand-Est.

• Renforcer et moderniser l’image de marque via le recours aux nouvelles technologies en proposant :

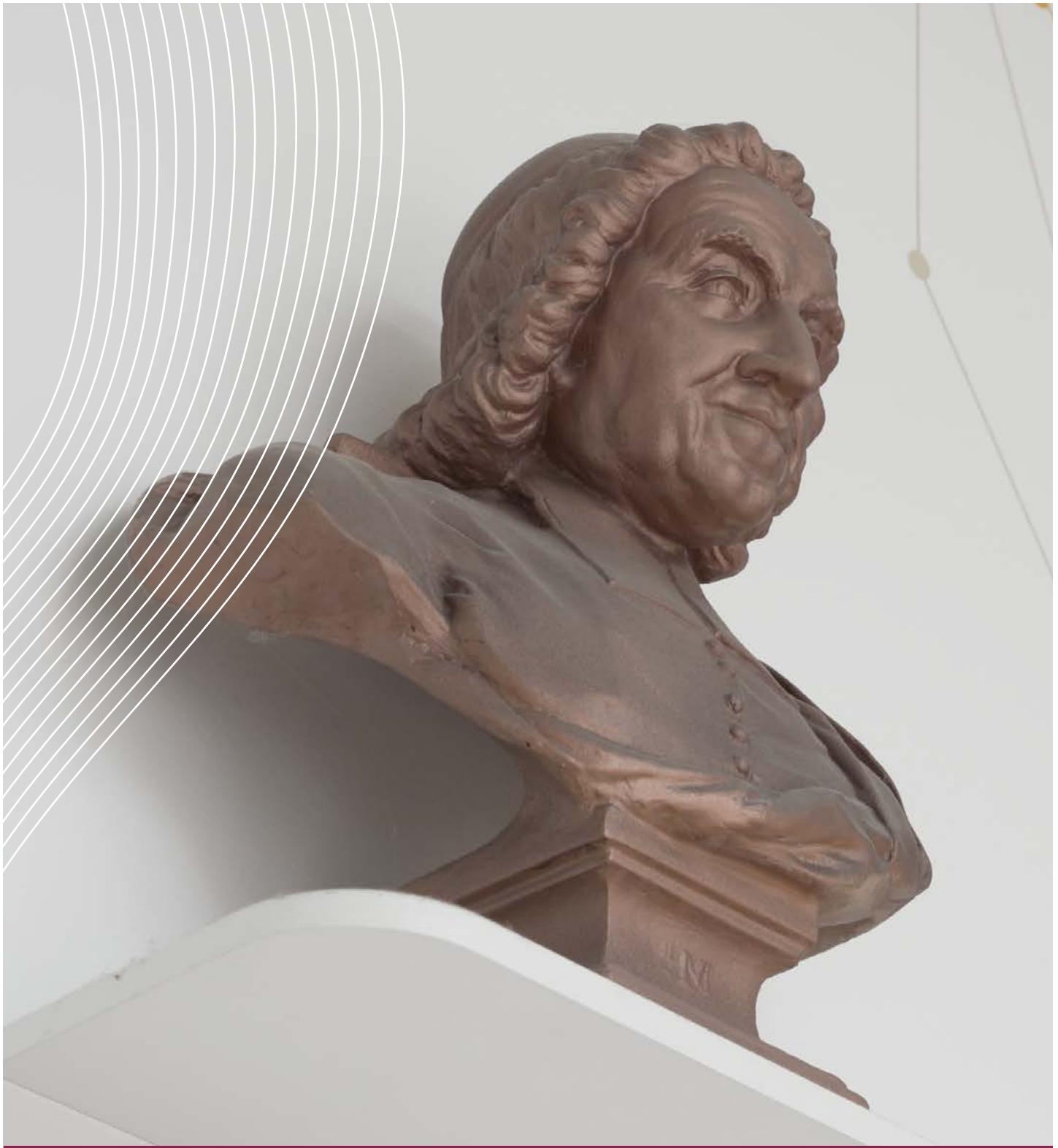
- Un suivi actif du patient hors les murs grâce aux objets connectés.
- Des chambres d’hospitalisation connectées permettant au patient l’accès à un bouquet de services numériques (internet, éducation, contenu thérapeutique ...) tout en conservant le lien familial.

C’est l’ambition portée par le projet médico-scientifique qui pourra compter sur un système d’information moderne et efficient et sur un socle numérique performant et interactif managés par des équipes informatiques et de santé numérique engagées.

• Investir dans des solutions de communications unifiées pour améliorer, professionnaliser et moderniser la représentation que se font patients et professionnels de l’Institut Godinot.

• Développer l’efficience collective, rendre fluide le partage des connaissances, faciliter le « travailler ensemble » pour les professionnels de l’Institut Godinot grâce aux outils collaboratifs.





LE PROJET COMMUNICATION

Le Projet Médico-Scientifique 2024-2027 vise à faire de l'Institut Godinot la référence en cancérologie sur le territoire. Son histoire rémoise singulière remontant au 18ème siècle avec le chanoine Jean Godinot dont il a hérité les valeurs d'humanisme et de solidarité, sa quête constante d'innovation au service d'un public fragile, sa qualité de prise en charge, son positionnement territorial constituent des éléments

pertinents pour organiser sa valorisation et sa communication.

Développer une communication institutionnelle externe et interne au service du projet de l'Institut Godinot, tel est l'enjeu d'un projet de communication pour faire reconnaître le CLCC comme le centre d'expertise et d'excellence en cancérologie de son territoire.



1 - Renforcer la notoriété de l'Institut Godinot et de son rayonnement sur le territoire

RAISON D'AGIR

Rendre visible le Centre de Lutte contre le Cancer auprès de la population du territoire

Il est encore parfois constaté une réelle méconnaissance des missions et du rôle du CLCC par la population, cela peut être corrigé par une visibilité presse plus adaptée et plus importante qu'actuellement.

Parallèlement, des actions directes et régulières auprès de la population notamment pour transmettre des messages de santé publique sont à intensifier.

La générosité du public est essentielle : elle permet d'être audacieux dans les travaux de recherche, d'investir fortement dans des équipements innovants et d'engager rapidement des actions en faveur du confort des patients. Si la gestion des dons et legs fait l'objet d'une procédure stricte, en revanche, conscient des enjeux, l'Institut Godinot souhaite professionnaliser davantage la collecte de dons (campagne de dons, accueil des donateurs, etc).

Organiser une communication ciblée à destination des professionnels de santé du territoire

L'enjeu pour l'Institut Godinot est de participer activement au renforcement du lien ville hôpital en affirmant son rôle d'acteur de proximité pour la métropole et de recours pour le territoire.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

· Intégrer la communication presse dans la culture de l'établissement

- › Alimenter la presse locale en sujets sur tous les volets de l'action du CLCC : soins, recherche, enseignement, innovation.
- › Former certains des professionnels médicaux et soignants à la communication tous médias.

· Développer les actions directes auprès de la population du territoire

- › Créer davantage de présence sur les réseaux sociaux.
- › Diversifier les participations aux campagnes grand public de sensibilisation au dépistage et à la prévention (octobre Rose, mars bleu, septembre en or, etc).
- › Accroître la présence des différentes disciplines de l'Institut Godinot sur les plateformes de rendez-vous en ligne.
- › Crée un nouveau site internet web 3.0 en phase avec les technologies actuelles.

· Professionnaliser la collecte de dons

- › Développer des plug-in innovants pour le don en ligne avec des campagnes de communication intégrée.
- › Inciter les professionnels à participer aux actions de collecte de dons ou aux cérémonies de remise de dons
- › Organiser une soirée des donateurs pour les remercier de leur soutien fidèle, témoignage de leur confiance.
- › Retravailler sur les supports de communication présentant les différents projets de l'établissement.
- › Proposer des livrets adaptés aux notaires pour présenter les réalisations liées à la générosité publique.

· Augmenter la présence de l'Institut Godinot dans les réseaux et structures professionnels du territoire : communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS), Cellule d'animation régionale Grand Est de soins palliatifs (CARGESP).

· Mettre en place une voie d'accès directe et adaptée pour les professionnels de ville.

· Développer et diversifier les soirées d'enseignement post-universitaire et organiser des colloques scientifiques, workshops pour faire connaitre les savoir-faire et les travaux.

Accroître les liens avec les acteurs institutionnels et les élus locaux du territoire

De nombreuses passerelles sont encore à construire avec des acteurs du territoire afin de mieux cibler les besoins de la population et les attentes des patients pour proposer des programmes associant le sanitaire, le médico-social et le social.



- Profiter de la participation de l’Institut Godinot au contrat local de santé (CLS) de la ville de Reims pour créer du lien avec les autres contributeurs afin de construire des programmes conjoints sur des thématiques à définir : prévention, handicap, conciliation vie professionnelle et maladie.
- Organiser à fréquence régulière des évènements institutionnels avec les élus locaux pour valoriser les innovations et donner de la visibilité à l’offre de soins.
- Valoriser le patrimoine historique en lien avec les services de la ville et du Grand Reims, fort de l’histoire originale du chanoine Jean Godinot, notre père fondateur.

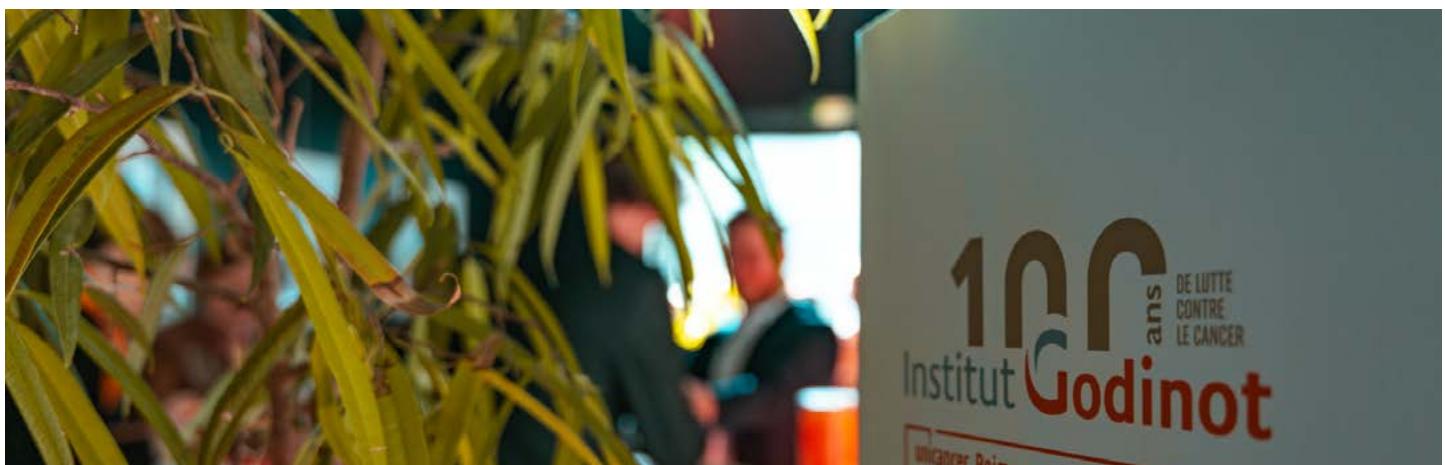
Soutenir la stratégie de développement et de modernisation du CLCC par une politique marketing adaptée

La communication hospitalière est une fonction indispensable pour accompagner les évolutions hospitalières et les différents projets d’un établissement de santé.



Pour autant dans un environnement hospitalier en pleine évolution, la démarche marketing est aujourd’hui indissociable des stratégies de communication. Cette démarche marketing s’organisera autour des valeurs du CLCC et de son expertise pour développer sa visibilité et son rayonnement sur le territoire.

- Accompagner la modernisation de l’établissement dans le cadre de son plan de rénovation immobilière d’envergure par le biais d’évènements adaptés, de supports de communication et de visibilité médiatique.
- Accompagner le projet de responsabilité sociétale et environnementale en créant des informations visuelles par infographies ou pictogrammes, en créant des films pour diffuser des messages de manière dynamique.
- Accompagner le développement de l’offre de soins, de la recherche et de la prévention au travers de démarches marketing affirmées autour des valeurs du CLCC sur la base d’identités visuelles adaptées reprenant tous les éléments de la charte graphique.



2 - Concourir à l'amélioration de l'expérience patient

RAISON D'AGIR

Mieux accueillir et orienter le patient et les accompagnants

La signalétique actuelle est complexe et peut être optimisée.

Il est nécessaire d'améliorer l'accessibilité des services et favoriser la fluidité du parcours patient en proposant une signalétique visible, complète et inclusiv.

Améliorer l'accessibilité et la lisibilité des informations à destination des patients et des proches dans une démarche éco-responsable

Dans le cadre de son parcours de soins, le patient reçoit beaucoup d'informations : cette information doit être claire complète et adaptée et ce quel que soit le canal de communication.

Trop de visuels sont encore sur les murs hospitaliers, beaucoup de documents papiers sont encore distribués ; il est nécessaire de sélectionner les informations pertinentes en utilisant les nouveaux outils numériques.

Améliorer l'expérience administrative patient

L'Institut Godinot est engagé dans une démarche d'amélioration de l'expérience administrative et hôtelière du patient et des accompagnants. Des progrès peuvent être faits pour :

- la préparation du séjour et son anticipation,
- la fluidité et la rapidité administrative lors de l'arrivée au sein de l'établissement,
- l'articulation entre accueil humain et numérique.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

• Refondre l'ensemble de la signalétique de l'établissement pour fluidifier les déplacements, travail réalisé dans le cadre d'un groupe de travail associant les représentants des usagers, le patient partenaire et en harmonie avec la charte d'ambiance développée par la direction hôtelière (ambiance sereine, apaisante de l'ensemble des locaux).

• Mettre en place une aide à l'orientation au sein de l'établissement (humaine et/ou technologique : borne interactive, application de géolocalisation).

• Restructurer le livret d'accueil patient et moderniser les supports de communication de l'offre de soins, via des outils digitaux permettant une accessibilité numérique systématique via QR-Code afin d'optimiser la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

• Communiquer au sein des deux sites (maison de consultation et site hospitalier) les informations nécessaires aux patients via un affichage dynamique performant, permettant de limiter la production de supports papier ayant un impact négatif sur les ressources naturelles.

• Favoriser l'information inclusive : handicap, langues étrangères, illettrisme.

• Mettre à disposition un espace patient connecté (espace sécurisé de partage) pour la gestion des documents administratifs (préadmission, documents médicaux, prescriptions, dialogue avec les secrétariats médicaux).

• Cartographier les attentes des patients en amplifiant la participation aux enquêtes nationales sur les attentes des patients (les modalités de prise en charge du futur, IA, Big Data).

• Mise en place d'information sur les délais d'attente estimatifs et optimisation des plannings pour limiter l'attente

3 - Ancrer l'image de marque de l'établissement pour favoriser l'attractivité

RAISON D'AGIR

Impulser une politique volontariste d'attractivité des professionnels médicaux et non médicaux

Dans un contexte de démographie médicale et soignante défavorable de certains métiers, de propositions d'offres d'emplois variées au sein des différents structures hospitalières, il est primordial d'adopter une stratégie de l'aller vers en utilisant des supports de communication modernes, agiles et innovants.

Accompagner l'accueil des nouveaux arrivants

L'accueil conditionne pleinement l'image que le nouvel arrivant va se faire de l'établissement.

Aujourd'hui, si l'intégration professionnelle est organisée au sein de l'Institut Godinot, l'accueil institutionnel se doit d'être amélioré.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Rendre accessible et augmenter la visibilité de l'espace recrutement en améliorant l'expérience candidat.
- Développer une image valorisante de l'exercice professionnel au sein du CLCC en communiquant sur les métiers par le biais de portrait incarné en vidéo (diffusion virale).
- Augmenter les participations aux forums emploi avec une image forte de leader en cancérologie sur le territoire.

- Organiser une journée d'accueil des nouveaux arrivants avec la création d'un film institutionnel.
- Revoir le livret d'accueil des professionnels consultable et téléchargeable sur le site intranet.
- Transmettre les valeurs du CLCC au travers d'un kit d'accueil modernisé.



4 - Fédérer les professionnels autour des valeurs du centre de lutte contre le cancer

RAISON D'AGIR

Favoriser une meilleure circulation de l'information

Les professionnels constituent les meilleurs ambassadeurs de l'établissement auprès de l'extérieur. Il est donc primordial d'apporter un niveau d'informations suffisant à tout moment aux différents professionnels de l'établissement.

Réinventer les modalités de travail collaboratif

Promouvoir l'efficience des organisations et la fluidité des parcours passe par une simplification interne en termes de communications, d'échanges d'informations et par l'accélération et l'optimisation de certaines activités.

Affirmer l'identité du CLCC de Reims pour promouvoir la cohésion interne

Partager des valeurs et porter des messages font parties intégrantes du projet de management général de l'Institut Godinot qui entend développer le sentiment d'appartenance et la reconnaissance des professionnels.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Rénover et moderniser l'espace intranet : environnement graphique et contenu.
- Repenser le journal interne : fréquence, contenu, modalités.

- Repenser l'outil intranet au regard des technologies actuelles disponibles (chatbot pour désengorger la messagerie électronique).
- Améliorer la coordination et l'efficacité de l'organisation au travers de la mise en place d'outils collaboratifs.

- Organiser une réflexion collective autour des valeurs propres à l'institut Godinot en complément des valeurs communes des centres de lutte contre le cancer.

- Organiser la participation des professionnels aux grands projets de l'établissement : projets immobiliers, politique hôtelière.

- Créer du lien par le biais d'activités thématiques (les Talents du personnel, journée Ma santé, évènementiels annuels, courses, marches).

- Organiser des portraits de membres du personnel pour valoriser une compétence particulière ou un talent personnel.





Développer une communication institutionnelle externe et interne au service du projet de l'Institut Godinot, tel est l'enjeu d'un projet de communication pour faire reconnaître le CLCC comme le centre d'expertise et d'excellence en cancérologie de notre territoire.



PROJET HÔTELIER

Les étapes de prise en charge d'un patient à l'hôpital (organisation en amont, accueil, séjour et retour à domicile) sont très comparables aux séquences organisationnelles d'un parcours client dans l'hôtellerie traditionnelle.

Hôpital et Hôtellerie sont issus de la même racine latine « hospes » (l'hôte) et par voie de conséquence partagent les mêmes valeurs :

- l'attention apportée aux personnes (l'hospitalité dans tous les sens du terme),
- la notion de nuitée et de qualité de l'hébergement par le biais de la sécurité et de l'hygiène,
- le confort et la qualité de services adaptée aux attentes des personnes atteintes de cancer.



L'Institut Godinot a pour ambition d'améliorer l'expérience administrative et hôtelière des patients et de leurs proches en se rapprochant des standards hôteliers afin d'une part d'accompagner au mieux le patient dans son parcours de soin, d'autre part de générer un impact positif et différenciant sur les personnes accueillies, et enfin de mettre en place des leviers d'attractivité, vecteurs

d'image et de satisfaction, créant ainsi un cercle vertueux entre les patients et les professionnels de l'établissement.

S'appuyant sur l'expérience patient notre démarche doit prendre en compte toutes les étapes du parcours du patient au sein de l'Institut.



RAISON D'AGIR

Préparer le séjour du patient

Il s'agit de fluidifier la démarche des patients bien en amont pour la rendre la plus sécurisante possible : recueil des informations, prise de rendez-vous, et élargissement des modalités de préadmission.

Il est important également que la direction hôtelière puisse être associée à la préparation du séjour en chambre pour que l'accueil et le confort du patient soit optimisé dès son arrivée.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Anticiper l'arrivée du patient lors de la préparation de la chambre : soigner l'accueil en chambre avec la mise en place d'un contrôle qualité et d'une traçabilité personnalisée de la préparation de la chambre par l'agent de service hospitalier.

Accompagner l'arrivée sur site

L'accueil se conçoit dès le franchissement du portail de l'Institut Godinot et comporte plusieurs axes à développer :

- Le stationnement
- Les abords de l'institut
- La signalétique (extérieur et intérieure)
- La préservation de la confidentialité
- La formation spécifique des professionnels à l'accueil.

- Rendre facilement accessible le stationnement sur les sites de l'Institut et maintenir la gratuité du stationnement.
- Rendre les abords des bâtiments plus accueillants, propres, végétalisés et ombragés.
- Refondre la signalétique des locaux pour une orientation plus fluide et aboutie des patients et des visiteurs au sein de l'établissement.
- Préserver de la confidentialité par la mise en place de dispositifs de distanciation plus agréables à l'œil (ex : occultation végétalisée).
- Former les personnels à un accueil se rapprochant des codes de l'hôtellerie.

Améliorer la circulation, l'environnement et l'attente au sein des unités

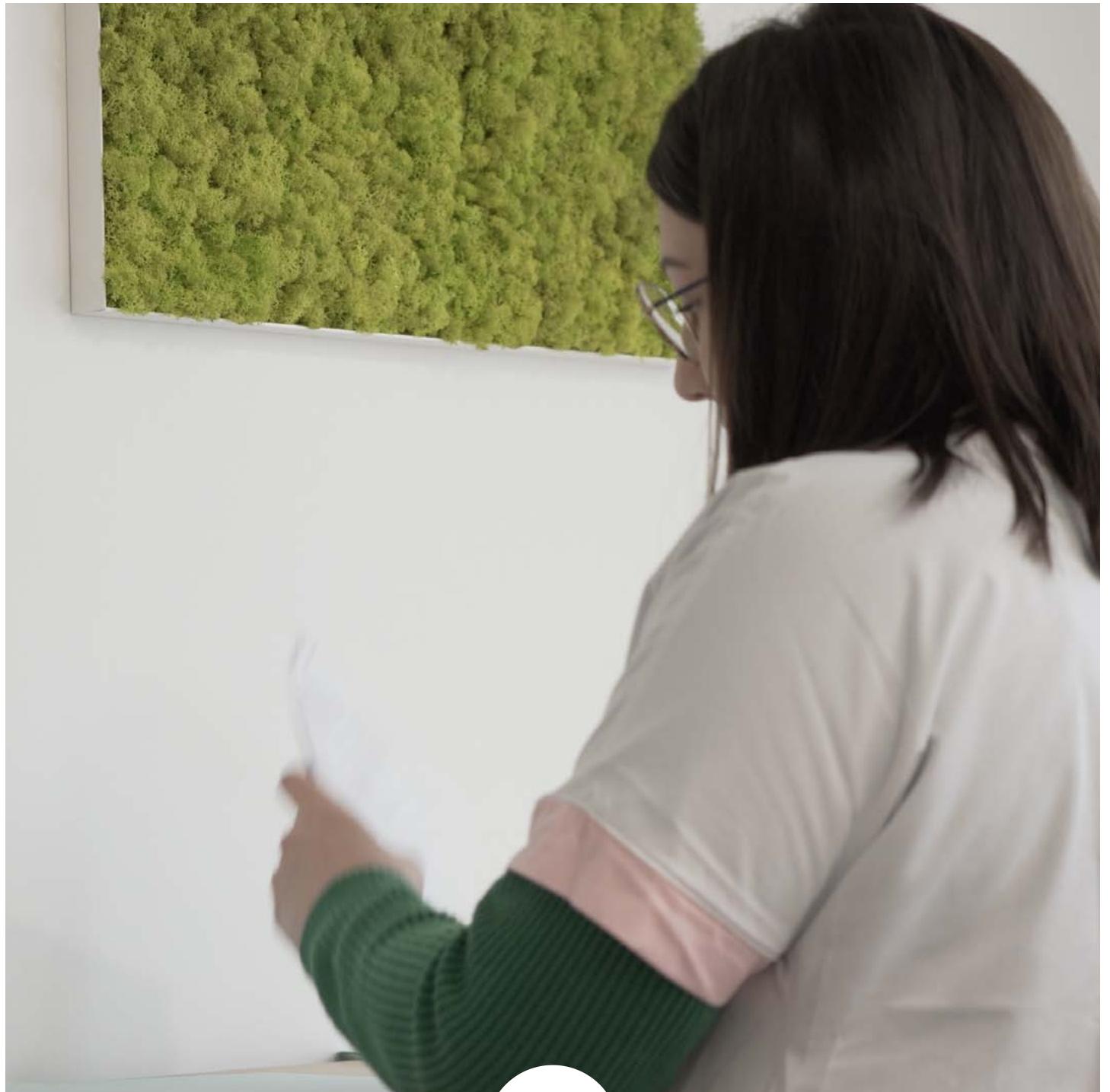
Un projet de réhabilitation des locaux et notamment des chambres est en cours de réflexion. Celui-ci intégrera les codes hôteliers comme les futurs projets architecturaux, la finalité étant d'améliorer le confort des patients mais également les espaces de travail des équipes.

- Réaliser un travail commun en lien avec un architecte d'intérieur sur la décoration des locaux avec l'utilisation de tons neutres et apaisants en cohérence avec l'ensemble architectural. Ce travail prendra en compte les ambiances lumineuses et sonores adaptées et comportera également la mise en place d'espaces d'attente chaleureux et plus intimes.

- Adopter les standards de confort hôteliers lors de la réalisation de ces travaux.

- Adopter une démarche éco-responsable dans le choix des matériaux utilisés, c'est-à-dire : une fabrication la plus locale possible, l'utilisation de produits non polluants, la valorisation des savoir-faire artisanaux et une durée de vie prolongée tout en tenant compte des contraintes hospitalières.

- Mettre en place un système d'affichage dynamique pour mieux informer les patients dans les espaces d'attente (ex : information sur le délai d'attente estimatif).



Intégrer le concept d' « hospitality », qui s'inspire des codes hôteliers pour générer davantage d'apaisement pour les patients et de bien-être pour les professionnels.

RAISON D'AGIR

Préparer le séjour du patient

L'Institut Godinot doit moderniser ses locaux et en particulier les lieux de vie où sont accueillis les patients et leur famille : chambres, salles d'attente, espace rencontre information.

La qualité du séjour à travers les conditions d'hébergement (les locaux mais aussi les prestations hôtelières proposées) et de restauration doit être améliorée.

Préparer la sortie

La qualité des prestations hôtelières doit être mesurée plus précisément qu'actuellement dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

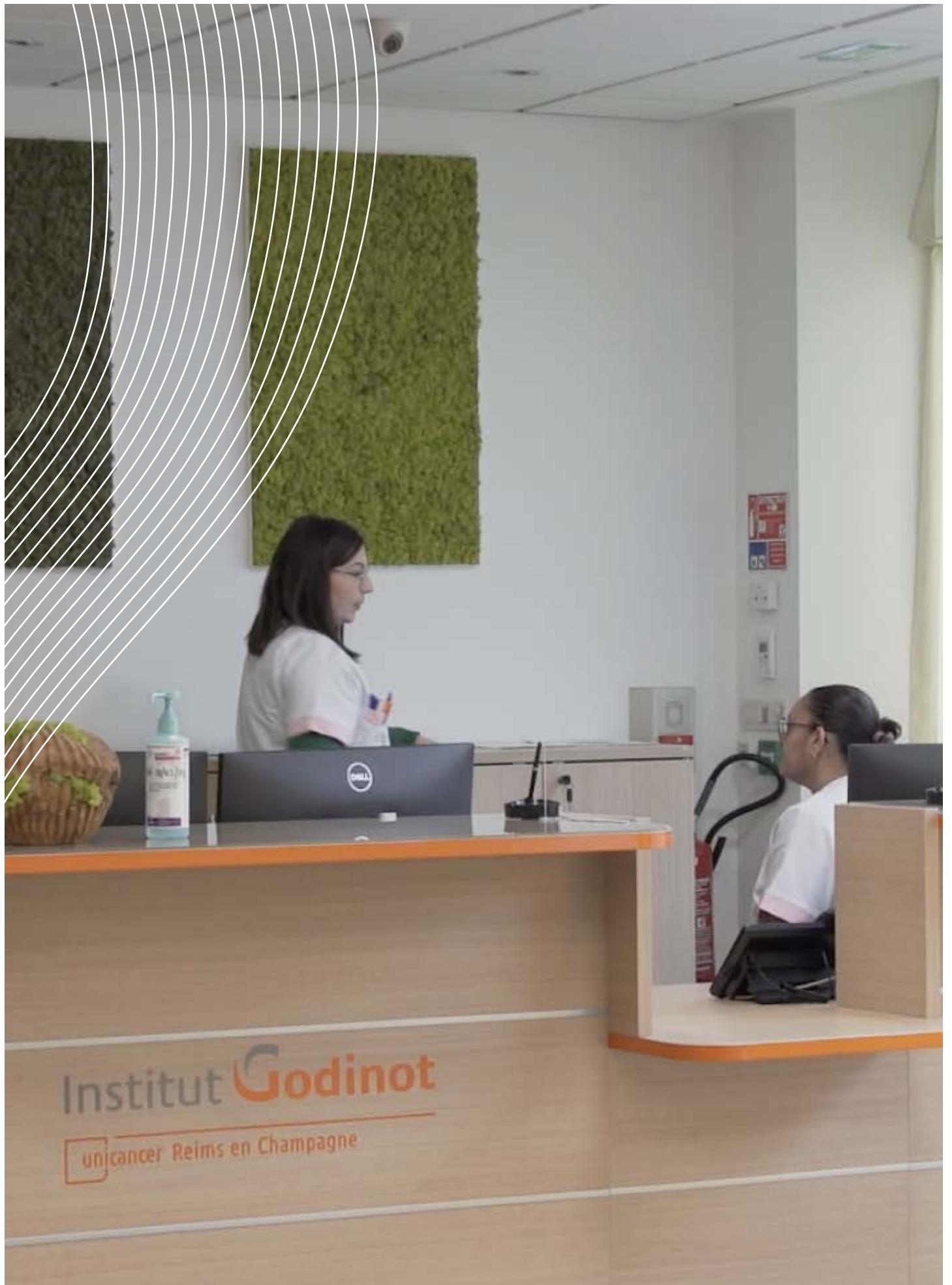
NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Garantir un niveau de qualité optimal des conditions d'hébergement et du séjour des patients accueillis à l'institut grâce à la création du poste de gouvernante dont l'objet est de participer à la coordination et à l'organisation des services hôteliers.
- Professionnaliser les équipes ASH et les doter de nouveaux outils numériques pour assurer la traçabilité et mesurer la qualité des prestations.
- Préparer un kit d'accueil remis au patient lors de son arrivée, au même titre que le livret d'accueil (kit d'accueil : mini trousse de toilette comportant des produits de soins du corps).
- Améliorer l'accueil et l'accompagnement du patient à la chambre, lui présenter une offre hôtelière (services de conciergerie, outils numériques à disposition, bibliothèque, journaux en chambre, gratuité de la télévision, repas accompagnant, tablettes, accès wifi) et veiller à la qualité de la relation entre nos professionnels, le patient et sa famille (identification immédiate des soignants, coordination de l'équipe et harmonisation des discours).
- Proposer au patient une offre de qualité en matière de restauration, en privilégiant notamment le bio et le circuit court si possible et en soignant la présentation dans l'assiette.
- Transformer l'espace de vie situé hors la chambre et dédié aux patients et à leur famille afin que ce nouvel espace d'échanges ouvert, soit chaleureux et convivial : participation à la définition du projet du nouvel espace des usagers.

- Mesurer la satisfaction patient à travers des enquêtes ciblées au moment de la sortie dont les résultats permettront d'améliorer encore la qualité de service d'hôtellerie.

Il ne s'agit pas seulement, à travers ce projet hôtelier, de « faire joli » mais aussi de « faire du bien » aux patients qui évolueront dans un cadre plus moderne, serein et propice à une atmosphère moins anxiogène, et également de soutenir les activités de soins en facilitant les organisations tout au long du parcours du patient tout en améliorant les conditions de travail.

La démarche sera collégiale et participative associant soignants, non soignants et patients. Elle sera jalonnée d'indicateurs de suivi qualité afin de mesurer les progrès réalisés et devrait contribuer à renforcer l'attractivité et la notoriété de l'institut.

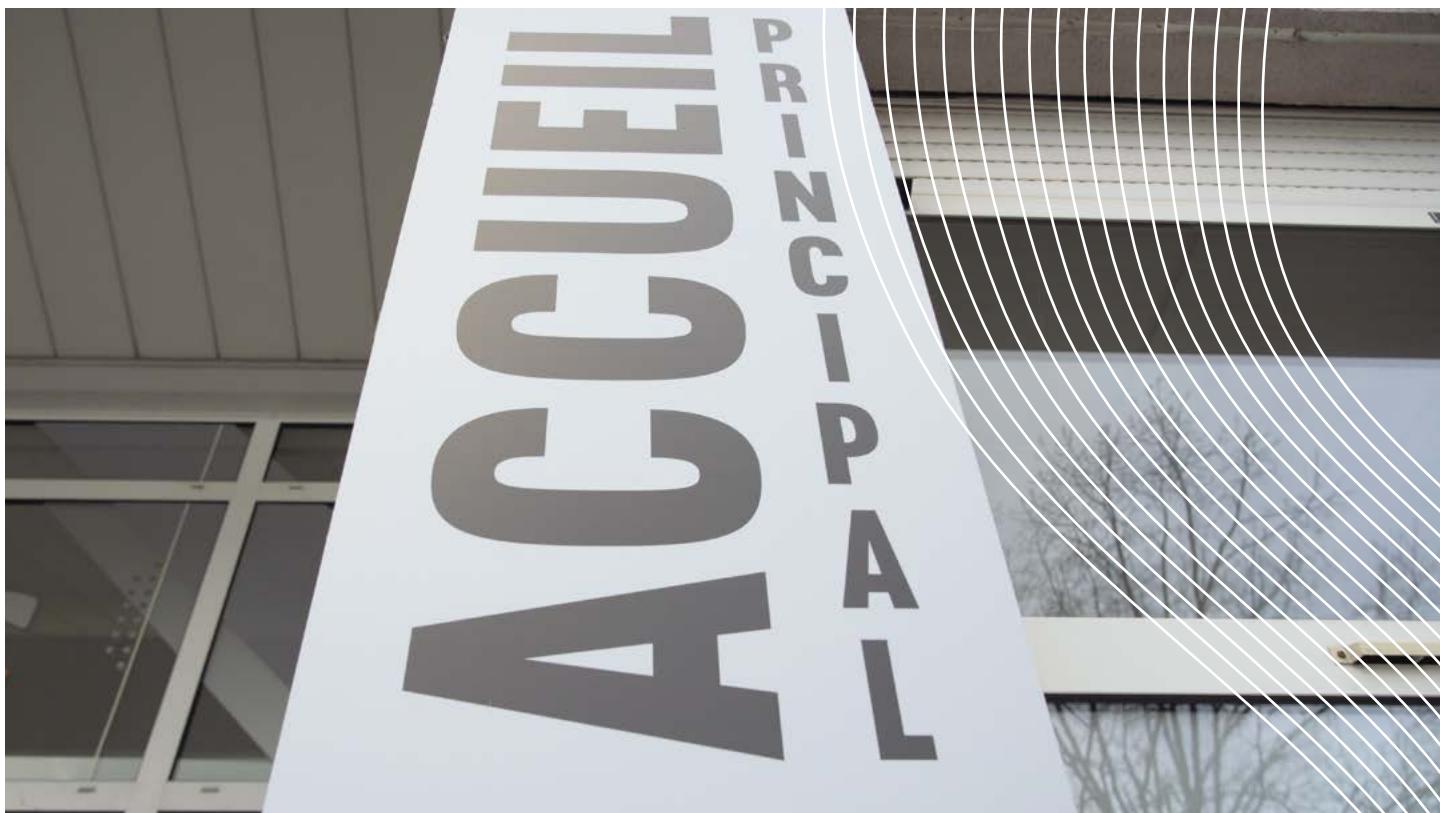




LE PROJET DES USAGERS

C'est en collaboration étroite avec les représentants des usagers, au sein de la commission des usagers (CDU), que sont étudiés et définis les axes d'amélioration concernant les droits des patients. La terminologie « droit des patients » recouvre à la fois les droits individuels et les droits collectifs de la personne, usager du système de santé. La CDU, en tant qu'observatoire de la qualité

de la prise en charge, a pour mission de maintenir la vigilance sur le suivi de tous les axes d'amélioration, aidée en cela, chaque fois que nécessaire, par les différentes directions de l'institut et notamment la direction qualité et gestion des risques.



Le projet des usagers doit permettre de rendre compte d'un regard croisé entre professionnels soignants, représentants des usagers et patiente partenaire. Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et aidants de l'Institut Godinot en se fixant comme objectifs :

- L'amélioration de l'information de son patient tout au long de son parcours de soins,

- La promotion de la qualité des soins et de leur sécurité,
- La mise en place d'une collaboration permanente entre les représentants des usagers et les professionnels de santé,
- La visibilité des représentants des usagers auprès des patients.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la direction générale, de la commission médicale d'établissement, des directions fonctionnelles, des services de soins, des représentants des usagers et de la patiente partenaire, en faveur de l'amélioration de l'expérience patient.

Les axes suivants sont donc issue d'une réflexion commune avec les représentants des usagers qui ont par ailleurs été invités à participer aux travaux

des autres volets du projet d'établissement : projet de soins, projet qualité et gestion des risques, politique hôtelière et communication.

L'apport des représentants des usagers est indispensable permettant de percevoir des dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de l'établissement.



1 - Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

RAISON D'AGIR

Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

Des marges d'amélioration sont constatées dans le cadre des enquêtes de satisfaction sur l'entrée et la sortie des patients.

Les informations données aux patients peuvent donc être améliorées lors de leur entrée et de leur sortie.

Les représentants des usagers (RU) et la direction générale souhaitent faciliter l'accès des usagers aux informations relatives à leur prise en charge et à l'organisation de leur parcours de soins.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Rendre compréhensible et accessible les informations communiquées aux patients :

- Refondre le livret d'accueil de l'établissement.
- Retravailler les documents d'information à destination des patients avec relecture de la CDU (fond et forme).
- Poursuivre l'amélioration du délai de remise de la lettre de sortie au patient.

- Mieux diffuser aux patients les résultats des enquêtes de satisfaction nationale, d'Unicancer ou internes.

Transformer l'espace rencontre information « ERI » en espace des usagers

Nécessité d'améliorer l'accompagnement de la personne soignée et de ses proches.

Le portefeuille d'activité de l'ERI est depuis la crise COVID restreint et ne comporte pas d'offres pour les patients relevant de toutes les pathologies prises en charge au sein de l'institut.

Volonté de disposer d'un lieu ouvert et d'échanges avec les usagers et leurs aidants avec les associations, comportant une palette d'activités diversifiées et adaptées.

Suite à la suppression de la marque ERI, opportunité de réfléchir à un projet d'accompagnement des patients.

- Mener une enquête sur les besoins des patients à l'initiative de la CDU et réfléchir collectivement sur l'organisation de cet espace.

- Elaborer collectivement un projet spécifique à cet espace.

- Redéfinir les rôles de chaque acteur au sein de cet espace : accompagnateur en santé, bénévoles, représentants des usagers, associations et partenaires.

- Accroître la synergie entre la patiente partenaire et les représentants des usagers dans le cadre du projet «Pair aidance».

Promotion d'une démarche éthique

Dans le champ médical, la réflexion éthique se révèle particulièrement pertinente et adaptée, face aux interrogations générées par certaines situations, entre contraintes des soignants et respect des droits des patients comme par exemple : refus de soins, respect de la dignité et de l'intimité, fin de vie.

- Installer le nouveau comité d'éthique dont les modalités ont été validées par la commission médicale d'établissement.

- Intégrer les représentants des usagers aux travaux de ce comité d'éthique.

2 - Contribuer à l'amélioration de l'expérience patient et au confort des aidants

RAISON D'AGIR

Participer à la politique d'aménagement et de modernisation de l'établissement

Il est constaté le vieillissement et l'inadaptation des locaux et des espaces.

Il est nécessaire de doter l'Institut de locaux modernes et performants correspondant mieux aux besoins des patients, aux standards actuels de la cancérologie et tenant compte des évolutions et innovations en cancérologie et des normes qualité et gestion des risques. C'est l'objet du schéma directeur immobilier.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Faire participer les représentants des usagers (RU) aux groupes de travail sur les projets de l'établissement dans le cadre du schéma directeur immobilier Let's Godinot 2030.

- Déployer le concept d' « hospitality » à mesure de la rénovation des locaux en lien avec les RU pour générer davantage d'apaisement pour les patients et de bien être pour les professionnels.

- Améliorer l'accessibilité aux soins pour les patients porteurs de handicap physique ou psychique.

- Améliorer l'accès aux bâtiments pour les patients porteurs de handicap physique ou psychique.

Participer à la définition de la charte de la signalétique de l'établissement

La signalétique actuelle est complexe et peut être optimisée.

Il est nécessaire d'améliorer l'accessibilité des services et de favoriser la fluidité du parcours patient .

- Participer à la définition de la politique institutionnelle de signalétique dans le cadre de groupes de travail impliquant les RU et la patiente partenaire.

- Suivre la mise en œuvre des orientations retenues dans le cadre du groupe de travail et participer à leurs évaluations.

Développer l'environnement du patient

Aujourd'hui limitées, les actions culturelles et sportives au sein de l'établissement doivent pouvoir s'inscrire dans l'organisation des soins.

«Culture et Santé» relève d'une politique publique développée depuis 1999 conjointement par le ministère de la Santé et le ministère de la Culture, dont l'objectif est de favoriser le développement d'une politique culturelle au sein des établissements de santé.

- Développer et valoriser les activités culturelles, sportives et occupationnelles des patients .

- Encourager les structures culturelles et sportives à développer des actions au sein de l'Institut Godinot en fonction des besoins et/ou attentes des patients.

3 - Poursuivre l'implication des représentants des usagers dans la vie institutionnelle

RAISON D'AGIR

Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Depuis 2 ans, les RU sont invités à participer à de nombreuses commissions ce qui permet d'améliorer la qualité de prise en charge mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes. L'implication des RU dans la vie de l'établissement correspond à l'engagement institutionnel de placer le patient au cœur des pratiques.



////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Poursuivre la participation des représentants des usagers d'une part à la mise en œuvre des différents volets du projet d'établissement 2024-2027 (projet de soins, projet politique de communication, projet qualité et sécurité des soins) et d'autre part aux travaux du CLIN, du CLAN, de la sous-commission qualité et sécurité des soins).
- Accroître les échanges avec les professionnels, la patiente partenaire et les RU de l'institut, plus particulièrement sur l'information personnalisée des patients et l'accompagnement du parcours de soin en cancérologie.
- Participer aux actions institutionnelles de promotion de la santé sur des thématiques à identifier et renforcer la présence des représentants des usagers lors de journées thématiques.
- Elaborer en lien avec la direction qualité et gestion des risques des enquêtes pour définir les besoins des patients (exemple activités de l'espace patient).
- Etre associé à l'analyse approfondie des résultats des différentes enquêtes et aux actions pour faciliter le recueil de la parole des patients.
- Mettre en place deux fois par an (1 par semestre) une revue des événements indésirables et un suivi des plans d'action avec participation des RU.



Améliorer la visibilité et la communication des représentants des usagers

Il est constaté un manque de visibilité des RU auprès des patients et au sein de l’Institut.

Dans son rapport, la Haute Autorité de Santé lors de la visite de certification en 2022 note que « les constats réalisés lors de la rencontre des patients montrent que les représentants des usagers, leur rôle et les modalités pour soumettre une réclamation sont méconnus ».

- Mettre à disposition des RU des moyens logistiques leur permettant de pouvoir assurer leur rôle d’écoute des usagers et de relai ascendant et descendant d’informations (adresse mail, mise à disposition d’un bureau).
- Mettre en place une permanence des usagers.
- Organiser un café ou une journée des usagers.
- Revoir les supports de communication à afficher dans l’établissement (affichage papier/affichage dynamique).
- Favoriser l’accès à l’information en santé au sein de l’Institut Godinot (newsletter par exemple).

Poursuivre l’amélioration de la réponse au mode d’expression des usagers courant : réclamations et plaintes

Depuis 3 ans le système de gestion de réclamations et des plaintes a été revu dans le cadre des travaux de la CDU pour une meilleure réponse aux patients avec la mise en place de procédures en concertation avec les RU

Aujourd’hui il est nécessaire d’améliorer et d’intensifier l’implication des RU dans le traitement des plaintes, réclamations et médiations.

- Mieux anticiper la consultation des éléments du dossier par les RU avant une médiation (1 semaine avant).
- Organiser l’accueil des familles par les RU dans le cadre de la médiation.
- Exploiter de façon appropriée les réclamations et les plaintes pour améliorer les conditions de prise en charge globale des patients .
- Effectuer des analyses croisées avec les événements indésirables.
- Faire évoluer le tableau de suivi des plaintes et réclamations vers un tableau de bord dynamique accessible aux RU et aux services pour mieux les sensibiliser.



Le projet des usagers permet ainsi de concourir au respect des droits des usagers et à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients à partir des valeurs et principes inhérents à la politique institutionnelle de l'Institut Godinot.



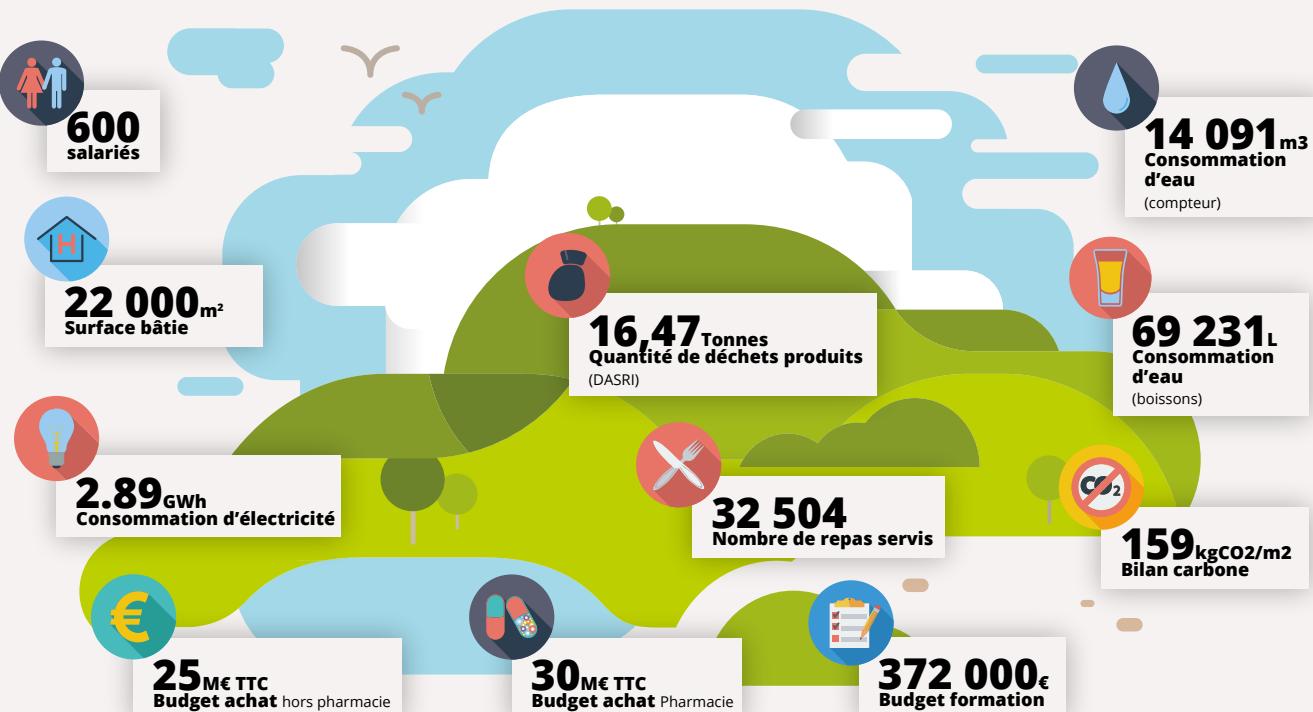
PROJET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

L’Institut Godinot est pleinement conscient de l’impact de son activité sur les différentes dimensions de la responsabilité sociétale des entreprises (sociale, économique, environnementale, sociétale) : employeur conséquent sur le territoire, acteur reconnu pour son action en faveur de la réduction des inégalités d’accès aux soins, consommateur de ressources de tout type, producteur de déchets important, acheteur majeur... ; il a dès 2015 fait de la démarche RSE, un axe stratégique de ses projets d’établissement.

Les enjeux sont importants au regard de l’impact illustré ci-dessous qui rend indispensable une action responsable de l’Institut Godinot en l’amenant à interroger ses modes de fonctionnement, sa contribution à l’amélioration des déterminants de santé, son engagement en faveur de la qualité de vie des professionnels, ses modes de consommation.

INDICATEURS ANNUELS

(données 2023)



La démarche RSE est institutionnellement reconnue et fait l’objet d’un plan stratégique pluriannuel qui doit permettre de donner une vision globale et de concourir à faire connaître l’action de l’Institut Godinot dans ce domaine aussi bien auprès des collectivités locales, qu’aujourd’hui de l’Agence Régionale de Santé et des différents partenaires.

Cette dynamique ne peut se concevoir sans l’aide de tous les professionnels qui doivent être sensibilisés et formés pour que, par des actions de fond ou par des gestes et des pratiques du quotidien, cet engagement puisse se traduire dans les faits.

1 - Poursuivre la structuration de la démarche RSE

RAISON D'AGIR

Poursuivre l'organisation du management RSE

Une cellule de coordination de la démarche RSE a été instituée en 2022 afin de proposer une stratégie institutionnelle lisible. Elle est chargée de mettre en œuvre, de coordonner et d'évaluer des initiatives institutionnelles en faveur du développement durable.

Un animateur du développement durable chargé de coordonner la mise en œuvre du programme d'actions développement durable a été également désigné.

La structuration doit maintenant se poursuivre pour s'assurer d'une animation au plus près du terrain ; permettre une concertation la plus large possible, afin que cet engagement institutionnel s'installe dans la durée et soit visible sur le plan de la gouvernance et du pilotage opérationnel.

NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Diffuser la démarche RSE au plus près des unités par la désignation de référents ou ambassadeurs RSE.
- Associer les parties prenantes de la structure
 - Groupes de travail composés de professionnels de l'établissement.
 - Association des représentants des usagers aux projets majeurs de l'établissement.
 - Association des acteurs du territoire.
- Promouvoir la démarche RSE par un plan de communication adapté.
- Rechercher des soutiens financiers pour soutenir les actions engagées.

Traduire l'engagement institutionnel par une charte RSE

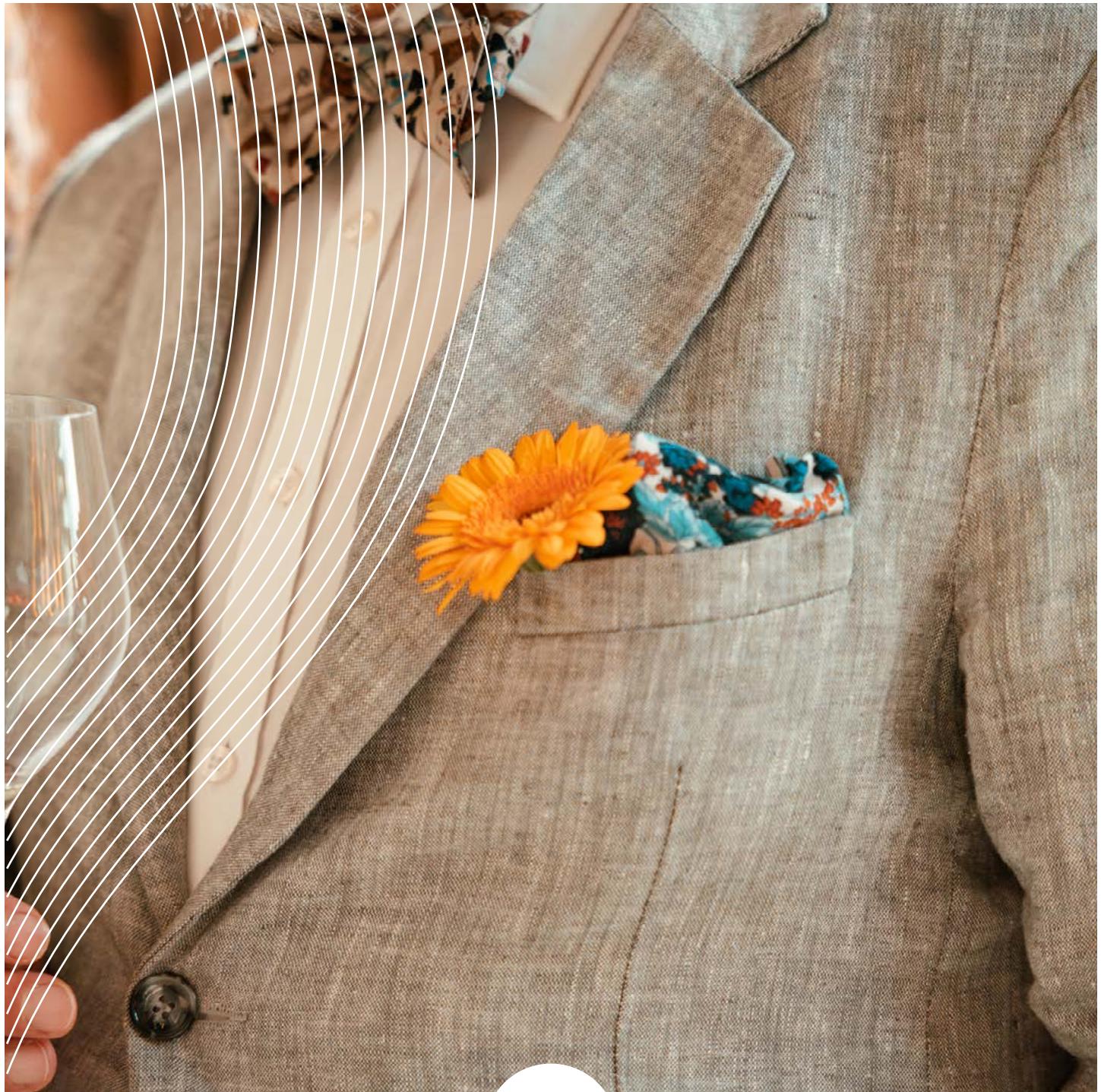
L'Institut Godinot a un engagement institutionnel fort en matière de RSE. Son ambition, sa stratégie et ses investissements doivent être lisibles et soutenables pour garantir l'efficacité et la pérennité des actions menées.

- Rédiger une charte RSE mettant en avant les valeurs et les engagements de l'établissement en s'appuyant sur un groupe de travail dédié.
- Présenter cette charte aux instances et aux différents partenaires et l'intégrer dans les dossiers des grands projets portés par l'établissement.

Poursuivre la dynamique d'amélioration continue de la démarche RSE

Dès 2010, l'Institut Godinot s'engageait dans l'évaluation de la maturité de sa démarche RSE. Elle était alors mesurée sur la base d'un diagnostic réalisée par un groupe d'auto évaluation sur la base d'une grille élaborée par un groupe de CLCC. Depuis, les évaluations internes restent la norme. Aujourd'hui il faut compléter le dispositif par des démarches d'évaluation externe afin de s'engager dans des reconnaissances de l'implication de l'établissement dans la RSE.

- Poursuivre la démarche d'évaluation interne en s'appuyant sur la dynamique des référents qualité formés aux différentes méthodes d'évaluation HAS.
- Procéder à une évaluation externe de type « mon observatoire du développement durable ».
- Evaluer les émissions de gaz à effet de serre générées par les activités de l'Institut Godinot par postes d'émission en vue d'adapter la feuille de route décarbonation.
- S'engager dans des démarches de labélisation pour valoriser l'action de l'Institut Godinot : lieu de santé sans tabac, label Très haute qualité sanitaire, sociale et environnementale (TQHSE), numérique responsable.



Nous souhaitons développer des programmes de bien-être pour les employés et la communauté, tels que des ateliers sur la santé mentale, le fitness et la nutrition.

2 - Promouvoir les actions ayant un impact positif sur la qualité de vie au travail tout en renforçant la réputation de l'établissement

RAISON D'AGIR

Favoriser l'attractivité de l'établissement

Déetecter, attirer et recruter des professionnels de talents pour anticiper le renouvellement des générations est un enjeu crucial pour l'Institut Godinot.

Dans un contexte difficile de démographie médicale et paramédicale, l'établissement doit pouvoir être identifié par les étudiants comme par les professionnels comme un établissement au sein duquel ils pourraient se projeter pour l'exercice de leur carrière professionnelle.

Faire de la qualité de vie au travail un facteur d'attractivité de l'Institut Godinot

Le contexte économique, les rythmes de travail, l'adaptation aux nouveaux modes de prise en charge des patients, les difficultés de recrutement de certaines catégories professionnelles nécessitent de développer de plus en plus au sein des établissements des pratiques de gestion des ressources humaines adaptées. L'Institut Godinot intègre d'ores et déjà dans sa politique sociale des actions visant à poursuivre l'amélioration des conditions de travail, à faciliter la communication et à développer l'épanouissement des professionnels au travail.

Déclinée dans le projet social, l'ambition de l'Institut Godinot est donc de renforcer son image de marque à travers des initiatives sociales permettant de démontrer son engagement envers des causes importantes et de créer un lien fort avec les collaborateurs.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

• Développer une image valorisante de l'exercice professionnel au sein du CLCC.

• Renforcer l'image de marque de l'institut à travers des initiatives sociales mettant en avant ses valeurs, son engagement communautaire, et son impact positif, pour améliorer sa réputation.

• Poursuivre les actions d'amélioration de la qualité de vie au travail :

- Pratiques managériales
- Intégration des professionnels
- Formation professionnelle
- Egalité professionnelle
- Inclusion
- Aménagement des fins de carrière
- Aménagement des espaces de travail
- Prévention des risques professionnels.

• Développer des programmes de bien-être pour les employés et la communauté, tels que des ateliers sur la santé mentale, le fitness et la nutrition.



3 - S'engager pour des soins écoresponsables

RAISON D'AGIR

Agir sur la production de déchets

Les services de soins consomment beaucoup d'eau et d'électricité. Ils produisent également une grande quantité de déchets. L'objectif est de trouver une organisation de gestion des déchets qui permette de concilier, très haute qualité des soins, maîtrise des risques, écologie et ergonomie.

Soutenir des achats écoresponsables

Effectuer des soins qui à qualité et sécurité égales sont moins impactants pour l'environnement est l'approche innovante et pertinente promue par l'Institut Godinot.

Préserver la biodiversité

Le bionettoyage au sein d'un établissement de santé est important mais en grande majorité les consommables ne disposent pas d'un écolabel.

Intégrer dans le soin la prévention et la promotion de la santé

Le développement de la prévention est un axe stratégique du PMS, les premiers acteurs de la prévention sont les professionnels de santé qui prennent en charge au quotidien les patients et qui peuvent avoir un impact majeur pour sensibiliser aux comportements favorables et protecteurs de la santé.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

• Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action suite à l'audit externe réalisé en 2022 sur le circuit des déchets :

- Optimisation de tous les tris déjà existants à l'institut (DASRI, DAOM, recyclable)
- Formation des professionnels avec sensibilisation sur les différentes modifications de certains tris et sur l'impact écologique que cela peut avoir de bien trier (diminution de l'empreinte carbone, valorisation).

• Développer les filières de revalorisation des déchets :

- Valorisation de "déchets" électroniques au bloc opératoire.
- Valorisation des palettes en coordination avec le CHU de Reims.

• Promouvoir une politique d'achat en lien avec les parties prenantes pour consommer le bon produit adapté au juste besoin.

• Adapter les pratiques afin qu'elles soient moins consommatrices d'équipements et/ou de matériels médicaux.

• Soutenir les achats réutilisables.

• Soutenir dès que possible l'achat d'occasion.

• Travailler avec les centrales d'achat pour disposer de produits d'entretien respectueux de l'environnement et de la santé avec un écolabel .

• Mettre en place le bionettoyage sans chimie dès que possible.

• Renforcer les capacités des professionnels de la santé : former les professionnels de la santé pour qu'ils puissent offrir des conseils et des services de prévention efficaces, novateurs dans les différents domaines de la prévention (de la prévention primaire à la prévention tertiaire).

• Encourager le volontariat et la mobilisation des membres de la communauté dans les activités de prévention et de sensibilisation.

4 - Agir pour la sobriété afin de préserver l'environnement

RAISON D'AGIR

Maitriser l'empreinte énergétique

L'Institut Godinot évalue l'impact de son activité afin de le maîtriser et surtout de se fixer des objectifs de diminution de la consommation.

En 2021, une diminution de 19% avait déjà été constatée par rapport aux consommations historiques par le biais d'actions ciblées d'optimisation des températures. Au regard du vieillissement de l'infrastructure, des actions de rénovation doivent être entreprises.

////////// NOS ACTIONS PRIORITAIRES

- Rénover l'ensemble de l'isolation et l'étanchéité des toitures hors projets immobiliers.
- Intégrer dans le cadre du schéma directeur immobilier des normes de construction éco responsable.
- Actualiser le diagnostic de performance énergétique.

Encourager la mobilité durable

Limiter l'impact sur l'environnement passe aussi par le fait d'encourager les professionnels à utiliser des solutions de mobilité douce ou durable en adaptant les infrastructures et en donnant l'exemple avec son parc de véhicules. Depuis 3 ans, l'Institut Godinot a ainsi initié le renouvellement de son parc de véhicules en favorisant des véhicules type EURO VI mais il convient aujourd'hui de construire un plan de mobilité.

- Enrichir le parc avec des véhicules électriques en installant des bornes de recharge électrique.
- Installer sur le parking du personnel des bornes de recharge électrique.
- Favoriser l'utilisation de moyens de transport non motorisés en mettant à disposition des parkings vélos adaptés, fermés et aménagés.
- Sensibiliser le personnel aux mobilités douces ou partagées dans le cadre d'un plan de mobilité.

Préserver les ressources en eau

Les consommations d'eau potable de l'Institut Godinot sont en constante augmentation.

Des prestations de recherches de fuites après compteurs ont été lancées en 2022 afin de vérifier que l'augmentation permanente des consommations n'était pas grevée par des dégâts sur les réseaux internes.

Pour atténuer cette tendance et viser l'inversion de la courbe, l'Institut Godinot met en place un plan d'action.

- Déployer un vaste plan de remplacement des robinetteries, vasques, blocs sanitaires, tuyauteries.
- Mettre en place des points d'eau sur détecteur.
- Mener une campagne de sensibilisation auprès de personnel et des patients pour éviter le gaspillage en eau.

Réduire le gaspillage alimentaire et promouvoir une offre de snacking saine

Même si la qualité de prestations repas s'est améliorée et qu'un travail a été mené sur l'attrait du repas avec maintien d'une prestation à l'assiette et la possibilité d'adapter la quantité des portions pour des patients ayant peu d'appétit compte tenu de l'impact des traitements, force est de constater que beaucoup d'aliments peu ou pas touchés sont jetés.

L'offre de snacking au sein de l'Institut Godinot se compose principalement de produits à faible qualité nutritive et à forte teneur en graisses ou en sucres. Dans un établissement de santé, il paraît adapté de rechercher des offres alternatives plus saines. Autrefois plus limitées, ces offres se développent aujourd'hui.



- Prévoir une évaluation du volume de déchets alimentaires sur un service pilote.
- Dans le cadre du marché de restauration adopter une approche différenciée en fonction du type de prise en charge (ambulatoire ou conventionnelle).
- Intégrer à l'occasion du renouvellement du marché de restauration patient, un critère de sélection fondé sur l'approvisionnement en circuit court.
- Adapter son offre de snacking en introduisant des produits plus en adéquation avec les messages de santé publique qu'il véhicule.





SCHÉMA DIRECTEUR IMMOBILIER

L’Institut Godinot aujourd’hui, c’est plus de 600 professionnels engagés qui suivent une file active de plus de 26 500 patients par an. L’activité a augmenté de 17% au cours de ces 10 dernières années. C’est une reconnaissance indéniable de la qualité de la prise en charge, qui a pour conséquence de placer l’établissement dans une contrainte très importante, en termes d’espace et de logistique.

En effet, l’état des lieux de l’existant démontre un patrimoine bâti vieillissant et dans une grande mesure plus adapté en termes de capacitaire et d’aménagements à l’évolution de la cancérologie.

Propriétaire d’un terrain de 5,13 hectares, ouvrant de nombreuses perspectives, l’Institut Godinot a donc lancé un plan de modernisation s’appuyant sur un premier schéma directeur immobilier ambitieux qui constitue un outil stratégique majeur pour l’établissement, dont il définit la trajectoire immobilière à court, moyen et long terme. Ce sché-

ma permet de traduire les grandes orientations du projet médico-scientifique et de répondre aux enjeux territoriaux, en adaptant et modernisant le patrimoine bâti et en assurant une perspective et une cohérence sur le long terme.

Par ce plan de modernisation « Let’s Godinot 2030 », composé de 2 phases à horizon 2030, l’ambition est de répondre aux enjeux de demain, afin de renforcer la capacité de prise en charge du centre de lutte contre le cancer, de développer les activités de prévention et de consolider les activités de recherche et de formation au service d’une médecine ultra-personnalisée. Il doit permettre à l’Institut Godinot d’opérer une transformation globale afin que ses murs et ses organisations correspondent au continuum soins-recherche-enseignement d’un institut universitaire aux standards européens et soient un marqueur fort d’innovation et de qualité dans la lutte contre le cancer sur le territoire Champagne-Ardenne.

2024-2027 : une 1ère phase de modernisation pour accélérer le virage ambulatoire, les innovations thérapeutiques et étendre les plateaux techniques

Cette 1ère phase de modernisation est construite autour de 5 lignes directrices permettant de répondre aux enjeux identifiés dans le projet médico-scientifique :

- Optimisation du parcours ambulatoire dont la coordination accrue avec les professionnels de la ville.
- Accès aux innovations thérapeutiques.
- Transformation des lieux de soins pour répondre aux besoins de prise en charge (capacitaire), tenir compte de l’expérience patient et poursuivre la dynamique d’amélioration de la qualité et sécurité des soins.
- Mutation des espaces de prise en charge en s’inspirant des codes de l’hôtellerie.
- Amélioration des conditions de travail pour favoriser l’attractivité de l’établissement.



La 1ère phase de modernisation : 1ère séquence 2024

Cette séquence porte principalement sur l'extension des plateaux techniques pour renforcer les capacités de prise en charge et se doter d'équipements performants de diagnostic et de thérapeutique. Ces projets associent rénovation / réhabilitation de locaux et création de nouveaux locaux pour une surface totale de 1382 m².

MODERNISATION ET AUGMENTATION CAPACITAIRE D'UN SECTEUR UNIVERSITAIRE

MÉDECINE NUCLÉAIRE

Extension du secteur de médecine nucléaire avec l'ouverture d'un bâtiment dédié à 2 TEP de dernière génération acquis dans le cadre du GIE Equipement de Recours et d'Innovation en Cancérologie CHU de Reims-Institut Godinot.

||||| ENJEUX PRINCIPAUX

- Performance et confort au bénéfice des patients.
- Innovation.
- Accessibilité du secteur public.
- Amélioration des délais de prise en charge.

MODERNISATION ET AUGMENTATION CAPACITAIRE

RADIOTHERAPIE

Création d'un 4ème bunker et augmentation du nombre de consultations.

||||| ENJEUX PRINCIPAUX

- Accessibilité du secteur public.
- Augmentation des capacités de prise en charge.
- Amélioration des délais de prise en charge.

ACCESSIBILITÉ "HOSPITALITY"

MAISON DE CONSULTATIONS ET DE PRÉVENTION

Ouverture d'un lieu de consultations hors les murs hospitaliers en centre-ville de Reims.

||||| ENJEUX PRINCIPAUX

- Expérience patient.
- Lien ville-hôpital.
- Nouveau regard sur l'hôpital.



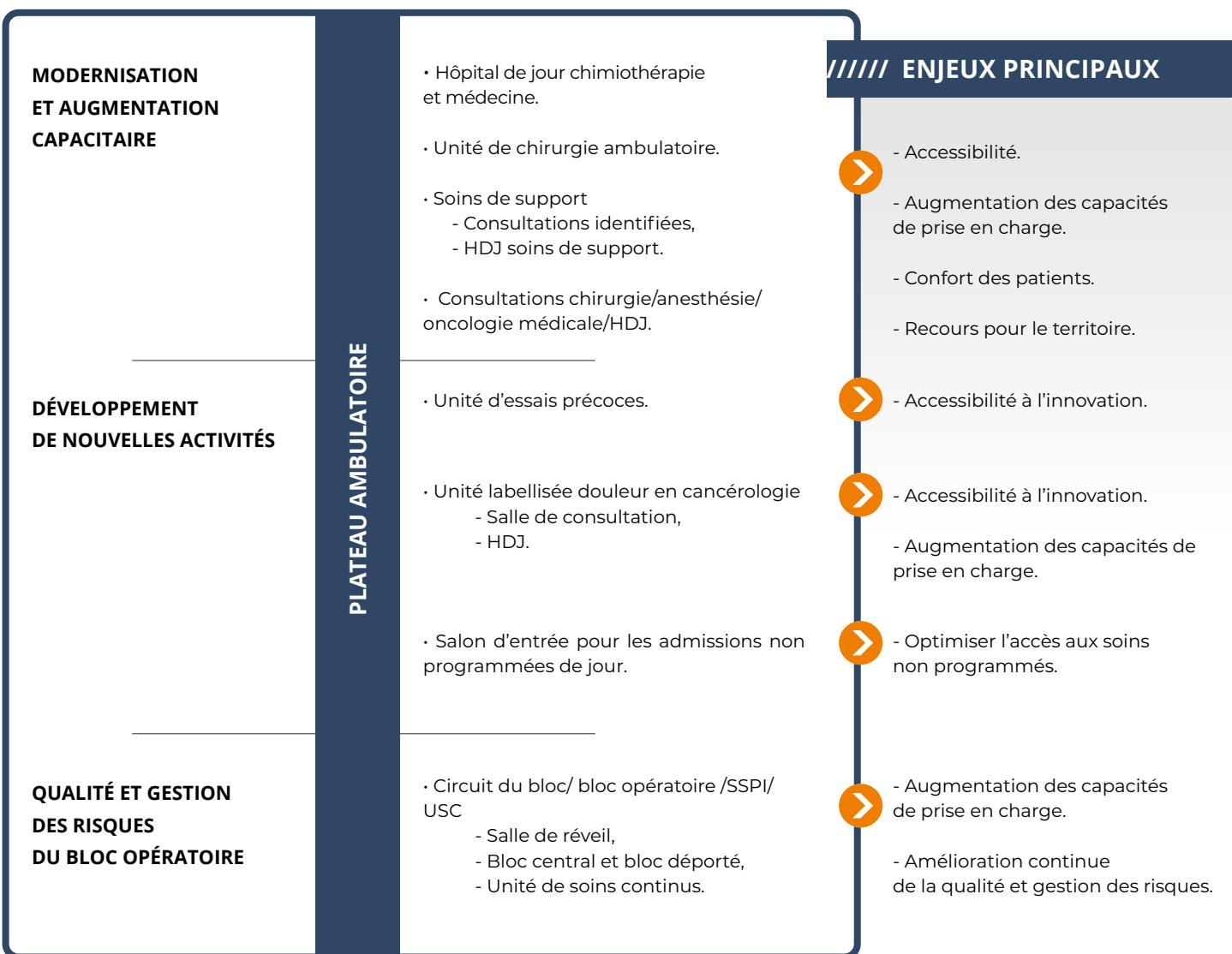
Intégrer le concept d'« hospitality », qui s'inspire des codes hôteliers pour générer davantage d'apaisement pour les patients et de bien-être pour les professionnels.

La 1ère phase de modernisation : 2nde séquence 2024-2027

Cette 2^{nde} séquence porte prioritairement sur le plateau ambulatoire, associant hôpital de jour (HDJ) de chimiothérapie et de soins de support, blocs opératoires, chirurgie ambulatoire, recherche clinique, unité d'essais précoce de médicaments anticancéreux, et sur la pharmacie à usage intérieur.

Ces deux projets, liés sur les plans fonctionnel et architectural ont fait l'objet d'une large concertation avec les acteurs médicaux et soignants, les représentants des usagers et le patient partenaire. Ils associent rénovation / réhabilitation de locaux existants et création de nouveaux locaux pour un total de 5 818 m².

L'objectif est de doter l'Institut Godinot d'un plateau ambulatoire et d'une pharmacie modernes redimensionnées correspondant aux besoins actuels des patients et aux standards futurs de la cancérologie ; en conformité avec les normes qualité et gestion des risques ; intégrant la volonté d'être en rupture avec les codes hospitaliers classiques, afin d'accompagner les évolutions et innovations dans les prises en charge.



**MODERNISATION
ET AUGMENTATION
CAPACITAIRE**

**DÉVELOPPEMENT
DE NOUVELLES ACTIVITÉS**

**QUALITÉ ET GESTION
DES RISQUES**

PHARMACIE A USAGE INTERIEUR

• Zone de préparation chimiothérapies.

• Zone de préparation médicaments de thérapie innovante (MTI).

• Zone de préparation algologie.

• Zone médicaments/dispositifs médicaux /stockage/rétrocession.

||||| ENJEUX PRINCIPAUX

➤ - Augmentation des capacités de prise en charge.

- Recours pour le territoire.

➤ - Accessibilité à l'innovation.

- Activité de recours.

➤ - Accessibilité à l'innovation.

- Activité de recours .

➤ - Amélioration continue de la qualité et gestion des risques.



2027-2030 : une 2nde phase de modernisation pour atteindre les standards des instituts européens de cancérologie

La phase 2 de modernisation est actuellement au stade de préfiguration et est élaborée selon la méthodologie de travail de la stratégie régionale d'investissement en santé. Elle s'appuie sur un état des lieux des bâtiments, des réserves foncières et du niveau de confort attendu, pour définir les besoins au regard des enjeux de la cancérologie à horizon 2030.

D'ores et déjà les ambitions auxquelles doit répondre cette 2nde phase de modernisation sont identifiées :

- Développer de nouvelles activités de soins et ajuster le capacitaire en tenant compte des évolutions et innovations en cancérologie et des normes qualité et gestion des risques,
- Développer la recherche au travers d'un centre d'excellence ouvert aux collaborations scientifiques et industrielles,
- Développer l'enseignement en structurant un centre de formation reconnu et proposant des espaces innovants d'apprentissage,
- Identifier, coordonner et développer les activités de prévention au sein d'un espace dédié, ouvert aux partenaires pour une meilleure diffusion des messages de prévention,
- Structurer les lieux de prise en charge en tenant compte de l'expérience patient et dans une logique de parcours,
- Poursuivre le déploiement du concept « d'hospitality » pour générer davantage d'apaisement pour les patients et de bien être pour les professionnels (attractivité).

Cette 2nde phase inclura la rénovation et l'ajustement capacitaire des unités d'hospitalisation (oncologie médicale, chirurgie, secteur protégé, soins palliatifs), le développement de nouvelles activités de soins (thérapeutique en médecine nucléaire, analgésie intra-thécale...), la rénovation / extension du plateau technique pour l'accueil d'équipements innovants en radiothérapie, en médecine nucléaire et en radiologie, la création d'espaces dédiés à la recherche et à l'accueil des scientifiques et de leurs laboratoires et l'identification d'espaces de formation innovants.

Les enjeux de la prévention nécessitent de repenser les organisations mais également d'adapter les locaux à des activités qui s'adressent à des patients à tous les stades de la prise en charge y compris en rémission, à des publics ciblés (jeunes et adolescents notamment) et à la population générale. Un bâtiment dédié aux activités de prévention sur la base d'un projet architectural

reposant sur une construction à faible impact environnemental (objectif PASSIVHAUSS) sera ainsi au programme de cette 2nde phase.

Ce plan global de restructuration immobilière basé sur le projet médico-scientifique, attentif aux enjeux territoriaux et tenant compte des transformations opérées par les autres acteurs de santé du territoire doit amener l'Institut Godinot aux standards des instituts européens de cancérologie.



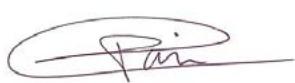
Le projet d'établissement 2024-2027 de l'Institut Godinot s'inscrit dans une démarche globale intégrant l'ensemble des projets majeurs de sa dynamique d'évolution. Il a été élaboré à partir du projet médico-scientifique. Nous aspirons à bâtir une institution de référence, à la fois humaine et innovante, qui répond aux besoins de notre communauté avec un engagement fort envers l'excellence médicale, l'éthique et l'accessibilité des soins.

Notre institut sera également un lieu de savoir et d'innovation. En étroite collaboration avec les institutions académiques et de recherche, nous chercherons à repousser les frontières de la connaissance sur le cancer. Notre objectif est de développer et de promouvoir des pratiques cliniques de pointe, tout en encourageant l'innovation thérapeutique.

Nous sommes déterminés à jouer un rôle actif dans l'éducation et la sensibilisation à la prévention du cancer, en collaborant avec les acteurs de la santé publique pour promouvoir des modes de vie sains et le dépistage précoce. Notre établissement s'engage également à soutenir les efforts de formation continue pour les professionnels de la santé, afin de s'assurer que notre personnel est toujours à la pointe des connaissances et des compétences nécessaires pour combattre efficacement les cancers.

Enfin, nous mettrons un point d'honneur à créer une culture de respect, de dignité et d'inclusion, où chaque individu, qu'il s'agisse de patients, de familles ou de membres du personnel, se sent valorisé et respecté. Nous croyons fermement que la qualité des soins ne peut être atteinte que dans un environnement de confiance et de collaboration.

Madame Laurence CARIVEN
Directrice générale adjointe



Monsieur Le Professeur Yacine MERROUCHE
Directeur général



Institut Godinot



03 26 50 44 44

communication@reims.unicancer.fr

www.institutgodinot.fr