

# **POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL**

## **PROJET D'ETABLISSEMENT 2018-2022**

 <b>Les Amis de l'Enfance</b> CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 2/54

PREAMBULE.....	3
PARTIE I : LE PROJET DE L'ASSOCIATION LES AMIS DE L'ENFANCE .....	4
I. ASSUMER L'HÉRITAGE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION LES AMIS DE L'ENFANCE .....	5
1. La fiche d'identité de l'association gestionnaire .....	5
2. S'inscrire dans le fil d'une histoire .....	5
3. Mettre en œuvre ses valeurs .....	6
4. Poursuivre son projet.....	7
5. Assumer une position de partenaire de l'action publique et médico-sociale.....	10
6. Être un lien avec le dispositif associatif et inter associatif .....	10
7. S'appuyer sur sa responsabilité de gestionnaire .....	11
PARTIE II : LE PROJET DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL .....	12
I. PROJET MEDICAL .....	13
1. La fiche d'identité de l'établissement.....	13
2. S'appuyer sur les textes de référence .....	13
3. Missions de la Pouponnière SSR .....	14
4. Descriptif de l'activité de la Pouponnière SSR .....	14
II. ORIENTATIONS STRATEGIQUES & MEDICALES .....	17
1. Le PRS II Occitanie .....	17
2. S'inscrire dans la réalisation des objectifs publics au niveau régional et départemental .....	18
3. Les objectifs stratégiques de l'établissement .....	18
4. Synthèse du projet médical .....	22
III. PROJET D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES.....	24
1. Pilotage de la démarche qualité et gestion des risques.....	24
2. Organisation interne de la démarche qualité et gestion des risques .....	29
3. Evaluation du Management de la qualité et de la gestion des risques.....	34
IV. PROJET DE SOINS INFIRMIERS, DE REEDUCATION ET MEDICO TECHNIQUE .....	36
V. PROJET SOCIAL .....	39
1. La GPMC .....	39
2. La gestion et la prévention des risques professionnels .....	40
3. La formation des professionnels .....	40
4. Promouvoir la qualité de vie au travail. ....	41
VI. SCHEMA DIRECTEUR DU SYSTEME D'INFORMATION .....	43
1. Le périmètre de la sécurité du système d'information.....	43
2. Gestion des risques du système d'information .....	45
3. Organisation de la sécurité du système d'information.....	45
4. Protection des données.....	46
5. Orientations majeures du système d'information : .....	49
VII. PROJET LOGISTIQUE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE .....	51
1. Le projet logistique : la restauration, le bionettoyage et la blanchisserie .....	51
2. Le développement durable .....	52

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 3/54

## PREAMBULE

La Pouponnière SSR André Bousquairol est un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation spécialisé dans la prise en charge des enfants de 0 à 6 ans à titre exclusif. Elle bénéficie d'une expérience reconnue dans les domaines de la rééducation et de la réadaptation fonctionnelle sur la région Occitanie.

La Pouponnière SSR André Bousquairol bénéficie d'un statut d'Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Elle assure l'ensemble des aspects sanitaire, éducatif, psychologique et social de la prise en charge des patients, en conformité avec les dispositions du code de la Santé Publique et des décrets n°2008-377 et 376 du 17 avril 2008, respectivement relatifs aux conditions d'implantation et aux conditions techniques de fonctionnement applicables à l'activité de soins de suite et de réadaptation.

*Le code de la Santé Publique prévoit, dans son article L.6143-2, que « Le projet d'établissement définit, notamment sur la base du projet médical, la politique générale de l'établissement. [...] Il comporte un projet de prise en charge des patients en cohérence avec le projet médical et le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, ainsi qu'un projet social. Le projet d'établissement, qui doit être compatible avec les objectifs du schéma d'organisation sanitaire, définit, dans le cadre des territoires de santé, la politique de l'établissement en matière de participation aux réseaux de santé [...]. Il prévoit les moyens d'hospitalisation, de personnel et d'équipement de toute nature dont l'établissement doit disposer pour réaliser ses objectifs. Le projet d'établissement est établi pour une durée maximale de cinq ans. Il peut être révisé avant ce terme. »*

Le présent projet d'établissement a pour vocation de fixer les orientations stratégiques de l'établissement pour la période 2018 à 2022 au regard des orientations régionales définies dans le Projet Régional de Santé II (PRS), du Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens (CPOM) contracté avec l'ARS et en corrélation avec le projet associatif de l'association gestionnaire Les Amis de l'Enfance d'une part, et le projet médical d'autre part.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 4/54

---

## **PARTIE I : LE PROJET DE L'ASSOCIATION**

### **LES AMIS DE L'ENFANCE**

---

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 5/54

## I. ASSUMER L'HÉRITAGE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION LES AMIS DE L'ENFANCE

### 1. La fiche d'identité de l'association gestionnaire

La Pouponnière SSR André Bousquairol est gérée par l'association Les Amis de l'Enfance, qui assure la gestion conjointe de deux autres structures :

- L'institut Médico Educatif (IME) André Bousquairol, situé sur le même site que la Pouponnière SSR
- La Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) Rosine Bet, située à Saint Lys

### **Association les Amis de l'enfance**

Adresse : Lieu-dit « Les Rossignols » - 820 Route de Saint-Thomas 31470 Saint-Lys

Téléphone : 05 61 91 75 93

Courriel : administration@centre-rosinebet.fr

Nom et titre du représentant légal	Madame Marie Josée RUIZ Présidente Téléphone : 05 61 91 75 93 Courriel : administration@centre-rosinebet.fr
Nom et titre du dirigeant	Madame Christine VALDEVIT Directrice Téléphone : 05 61 91 75 93 Courriel : administration@centre-rosinebet.fr
Nom des différents cadres des fonctions transversales	Madame Eliane ESCUDE, relations sociales et ressources humaines Madame Michèle CUCUROU, fonctions administratives et logistiques Monsieur Dominique LAVAIL, fonctions comptables et financières

### 2. S'inscrire dans le fil d'une histoire

L'Association « Les amis de l'Enfance » est née en 1958 dans la continuité des œuvres sociales de la Résistance, pour venir en aide aux enfants de résistant.e.s victimes de l'occupation et de la déportation, puis après le deuxième conflit mondial, par leur recentrage dans l'aide aux familles de déporté.e.s et fusillé.e.s.

Depuis, la continuité de l'action en faveur d'enfants en difficultés, sans aucune discrimination, fait partie intégrante du projet associatif :

- Gestion immédiate de la Pouponnière André Bousquairol (nom d'un jeune étudiant en médecine tombé au maquis) : cette pouponnière, à vocation sanitaire, accueillera un

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 6/54

nombre toujours plus grand d'enfants handicapés, à Toulouse dans les quartiers du Grand Mirail,

- Transformation de l'activité et mise en place d'une unité sanitaire spécifique (qui deviendra plus tard un Service de Soins de Suite et de Réadaptation pédiatrique), et d'un Institut Médico-Éducatif (IME), dans un ensemble qui s'appellera le Centre André Bousquairol,
- Création en 1976 d'un IME à Saint-Lys, ancienne bastide et commune de l'aire urbaine toulousaine, sous l'impulsion de son maire, cédant un terrain de la municipalité pour 1 franc symbolique. L'IME prend le nom de Centre Rosine Bet (résistante d'origine italienne). Il se transforme ensuite en Maison d'Accueil Spécialisée (MAS),
- Explosion d'AZF en 2001 dans le quartier du Grand Mirail et destruction du Centre André Bousquairol : accueil de la pouponnière dans les locaux de l'hôpital des enfants du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) Toulouse-Purpan et de l'IME sur le site du Centre Rosine Bet à Saint Lys,
- Reconstruction en 2005 du Centre André Bousquairol à Villeneuve-Tolosane dans le Grand Toulouse, avec : la Pouponnière en Soins de Suite et de Réadaptation d'une part, l'IME d'autre part, et un Centre de Loisirs Associé à l'IME (CLAI) enfin.
- En 2009, transformation de l'unité sanitaire 0-3 ans en Service de SSR pédiatrique polyvalent, réservé spécifiquement aux enfants de moins de 6 ans.
- En 2016, d'importants travaux de rénovation de la MAS s'achèvent. Depuis l'association dispose d'une blanchisserie associative sur le site de Saint Lys.
- En 2017 un nouveau chantier s'ouvre : le projet du Pavillon Parental adossé à la Pouponnière SSR se concrétise.

L'association gère ainsi deux entités géographiques avec 4 autorisations d'activités distinctes: le Centre André Bousquairol avec une Pouponnière SSR, un IME et son CLAI et le centre Rosine BET qui est une MAS.

### 3. Mettre en œuvre ses valeurs

Les établissements et les professionnel.le.s prennent en compte et s'efforcent de mettre en œuvre les valeurs associatives :

#### - **L'héritage des idées initiales de la résistance,**

Fidèle à ses origines, l'association gestionnaire se consacre aux soins des très jeunes enfants et des adultes les plus dépendants. Elle se définit ainsi comme une entité qui laisse une place à chacun.e, qu'il/elle soit des plus fragiles, des plus démunis.e.s, des plus en difficultés et elle s'engage dans la promotion des valeurs humanistes en portant l'idée que toute vie est respectable et a un sens.

#### - **La réaffirmation des valeurs humanistes,**

Ouverte à tous, sans considération de nationalité, d'origine géographique, de régime de protection sociale, de croyance, etc. l'association gestionnaire agit dans le respect des principes :

- De laïcité : la différence ne doit pas séparer mais au contraire rapprocher ;
- De liberté... d'aller et venir ;

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 7/54

- D'égalité... entre les femmes et les hommes, ou celle d'accès aux soins, à l'éducation, etc. ;
- De fraternité... d'entraide, de solidarité, de tolérance, de démocratie sanitaire et sociale... la place des usagers et de leur représentant, le dialogue avec les salarié.e.s

#### 4. Poursuivre son projet

### **Les orientations pour le développement de toutes les activités de l'association :**

L'association entend poursuivre la mise en œuvre des soins aux enfants et aux adultes, malades et/ou polyhandicapés, tout en garantissant leur sécurité sanitaire et environnementale.

L'association s'empare ainsi des évolutions et des transformations sociales pour toujours mieux répondre aux besoins sociaux et de santé en étant complémentaire de ses partenaires.

- **La notion de soin : *rappel***

Le soin est souci de l'autre, il est d'abord une relation de soin sur laquelle l'acte technique, quel qu'il soit (médical, éducatif, paramédical), vient se poser.

Ce repositionnement, lors des travaux préliminaires à l'écriture des précédents projets d'établissement, entre la notion de soins et d'éducation spécialisée, mettaient en exerce la complémentarité des différents professionnels dans la recherche d'équilibre au service du soin et du prendre soin avec bienveillance. Ces notions restent d'actualité en tant que fondement des pratiques professionnelles.

La réflexion sur la notion de soin, l'affirmation que chacun est dans le soin, nécessitent un questionnement permanent.

- **Les mesures et réalisations 2016 et 2017 :**

- Construction du pavillon parental pour les familles et aidants du tout petit et du très jeune enfant pris en charge sur l'unité sanitaire du centre André Bousquairol
- Ajustement de l'agrément de l'IME André Bousquairol : confirmation du positionnement de son offre sur le volet polyhandicap, 30 places et création de 2 places supplémentaires « déficience moyenne sévère » pour porter cette section à 22 places,
- Création de 3 places d'accueil de jour à la MAS Rosine BET et mise en fonction d'une chambre d'accueil temporaire.

Ces mesures illustrent la continuité des orientations associatives en faveur du soutien et de l'accompagnement des familles et des aidants. Elles s'appuient sur une stratégie d'assouplissement des modalités de réponse à leurs attentes et leurs besoins (accueil de répit, Hospitalisation à Temps Partiel, jour, nuit, accueil séquentiel pour les semi internes, alternance internat, semi internat ou internat séquentiel, internat de semaine, accueil temporaire jour, nuit, etc.).

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 8/54

En effet, les besoins d'accompagnements des publics relevant de nos différentes autorisations de fonctionnement sont spécifiques en termes de santé, de vie sociale et de place des familles ou des aidants, de part leur situation d'extrême vulnérabilité physique, psychique et sociale. Les mesures précitées participent à la réduction des inégalités sociales en santé.

▪ **Les orientations de la période à venir pour le développement de toutes les activités de l'association : Résumé**

- Poursuivre l'ouverture des établissements : rendre plus souple l'offre existante et structurer l'offre de répit sanitaire et médico sociale ;
- Faire évoluer les missions pour répondre à la logique d'un parcours global tant sur le sanitaire que le médico social avec une place ré interrogée de la famille ou de l'aidant :
  - Valoriser les expertises de la prise en charge pluridisciplinaire de la sphère orale, alimentation, déglutition, communication et positionnement,
  - Continuer à développer la prise en charge des petits patients en SSR polyvalent à orientation soins palliatifs,
- Déployer avec ambition l'éducation thérapeutique ou l'aide éducative, notamment dans la filière gastro pédiatrique avec le programme de « SAS », Séjour d'Aide au Sevrage de la nutrition entérale ;
- Renforcer la prise en charge des enfants et des personnes malades et/ou présentant un polyhandicap et des TSA (troubles du Spectre Autistique) : faciliter l'accès aux soins courants ou spécialisés en particulier en direction des jeunes relevant de situations complexes ou en direction du public vivant en MAS (« Charte Romain Jacob ») ;
- Accompagner l'évolution des pratiques par la formation et l'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ;
- Continuer à améliorer la coordination des soins entre les acteurs de santé : optimiser le travail d'orientation des enfants de la Pouponnière SSR vers le médico-social et poursuivre le déploiement de « via trajectoire » ;
- Structurer l'organisation de l'Hospitalisation à Temps Partiel pour mieux répondre aux besoins ;
- Poursuivre le développement de la performance interne :
  - Déployer le pôle qualité associatif et consolider une démarche qualité et gestions des risques dans le respect de la sécurité et de l'environnement,
  - Réussir la démarche de certification v2014,
  - Faire évoluer le schéma directeur du système d'information au niveau associatif : comptabilité analytique, déploiement du dossier de l'utilisateur informatisé sur le médico social,
  - Poursuivre le développement de la GPMC (Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences) et de la démarche QVT (Qualité de Vie au Travail),

Ces orientations associatives trouvent leur pleine articulation avec les orientations nationales et régionales telles que définies dans la « circulaire DGCS/3B/2017/148 du 3

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 9/54

mai 2017 » et les travaux préparatoires au PRS II Occitanie. En ce qui concerne l'établissement sanitaire, dans le cadre des travaux de concertation du PRS II, l'établissement énoncera par la suite ses hypothèses de positionnement dans l'offre de soin des SSR.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 10/54

5. Assumer une position de partenaire de l'action publique et médico-sociale

**Les orientations pour la participation à l'observation sanitaire ou médico-sociale, aux propositions d'innovations dans le secteur :**

L'association et la direction des établissements créent les conditions nécessaires de participation à l'observation sanitaire et médico-sociale et aux propositions d'innovations dans les périmètres et secteurs la concernant. Les professionnels sont associés autant que de besoin. En ce sens, l'association est engagée dans les travaux préalables à l'élaboration du PRS II Occitanie notamment via :

- La participation à la concertation départementale sur l'élaboration du schéma départemental des personnes en situation de handicap,
- La participation à la concertation sur le volet polyhandicap via le CREAI-ORS LR (Carrefour de Ressources et d'Etudes pour l'Autonomie et l'Inclusion), la production d'un support synthétisant les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles liées au Polyhandicap,
- L'inscription au groupe de travail sur le passage du dispositif de « l'Enfance » au dispositif « Adulte »
- Dans le cadre de la filière Soins de Suites et de Réadaptation : participation à la concertation avec les SSR pédiatriques de la région Occitanie, conduite d'une part par l'ARS région Occitanie et d'autre part par notre fédération, la FEHAP.

6. Être un lien avec le dispositif associatif et inter associatif

**Les orientations pour le développement des liens internes : entre les établissements, entre l'association / les établissements / les associations de parents et amis / les représentants des usagers :**

La direction des établissements est conduite par une Direction Générale nommée par le Conseil d'administration. L'organigramme est construit sur une logique de pôles :

- Pôle vie de la Maison : commun aux établissements, il comprend l'équipe de dirigeants administratifs,
- Pôle clinique : spécifique à chaque établissement, pouvant toutefois comprendre des services mutualisés comme le service médical de la Pouponnière SSR et de l'IME André Bousquairol, à titre non exhaustif
- Le pôle qualité associatif.

Au niveau associatif, certaines **fonctions ou rôles ont une position de « Référence » ou « Ressource »** : la cadre de santé du sanitaire sur l'ensemble des protocoles ou procédures de soins, le CLIN, le CLUD, la coordinatrice de l'équipe des rééducateurs sur l'organisation des astreintes associatives si besoin et sur les recrutements (entretien technique).

**Les organigrammes** sont maintenus en l'état avec les principales évolutions de la période récente à l'instar du service compatibilité associatif. On mentionnera toutefois au niveau du pôle qualité associatif, le recrutement d'une responsable qualité en CDI. Ce pôle s'appuie notamment sur une équipe opérationnelle existante depuis 2009, constituée par le référent

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 11/54

qualité des soins « cadre de santé » et le référent gestionnaire des risques structures « adjoint de direction ». Son évaluation est en cours.

**Deux associations d'usagers sont actives** : Les Parents et Amis des enfants de Bousquairol pour l'IME et la pouponnière SSR, Les Myosotis pour la MAS. L'association gestionnaire et la direction associative ont à cœur d'être à l'écoute et d'associer les usagers des établissements aux projets associatifs et à l'évaluation des pratiques professionnelles. Ces deux associations présentent des candidatures aux élections des CVS. Il est à noter que, même si le CVS André Bousquairol est lié législativement au médico social, il traite également de la structure sanitaire, de l'organisation et du fonctionnement au regard de la mutualisation de certains professionnels et des locaux. Les Présidents de CVS ont, par ailleurs, le statut d'invités au Conseil d'Administration.

Associé à cela, la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 a mis en place dans les établissements de santé publics et privés une **Commission Des Usagers** qui se substitue à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), créée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Cette commission est instaurée dans chaque établissement de santé, public ou privé, pour représenter les usagers : patients, famille, entourage. A la date de réécriture du présent projet d'établissement, la CDU de la Pouponnière SSR André Bousquairol est en cours de réorganisation pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

**Concernant les Instances Représentatives du Personnel** : D'ici 2020, un Comité Social et Economique (CSE) sera mis en place dans le cadre de la réforme du Code du travail (Ordonnance 1386 du 22 Septembre 2017). Il est destiné à remplacer l'ensemble des instances représentatives élues du personnel de l'association.

#### 7. S'appuyer sur sa responsabilité de gestionnaire

**Les orientations pour garantir la bonne gestion financière, la bonne gestion des biens ainsi que des ressources humaines.**

Le CPOM de l'établissement, contracté avec l'ARS, est prolongé jusqu'en décembre 2018. Concernant le renouvellement de l'autorisation d'activité, il doit intervenir en 2020 avec un dépôt de dossier en octobre 2019.

Dans le cadre de la programmation du CPOM sur la partie handicap, IME et MAS, l'association s'engage dans des échanges avec l'ARS afin que le dossier puisse être soumis fin 2018.

En partenariat avec l'Université Toulouse 1 Capitole « Toulouse School of management » l'accueil d'un stagiaire M2 GESS de novembre 2017 à juin 2018 participe au diagnostic du pilotage des établissements (organisation et fonctionnement managérial) et à la définition des possibles orientations en la matière pour mieux accompagner les évolutions à mettre en œuvre.

---

## **PARTIE II : LE PROJET DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL**

---

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 13/54

## I. PROJET MEDICAL

### 1. La fiche d'identité de l'établissement

#### **POUPONNIERE SSR André Bousquairol**

Adresse : Lieu dit « Parpan » 22 rue des Lavandières 31270 Villeneuve Tolosane

Téléphone : 05 34 51 85 85

Courriel : direction@centre-bousquairol.fr

Nom et titre du directeur	Madame Christine VALDEVIT Directrice Téléphone : 05 34 51 85 85 Courriel : direction@centre-bousquairol.fr
Nom et titre des cadres	Madame Corine ROUX Cadre de santé
Date de la première autorisation	16 Janvier 1959
Date de la dernière autorisation	15 Décembre 2010
Nombre de places autorisées	15 lits : - 10 lits en Hospitalisation Complète (HC) - 5 lits en Hospitalisation à Temps Partiel (HTP)
Activité	SSR
Public	Mention enfants de moins de 6 ans à titre exclusif
Date du dernier projet d'établissement	2006-2011 puis mises à jour des politiques
Date de la dernière démarche de certification HAS	2014 (v2010)
Date de renouvellement de l'autorisation	Octobre 2019
Nombre de jours d'ouverture sur une année	365jours en HC 250jours en HTP (venues de jour ou de nuit)

### 2. S'appuyer sur les textes de référence

- Code de la santé publique, et notamment les décrets n°2008-377 et 376 du 17 avril 2008, respectivement relatifs aux conditions d'implantation et aux conditions techniques de fonctionnement applicables à l'activité de soins de suite et de réadaptation,
- Code de la sécurité sociale,
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'Hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires,
- Loi n° 2015-1702 du 21 décembre 2015 de financement de la sécurité sociale pour 2016 notamment son article 78 modifié,
- Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation du système de santé :

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 14/54

Le projet régional de santé est constitué :

- ❖ d'un cadre d'orientation stratégique ;
- ❖ d'un schéma régional de santé établi pour 5 ans sur la base d'une évaluation des besoins sanitaires, sociaux et médico-sociaux et qui détermine pour l'ensemble de l'offre de soins et de services de santé [...] des prévisions d'évolution et des objectifs opérationnels. [...] Ces objectifs visent également à organiser la préparation du système de santé aux situations sanitaires exceptionnelles dans le cadre du dispositif ORSAN mentionné à l'article L3131-11 du CSP [...] ».
- Décret n° 2016-1264 du 28 septembre 2016 portant fixation du nom du chef lieu de la région Occitanie,
- Décret n° 2017-500 du 6 avril 2017 relatif à la réforme de du financement des établissements de soins de Suite et de Réadaptation, notamment son article 6.

### 3. Missions de la Pouponnière SSR

La Pouponnière SSR André Bousquairol est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (anciennement PSPH - Participant au Service Public Hospitalier). Elle est, dans la région Occitanie et le champ sanitaire, le seul établissement de Soins de Suite et de Réadaptation **polyvalent spécialisé dans la prise en charge globale, pluridisciplinaire et inclusive des enfants de la tranche d'âge des moins de 6 ans.**

Compte tenu des attentes du réseau de soins sur le territoire de santé, elle assure avec 15 lits et berceaux (10 lits en hospitalisation complète et 5 en hospitalisation à temps partiel de jour ou de nuit) la prise en charge pluridisciplinaire d'enfants de 0 à 6 ans aux pathologies complexes. La lourdeur des pathologies et la vulnérabilité environnementale caractérisent son activité pédiatrique.

Structure d'aval de l'Hôpital des enfants- CHU de Toulouse- sa zone de recrutement correspond, en majorité, au bassin Toulousain mais répond également, de façon ponctuelle, à des besoins régionaux en Occitanie voire hors région pour des situations spécifiques. Sa proximité avec le CHU, est un point fort.

### 4. Descriptif de l'activité de la Pouponnière SSR

#### ▪ Public accueilli :

L'établissement présente une offre pertinente et adaptée à l'état de santé et aux objectifs thérapeutiques de nourrissons et enfants hospitalisés pour situations complexes. Il est reconnu comme un centre de référence dans la prise en charge de patients poly-pathologiques et/ou lourdement dépendants, et/ou présentant des troubles cognitifs et du comportement et/ou requérant un niveau de soins élevé. L'expertise de l'établissement porte

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 15/54

notamment sur les troubles de l'oralité du nourrisson et du jeune enfant, le positionnement et la communication non verbale, les troubles respiratoires, etc.

- Lourdeur des pathologies :
  - Retard de développement sévère,
  - Niveau de dépendance élevé,
  - Niveau de soin élevé (surveillance, prise en charge, risque de décompensation aigue, instabilité médicale, dispositifs médicaux, etc.)
  
- Vulnérabilité environnementale :
  - Famille monoparentale,
  - Eloignement géographique,
  - Déficience ou pathologie psychiatrique parentale,
  - Conflit parental,
  - Situation irrégulière,
  - Barrière de la langue,
  - Incarcération parentale,
  - Retrait partiel ou complet de l'autorité parentale : ordonnance de Placement d'Urgence et Ordonnance de Placement Provisoire, incarcération parentale, déficience ou pathologie psychiatrique parentale,
  - Itinérants
  
- La tranche d'âge spécifique et exclusive 0 - 6 ans :

Elle implique un travail global mené dans le respect du rythme et des habitudes de vie des enfants et de leur famille. La dimension éducative du soin à l'enfant (l'éveil, la sensorialité, les jeux, les apprentissages, etc.) est un axe indispensable à la prise en charge globale. Cette prise en charge spécifique est permise grâce à des locaux et du matériel adaptés ainsi que des soins de maternage et le soutien à la parentalité. Le nombre de lits et places dont dispose l'établissement permet une organisation ajustée aux besoins des enfants et de leur famille et insuffle un dynamisme dans la réflexion autour des pratiques professionnelles.

Le secteur d'Hospitalisation Complète (HC) assure une prise en charge en continue des enfants, sans période de fermeture annuelle.

- Prise en charge globale et accompagnement parental :

L'orientation énoncée dans le projet d'établissement est la prise en charge globale de la santé de l'enfant.

Elle pose ainsi comme postulat de départ la présence des parents auprès de l'enfant et leur participation aux soins. L'éducation thérapeutique, l'aide éducative à l'attention des parents,

 <p>CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL</p>	<p><b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL 2018-2022</b></p>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 16/54

l'accompagnement parental, le soutien à la parentalité et au lien mère-enfant, sont de fait, partie intégrante de la prise en charge, qui ne perd pas de vue le retour à la maison.

La prévention des troubles de la relation chez le très jeune enfant est, par ailleurs, un axe fort de la dimension psycho - éducative du soin dans le cadre de la prise en charge globale.

Enfin, le processus de prise en charge soutient le retour au domicile. L'équipe pluridisciplinaire s'assure de la continuité des soins, elle prépare les dispositifs nécessaires (équipements techniques, etc.) au retour ou au séjour à domicile avec la participation de professionnels libéraux en relais, si besoin.

- Respect des droits des enfants hospitalisés

Dans ce cadre, l'établissement met en œuvre une organisation afin de respecter et de favoriser les droits du patient.

- La prise en charge et la prévention de la douleur
- La prévention du risque infectieux
- Le respect de la dignité et de l'intimité du patient
- Le respect de la confidentialité des données relatives au patient
- La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance
- L'accompagnement à la fin de vie
- L'implication des usagers et de leurs représentants
- L'information du patient, et de son entourage, à toutes les étapes de la prise en charge et en cas de dommage lié aux soins

A ce titre, l'établissement de santé respecte les principes de la charte de l'enfant hospitalisé.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 17/54

## II. ORIENTATIONS STRATEGIQUES & MEDICALES

La Stratégie Nationale de santé réaffirme le positionnement des champs de la prévention et de la promotion de la santé, comme piliers essentiels de la politique de santé et énonce des priorités. Parmi ces dernières, la politique nationale de santé de l'enfant, de l'adolescent et du jeune.

La Pouponnière SSR agit ainsi pour :

- Le développement dès le plus jeune âge de l'éducation pour la santé et le développement des compétences psychosociales ;
- La poursuite de l'adaptation de l'offre de soins aux spécificités des enfants ;
- L'amélioration de l'accompagnement et l'insertion sociale des enfants en situation de handicap ;
- La promotion de la qualité de vie au travail des professionnels.

### 1. Le PRS II Occitanie

Le PRS II porte une ambition : se saisir de l'opportunité liée à la création de la nouvelle région Occitanie pour agir au cœur des territoires, afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes les plus vulnérables et d'agir plus efficacement, pour réduire les inégalités de santé ou, a minima, ne pas les aggraver. Afin de répondre à ces enjeux, l'Agence Régionale de Santé (ARS) se mobilise autour de cinq engagements :

- Développer le repérage, le dépistage et l'accompagnement précoces ;
- Accompagner la personne pour lui permettre d'être acteur de sa santé ;
- Améliorer l'organisation des services de santé pour une accessibilité renforcée sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de populations ;
- Renforcer la coordination des acteurs pour des prises en charge adaptées, de la bonne intensité et continues grâce à des innovations organisationnelles et techniques, notamment l'e-santé ;
- Promouvoir et garantir la qualité, la sécurité et la pertinence des prises en charge et des accompagnements.

Concernant le thème transversal relatif à la facilitation de l'orientation et de la prise en charge de proximité des usagers en situation complexe, la Pouponnière SSR est au cœur des préoccupations de l'ARS. Elle est un dispositif d'appui à elle seule afin d'éviter des ruptures de parcours du nourrisson et du jeune enfant, d'améliorer les prises en charge et d'éviter les hospitalisations en soins de recours non justifiées. En effet, dans de nombreux cas, la situation complexe ne relève pas uniquement de la situation médicale mais aussi de la situation sociale. Ce thème intervient dans un continuum avec les précédentes actions menées, tant par l'ARS que par l'établissement. S'attacher à prendre en compte les

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 18/54

populations vulnérables est le fil rouge qui structure la politique associative, tout comme la clinique ainsi que les pratiques de la Pouponnière SSR André Bousquairol.

## 2. S'inscrire dans la réalisation des objectifs publics au niveau régional et départemental

Dans le cadre des travaux de concertation du PRS II 2018-2022 et en appui avec la FEHAP (Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs), l'établissement a énoncé des hypothèses de positionnement dans l'offre de soin des SSR pédiatriques. Ces dernières découlent de la mise en œuvre du projet médical.

### **ACCESSIBILITE A L'EXPERTISE ET A LA PRISE EN CHARGE POUR LES URGENCES VITALES & A LA FILIERE DES PATIENTS VICTIMES D'AVC**

- Promouvoir un protocole de coopération pour le diagnostic et l'évaluation de spasticité suite à un AVC

### **PARCOURS PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

- Améliorer le repérage et la prise en charge précoce des enfants et adolescents
- Développer des programmes d'accompagnement destinés aux familles et aidants de personnes porteuses de handicaps rares
- Déployer des dispositifs et des outils facilitant l'accès au soin des personnes en situation de handicap
- Développer les dispositifs de scolarisation et d'enseignement
- Faciliter les échanges entre les familles et les professionnels dans le parcours de vie des personnes en situation de handicap

### **PARCOURS SANTE DES COUPLES, DES MERES, DES ENFANTS ET DES JEUNES**

- Structurer l'accès régional au diagnostic des troubles de l'apprentissage des enfants de 3 à 15 ans

### **ACTIVITE de SSR**

- Organiser la filière cérébro lésée
- Filière de prise en charge des patients victimes d'AVC
- Activité de soins : réanimation-soins intensifs-surveillance continue

## 3. Les objectifs stratégiques de l'établissement

Les objectifs stratégiques de la Pouponnière SSR André Bousquairol pour les années à venir sont organisés au regard du CPOM 2013-2017, prorogé jusqu'en décembre 2018. La présentation prend cependant en compte les orientations et les évolutions en cours tant du point de vue des politiques nationales et régionales et celles de l'établissement. Il est

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 19/54

pertinent de repréciser qu'elles interviennent dans un continuum avec les précédentes actions menées, tant par l'ARS que par l'établissement.

### **Axe 1 : L'établissement met en œuvre des actions permettant de réduire les inégalités sociales en santé**

#### **La Pouponnière SSR décline l'amélioration des réponses aux besoins spécifiques des enfants et de leur famille en situation de précarité et de fragilité psychosociale, pour cela,**

- Assurer la coordination des différents acteurs sur le territoire : une attention constante se doit d'être portée à la synergie des partenariats et à la coordination des acteurs,
- Mener des actions d'éducation pour la santé : (aide éducative en direction des parents),
- Valoriser et faire reconnaître l'expertise de la Pouponnière en Education Thérapeutique du Patient (ETP), notamment dans la filière gastro pédiatrique avec le programme « aide au sevrage d'alimentation entérale »,
- Valoriser l'expertise de la prise en charge pluridisciplinaire de la sphère orale, alimentation, déglutition, nutrition, communication et du positionnement,
- Améliorer les conditions d'accueil des familles et fratrie : pavillon parental.



#### **La Pouponnière améliore et développe les prises en charge : voir les hypothèses de positionnement dans l'offre de soins des SSR pédiatriques régionale formalisées dans le cadre des travaux préparatoires du PRS II citées plus haut**

- Parcours des enfants en situation de handicap, parcours santé des couples mères / enfants et des jeunes, filière AVC, Réa et USIC,
- Poursuivre les pratiques partagées avec le réseau soins palliatifs et douleur,
- Poursuivre le développement de la prise en charge des patients en SSR polyvalent à orientation soins palliatifs ; demande d'autorisation d'un lit dédié soins palliatifs,
- Poursuivre et évaluer la convention de coopération avec l'Hôpital des enfants du CHU : être force de propositions en tant que structure d'aval (exemple : programme d'aide au sevrage de l'alimentation entérale) partage des protocoles, échanges de pratiques.

#### **La Pouponnière optimise l'hospitalisation de jour**

- Poursuivre la structuration de l'organisation de l'Hospitalisation à Temps Partiel (HTP) pour mieux répondre aux besoins des populations accueillies



 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 21/54

## **+ Axe 2 : Améliorer la coordination des soins entre les acteurs de santé**

- **La Pouponnière favorise les échanges entre les professionnels de santé**
  - Développer les échanges via la messagerie sécurisée/indicateur/taux d'utilisation,
  - Dans le cadre des indicateurs IPAQSS, envoi du courrier de fin d'hospitalisation au médecin de ville ou service adresseur/indicateur DEC.
- **Améliorer l'orientation des enfants dans le médico social**
  - Le travail sur l'orientation des patients à la sortie du SSR est un élément clé du projet des enfants. Le lien avec la MDPH est à renforcer.
- **Déployer Trajectoire pour améliorer les orientations et les transferts**

## **+ Axe 3 : Développer la performance interne de l'établissement**

- **Poursuivre l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**
  - Réussir la démarche de certification v2014,
  - Activer le dispositif de pilotage et de démarche d'évaluation tout au long de la mise en œuvre du projet médical,
  - Poursuivre la mise en œuvre du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en intégrant les vigilances afin de sécuriser la prise en charge des patients,
  - Evaluer les modalités de dispensation des produits hospitaliers / CAQES,
  - Favoriser l'implication des représentants des usagers dans la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins,
  - Faire progresser la réalité des droits des usagers / CDU / rapport standardisé.
- **Développer la veille et la sécurité sanitaire**
  - Participer à la veille sanitaire/Signaler/alerter/déclarer au point focal ARS si nécessaire,
  - Se préparer à la gestion des situations exceptionnelles de crise sanitaire /actualiser le plan blanc
- **Poursuivre le développement de la GPMC**
  - Favoriser le développement des compétences des professionnels au regard de l'évolution de l'activité via des formations spécifiques : ETP, soins palliatifs, ...
  - Prendre soin de ceux qui soignent : la qualité de vie au travail.
- **Disposer d'un SI permettant de mieux répondre aux besoins de santé de la population :**
  - Changer le serveur pour faire évoluer le SI associatif,
  - Changer les logiciels paye et comptabilité,
  - Mettre en place la comptabilité analytique,

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 22/54

- Communiquer en externe sur les missions de l'établissement via la mise en œuvre du site internet.

Afin d'y parvenir, l'établissement dispose des **atouts** suivants :

- La reconnaissance de l'expertise de l'établissement en matière de rééducation et de réadaptation fonctionnelle sur le bassin régional,
- L'expertise des professionnels soignants et médicaux en matière de prise en charge pédiatrique et plus particulièrement dans les domaines des troubles de l'oralité, du positionnement et de l'éducation thérapeutique,
- La reconnaissance de soins de qualité et sécuritaires via les résultats des procédures de certification menées par la Haute Autorité de Santé (HAS)
- L'implication des professionnels,
- L'ouverture récente d'un pavillon parental avec un espace dédié à l'ETP,
- Un site agréable à 20 minutes du CHU et du cœur de Toulouse.

#### 4. Synthèse du projet médical

Lieu de soins et de vie, l'établissement a une place de choix au sein du projet stratégique régional de santé dans la région Occitanie. Il s'intègre ainsi dans le réseau des SSR pédiatriques du grand Sud Ouest (Rehso).

L'implication humaine et le plateau technique d'expertise permettent l'intervention de soignants spécialisés au cœur de locaux adaptés, auprès d'enfants de 0 à 6 ans, en hospitalisation à temps complet ou à temps partiel, dans des domaines divers : oralité, insuffisants respiratoires chroniques et enfants ventilés, pathologies neurologiques épileptiques et polyhandicap, situations relevant de l'Unité Hospitalière de l'Enfance en Danger (UHED), etc.

Les missions de l'établissement répondent aux besoins de santé du territoire, à l'amélioration de la coordination des soins entre les acteurs de santé, notamment avec le secteur médico social, l'ASE, l'HAD, etc.

La politique de l'établissement est axée sur une prise en charge pluridisciplinaire spécialisée de l'enfant et de ses parents, associée à un accompagnement psychologique et socio-éducatif personnalisé. Dans cette optique, l'établissement poursuit le développement des compétences en matière d'accompagnement et de guidance parentale ainsi que d'éducation thérapeutique.

Après avoir créé en 2018 le premier séjour d'aide au sevrage de l'alimentation entérale sous forme de sessions d'éducation thérapeutique sur deux semaines consécutives en hospitalisation de jour, elle ambitionne, au regard des besoins identifiés du territoire, et en lien avec l'Hôpital des enfants du CHU de Toulouse les activités suivantes :

- Poursuite des soins d'oralité,
- Poursuite du programme de sevrage de nutrition entérale en partenariat avec le CHU,

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 23/54

- Poursuite de l'Hospitalisation d'aval du CHU pour les enfants pris en charge par l'UHED, ou en post opératoire d'une tumeur cérébrale,
- Développer les hospitalisations programmées pour bilan multidisciplinaire dans des domaines variés (polyhandicap, encéphalopathie, épilepsie)
- Accueil en post hospitalisation au CHU pour éducation thérapeutique suite à la mise en place d'une trachéotomie, ou VNI,
- Accompagnement des Soins palliatifs, ouverture d'un lit dédié soins palliatifs

Ces dernières pourront être enrichies à partir des hypothèses de positionnement dans l'offre de soin SSR pédiatrique proposée dans le cadre de la concertation sur le PRS II (voir supra).

Ce travail global, actuel et à venir, met en valeur l'expertise et la valeur de référence de l'établissement et permet d'asseoir son rôle dans l'offre de soins de demain.

Pour ce faire, le projet médical de la Pouponnière SSR André Bousquairol participe activement à la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques déployée au sein de l'établissement.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 24/54

### **III. PROJET D'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES**

La Pouponnière SSR André Bousquairol est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la sécurité des soins. La présente politique qualité et gestion des risques en définit les fondements, les objectifs et les responsabilités des différents acteurs. Elle a été élaborée en collaboration avec la CME et a fait l'objet de réactualisations en fonction de l'évolution de la réglementation en vigueur, des évaluations externes et internes, et des propositions émises par la CDU. La Directrice de l'établissement et le président de la CME sont garants de sa mise en œuvre et de son respect.

La démarche qualité et gestion des risques s'est structurée au fil des versions itératives de la procédure de certification et vise à acquérir un niveau de maturité nécessaire à l'atteinte des objectifs cités ci-après.

En lien avec les axes stratégiques de l'établissement et les recommandations formulées par la Commission Des Usagers (CDU), la Directrice et la Présidente de la CME, en association avec les professionnels de l'établissement, ont défini les objectifs suivants :

- Poursuivre la démarche de gestion des risques
- Améliorer la tenue du Dossier Patient Informatisé (DPI)
- Poursuivre la mise en œuvre du PAQSS
- Poursuivre l'intégration des vigilances afin de sécuriser la prise en charge des patients
- Développer la culture qualité et gestion des risques
- Promouvoir les Evaluations de Pratique Professionnelle (EPP)
- Promouvoir la qualité de vie au travail et prévenir les risques professionnels
- Poursuivre le plan d'actions lié à la recommandation de la v2010
- Poursuivre le plan d'amélioration sur la prise en charge médicamenteuse et la vigilance en matière de prise en charge médicamenteuse

La présente stratégie a été validée par les instances suivantes : CME, COPIL, instances représentatives du personnel et CDU. Elle est révisée annuellement et fait l'objet d'un Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS). Elle est diffusée en interne auprès des professionnels de l'établissement.

1. Pilotage de la démarche qualité et gestion des risques
  - a. Pilotage stratégique

Afin de coordonner la démarche qualité et gestion des risques, un Comité de Pilotage (COPIL) a été défini. Il se compose de cinq personnes :

- La Directrice de l'établissement
- Le Gestionnaire des risques techniques, adjoint de Direction
- La Gestionnaire des risques associés aux soins, cadre de santé
- La Présidente de la CME, neuro-pédiatre
- La Responsable qualité

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 25/54

Les missions du COPIL, fixées dans sa procédure de fonctionnement et portées à la connaissance de ses membres ainsi que des professionnels de l'établissement, sont de :

- Piloter la démarche qualité et gestion des risques
  - o Suivre l'avancée des groupes thématiques et les coordonner
  - o Coordonner et suivre la mise en œuvre du PAQSS
  - o Valider les documents qualité et gestion des risques
- Rédiger et valider des supports de communication liés à la qualité et la gestion des risques
- Recenser les besoins d'accompagnement des professionnels dans les domaines de la qualité et de la sécurité des soins
- Organiser des formations internes dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques

Afin de mener à bien ses missions, le COPIL se réunit, à minima, une fois par mois. Un compte rendu est formalisé à l'issue des réunions.

#### b. Pilotage opérationnel

Un pôle qualité associatif est en charge de coordonner et de déployer la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au sein de la Pouponnière SSR André Bousquairol et plus généralement au niveau associatif sur les trois établissements.

Celui-ci est constitué de :

- Un gestionnaire des risques techniques
- Une gestionnaire des risques associés aux soins
- Une responsable qualité

**Les missions de ce pôle** sont de :

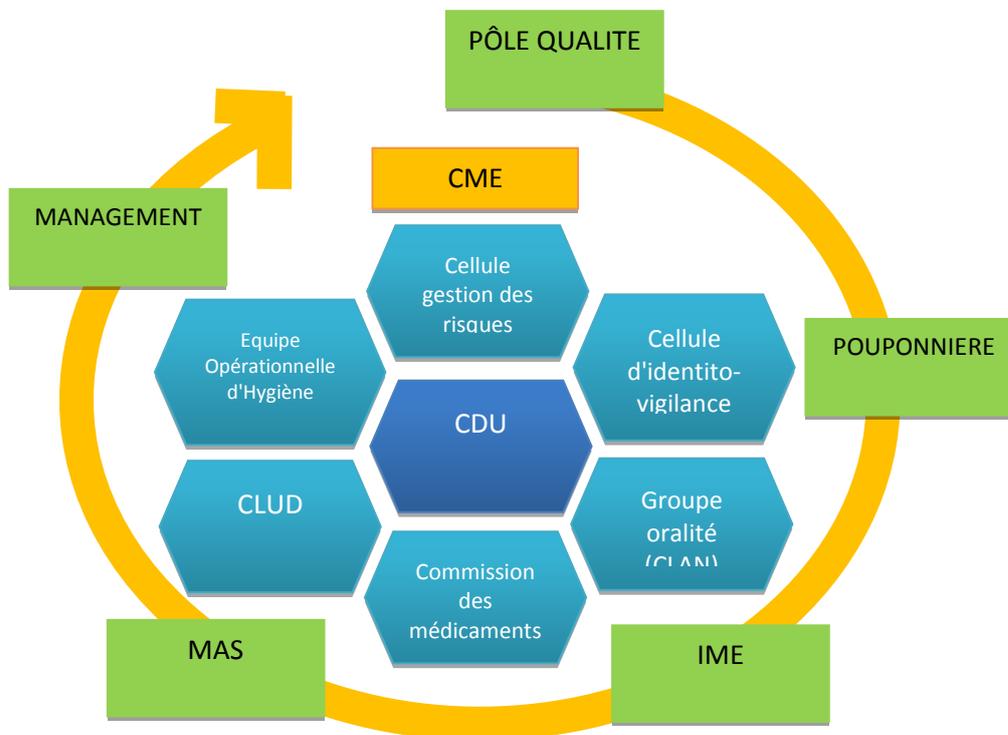
- Décliner, en concertation, le programme qualité et sécurité des soins au regard des orientations stratégiques en lien avec les référents EI sur le terrain.
- Coordonner et animer la continuité de la démarche qualité et sécurité des soins :
  - o Impulser les actions à mettre en œuvre et accompagner à leur opérationnalité
  - o Assurer le suivi de l'état d'avancement des actions à mettre en œuvre via le PAQSS : conduite de l'action et efficacité
- Centraliser les données relatives à la gestion des risques, permettant d'établir les bilans annuels et d'en assurer le reporting aux différentes vigilances de l'association.
- Faciliter la prise de décision des décideurs, à partir des revues de direction une fois par an.
- Animer les CREX : Comité de Retour d'Expérience

La responsable qualité est en charge de coordonner l'ensemble des dispositifs inhérents à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Le binôme gestionnaire des risques en assure le déploiement sur le terrain auprès des professionnels.

c. L'implication des instances

Afin d'assurer le déploiement opérationnel de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, la Pouponnière SSR André Bousquairol peut compter sur 6 vigilances, dites « sous commissions de la CME », mutualisées partiellement avec l'IME André Bousquairol et servant de référence à la MAS Rosine Bet à ce stade du déploiement :

- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD),
- L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH),
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) via le groupe oralité,



- La cellule d'identité vigilance,
- La commission médicale

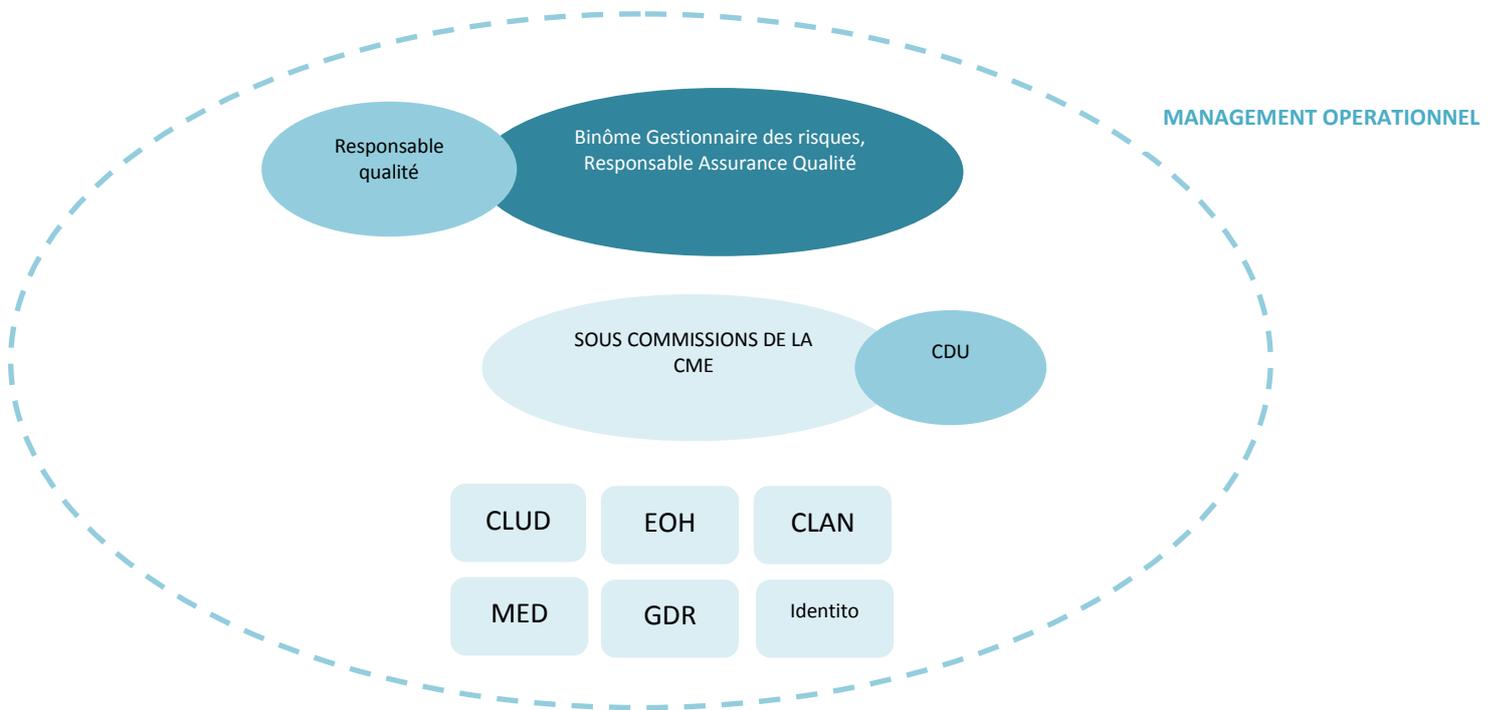
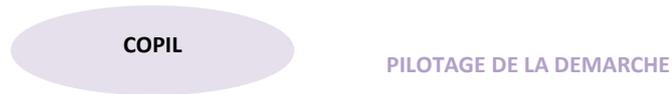
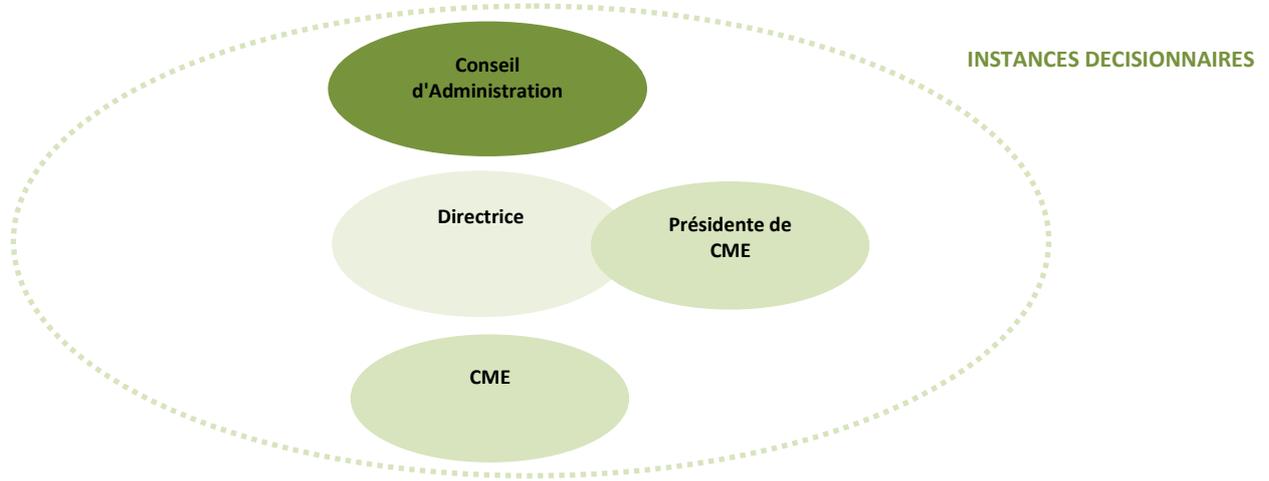
- des médicaments et des dispositifs médicaux,
- La cellule gestion des risques

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 27/54

Ces 6 commissions sont nommées « sous commissions de la CME » car c'est de cette dernière que le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité se décline chaque année.

La sous commissions de la CME est impulsée par le binôme opérationnel des gestionnaires de risques. L'ensemble des vigilances se réunissent annuellement à la fin du premier trimestre de l'année N, en présence des représentants des usagers, afin de présenter le bilan de l'année N-1 et de définir le programme d'actions de l'année N. Un compte rendu est formalisé et diffusé au sein de l'établissement et aux représentants des usagers. Il est, par ailleurs, présenté devant le Comité Social et Economique (CSE) et le Conseil d'Administration (CA) et est intégré dans le rapport annuel d'activité. Au centre des vigilances, et en lien étroit avec la CME, la Commission Des Usagers est instituée au sein de l'établissement. (Cf. schéma ci-dessous)

d. Schéma d'organisation de la démarche qualité et gestion des risques



 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 29/54

## 2. Organisation interne de la démarche qualité et gestion des risques

### a. La gestion des risques associés aux soins

La présente politique a été définie sur la base d'une analyse transversale des risques de l'ensemble des processus de l'établissement. Les sources de données utilisées pour réaliser cette analyse sont :

- La réglementation en vigueur
- Les précédents rapports de procédure de certification
- Les rapports d'inspections réglementaires
- L'analyse de risques à priori via la cartographie des risques
- L'analyse de risques à posteriori via la prise en compte des évènements indésirables, des démarches d'EPP, des plaintes et réclamations, des CREX et des audits internes
- L'analyse des indicateurs (opérationnels et de fonctionnement)
- L'écoute des membres du Comité Social et Economique (CSE)
- Les comptes rendus de la Commission Des Usagers
- Les exercices de simulation et de gestion de crise

Des groupes thématiques pluridisciplinaires ont été formés afin d'identifier les risques inhérents à l'établissement. Ils sont réunis dans une cartographie des risques générale et priorisés selon les échelles de cotation (fréquence, gravité, niveau de criticité et de maîtrise) validées par la HAS. Les risques dits « prioritaires », pour lesquels la criticité est élevée, sont intégrés dans le compte qualité, outil stratégique et opérationnel visant à coordonner la démarche qualité et gestion des risques.

La démarche de gestion des risques s'opère via deux approches :

- L'analyse des risques a priori : cartographie des risques par processus, document unique, méthode HACCP, etc.
- L'analyse des risques a posteriori : via la gestion des EI, des plaintes et réclamations, l'analyse des causes via les CREX, les patients traceurs, etc.

Un plan d'actions par thématique a été formalisé au regard des risques identifiés. L'ensemble des plans d'actions sont réunis dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) et priorisés. Pour chaque action, un responsable est identifié, un délai prévisionnel de réalisation fixé et un suivi de l'état d'avancement de l'action est réalisé mensuellement dans le cadre du COPIL.

Ce processus d'analyse des risques a permis, entre autre, de formaliser la présente stratégie de management de la qualité, de la sécurité et des risques

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 30/54

#### b. La gestion des évènements indésirables

Le processus de gestion des Evènements Indésirables (EI) est défini par une procédure de fonctionnement. Il est basé sur un système de déclaration ascendante par les professionnels. Leur implication est recherchée à travers la recherche de leur avis : cotation, actions à mettre en œuvre, etc.

La responsable qualité veille à l'effectivité quotidienne de l'enregistrement des évènements indésirables dans le tableau de bord annuel et met en mouvement la cellule de gestion des risques.

Concernant la gestion des EI graves, un Comité de Retour d'Expérience (CREX) est structuré. Il vise à ce que les professionnels s'interrogent, en équipe, sur leurs pratiques et prennent conscience du risque pour mieux le maîtriser.

A périodicité définie, le **CREX** est réuni pour présenter les EI du périmètre, IME ou sanitaire, des 2 mois précédents. Il est procédé au cours de cette séance :

- Au choix collégial d'un évènement pour analyse approfondie
- Au choix du pilote de l'analyse à présenter au CREX suivant.

Le Comité Pluridisciplinaire de Retour d'Expérience « **CREX** » est composé des membres du pôle qualité ainsi que de professionnels des deux établissements qui cohabitent sur le centre André BOUSQUAIROL. Il est piloté par le binôme responsable de la coordination des risques : le gestionnaire des risques techniques et le gestionnaire des risques associés aux soins.

Chaque séance du CREX donne lieu à un compte rendu diffusé à l'ensemble des personnels selon la trame annexée. La démarche est communiquée à la CME et en réunion de cadres.

Le CREX fait l'objet d'un bilan d'activité annuel qui produit :

- Le nombre de réunions dans l'année
- Le nombre et le type d'EI analysés dans l'année
- La liste des actions d'amélioration mises en œuvre
- Les modalités de suivi des actions d'amélioration mises en œuvre

#### c. La gestion des plaintes et réclamations

Toute formule d'insatisfaction du patient et/ou de son représentant légal, qu'elle soit réalisée par écrit ou à l'oral, est prise en compte par l'établissement et donne lieu à la formalisation d'une plainte ou réclamation. De plus, une boîte aux lettres « réclamation, satisfaction des parents » est située à l'entrée de l'établissement et permet le recueil des divers écrits relatifs à la satisfaction ou à l'insatisfaction. La Directrice est responsable de la gestion des plaintes et réclamations émises au sein de l'établissement. Toute réclamation reçue fait l'objet d'une réponse dans les délais au plaignant.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 31/54

d. Les vigilances

- La veille sanitaire

Le dispositif de veille sanitaire est assuré par la Directrice de l'établissement, qui est destinataire des alertes descendantes de l'autorité de tutelle, l'Agence Régionale de Santé (ARS). Au niveau opérationnel, sont organisées des vigilances afin de relayer la gestion des dispositifs.

- La pharmaco vigilance

Un Responsable du Système de Management de la Qualité du circuit du médicament est identifié au sein de l'établissement ainsi qu'un référent médicament, IPDE. En partenariat étroit avec le pôle qualité, ce binôme est en charge de la sécurisation du circuit du médicament.

- La matériovigilance

Un Correspondant Local en Matério Vigilance (CLMV) est identifié sur l'établissement. Il est en charge de la gestion des dispositifs médicaux, de leur entretien et de leur maintenance. L'identification des dispositifs médicaux et du matériel médical sur l'établissement est assurée ainsi que la traçabilité de leur contrôle et de leur entretien.

- L'identito vigilance

Quatre identitovigilants sont identifiés sur l'établissement. Ils sont en charge de définir une organisation visant à assurer l'identification du patient tout au long de sa prise en charge. Au regard des prises en charge réalisées au sein de l'établissement, de l'âge des patients accueillis et de l'utilisation du DPI, le choix de l'identification par bracelet n'a pas été retenu. En effet, à l'entrée de chaque patient une photo de celui-ci est prise et intégré dans le DPI. A chaque soin, administration de médicament, etc. un contrôle de la vérification entre le patient et son identité est réalisé via la photo. Toutefois, lors d'une consultation externe un bracelet d'identification est mis à l'enfant afin de maîtriser le risque d'erreur d'identification.

- Le risque infectieux

Un référent hygiène est identifié au sein de l'établissement. Intégré à l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) il est en charge d'organiser la maîtrise du risque infectieux par la formalisation de protocoles d'hygiène, via l'organisation de journée de sensibilisation à l'hygiène des mains, la réalisation d'audit de conformité ou encore le suivi de prélèvements microbiologiques.

A ce titre, l'EOH diffuse chaque mois aux professionnels de l'établissement un bulletin d'information relatif au risque infectieux : le CLIN D'CEIL.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 32/54

- Vigilant risques

Des référents EI sont identifiés au sein de l'établissement.

Leurs missions consistent à :

- Sensibiliser les professionnels de terrain au dispositif de déclaration et aider au signalement des EI
- Accompagner et relayer les actions mises en œuvre, notamment par le compagnonnage
- Participer au Comité Pluridisciplinaire de Retour d'Expérience « CREX »

e. La prise en charge médicamenteuse du patient

La qualité et la sécurité du circuit du médicament est un objectif prioritaire du management de la qualité et des risques. Il s'agit d'un processus transversal constitués de plusieurs étapes et où différents professionnels interviennent. Le risque d'erreur médicamenteuse et de iatrogénie doivent donc être maîtrisés.

La commission des médicaments exerce une vigilance accrue à toutes les étapes du circuit du médicament : prescription, dispensation, livraison, stockage, administration et surveillance). Un Responsable du Système de Management de la Qualité du médicament et un référent sont identifiés au sein de l'établissement et œuvrent à mettre en œuvre le PAQSS du processus de prise en charge médicamenteuse en étroite collaboration avec le pharmacien de l'officine de ville avec laquelle l'établissement a conventionné.

L'établissement réalise des audits du circuit du médicament à fréquence régulière et sensibilise les professionnels aux bonnes pratiques ainsi qu'à la déclaration des erreurs médicamenteuses.

f. La maîtrise du risque infectieux

Les fonctions logistiques sont intégrées dans la démarche qualité et gestion des risques.

L'établissement a ainsi fait le choix d'assurer la gestion directe de la restauration et du bionettoyage. Concernant le processus de gestion du linge, il est assuré par la blanchisserie associative de l'association Les Amis de l'Enfance sur le site de Saint Lys.

L'ensemble de ces processus est organisé et géré de façon à maîtriser les risques et à assurer une prestation de qualité aux usagers de l'établissement.

Par ailleurs, la gestion des déchets, au même titre que celle de l'eau, fait l'objet d'un circuit défini assurant la maîtrise du risque infectieux

Enfin, l'établissement est amené à effectuer le transport sanitaire de patients dans le cadre de l'accompagnement à une consultation externe ou dans le cadre de l'inclusion ordinaire. Pour ce faire, des procédures d'hygiène et de sécurité des véhicules sont définies et mises en œuvre.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 33/54

g. La sécurité des biens et des personnes

Conformément à la réglementation en vigueur, la sécurité des biens et des personnes est assurée au sein de l'établissement et fait l'objet d'un plan d'actions d'amélioration.

Les comptes rendus de visite de sécurité, la maintenance des dispositifs de sécurité incendie, la formation des professionnels au maniement des extincteurs et aux règles d'évacuation sont autant de sources utiles à l'atteinte de cet objectif.

Le Plan de Sécurité de l'Etablissement, formalisé en partenariat avec l'ARS et les autorités de sureté locales, fait état des risques de sécurité internes et externes auxquels est confronté l'établissement. Un plan d'action, intégré dans le PAQSS, a été défini et est mis en œuvre.

h. La veille réglementaire

La veille réglementaire est assurée par la Directrice de l'établissement, qui est destinataire de revues d'information.

i. La gestion de crise

Un plan de gestion de crise est défini au sein de l'établissement. Il regroupe les plans canicule, grand froid, etc. et est mis en œuvre à l'initiative de la Directrice sous ordre, ou non, du Préfet du département.

Il définit l'existence d'une cellule de crise et sa composition.

La gestion de crise est constituée de trois grandes étapes :

- L'estimation de la gravité de la situation
- L'évaluation des besoins de l'établissement et des moyens dont il dispose
- La mise en œuvre des actions nécessaires pour faire face à la crise

j. Le développement d'une culture qualité et sécurité

L'implication des professionnels est un élément essentiel au management de la qualité et de la gestion des risques. Dans cette perspective, l'établissement met en œuvre les actions suivantes :

- La communication descendante d'informations relatives à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins via l'outil de communication LE LIEN et lors des staffs hebdomadaires par la mise en œuvre de « quart d'heure qualité et sécurité des soins ».
- L'identification de professionnels référents sur le milieu opérationnels (douleur, hygiène, DPI, identitovigilants, etc.)
- La communication ascendante d'informations via la déclaration des évènements indésirables, l'implication des professionnels dans les groupes thématiques, les vigilances, les CREX, les Patients Traceurs, les démarches d'EPP

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 34/54

- L'organisation de formations internes : respect de l'hygiène des mains, sécurité du circuit du médicament, vaccination, etc.
- La mise en œuvre d'une procédure d'accueil des nouveaux arrivants
- L'encouragement à la déclaration des erreurs via une approche non punitive

Afin de mettre en œuvre, de suivre et de pérenniser cette démarche, le compte qualité représente un outil central. Il est, en effet, une déclinaison opérationnelle et conjoncturelle de la politique qualité et sécurité des soins. Il constitue un outil commun aux instances décisionnaires, à la structure de pilotage ainsi qu'au management opérationnel. L'élaboration du compte qualité en équipe pluridisciplinaire favorise le développement de la culture qualité et sécurité chez les professionnels.

#### k. La stratégie de développement de l'EPP

Afin de contribuer à l'amélioration de la démarche qualité et sécurité des soins, des Evaluations de Pratiques Professionnelles (EPP) sont menées au sein de l'établissement. Ces dernières visent à analyser des pratiques professionnelles via des approches spécifiques (enquête, audit, recueil d'indicateur clinique, etc.).

La stratégie relative au développement des démarches d'EPP repose sur une dynamique d'implication des professionnels de l'établissement. Leur engagement est, de fait, recherché. La détermination des thématiques d'EPP est assurée par la CME, en lien étroit avec les thèmes proposés par les professionnels. Le pôle qualité assure un appui méthodologique à cette démarche. Les missions allouées à la CME dans le cadre des démarches d'EPP sont de :

- Définir une stratégie d'Evaluation des Pratiques Professionnelles
- Définir le programme d'EPP
- Etablir et maintenir à jour le tableau de bord de suivi des EPP et les fiches des EPP associées
- Présenter un retour des EPP menées aux professionnels et aux sous commissions de la CME

La CME et le pôle qualité organisent le staff EPP dans le cadre des réunions de CME en lien avec les orientations du projet médical et assurent le développement et le suivi des outils des EPP.

### 3. Evaluation du Management de la qualité et de la gestion des risques

L'évaluation du système de management de la qualité et de la gestion des risques s'opère par différents canaux :

- Les questionnaires de satisfaction complétés par les parents et/ou représentants légaux des patients pris en charge au sein de la Pouponnière SSR André Bousquairol
- Les plaintes et réclamations émises par les usagers de l'établissement
- Les audits internes de processus (gestion des déchets, respect de l'intimité, circuit du médicament, circuit du linge, etc.)
- Les démarches d'EPP

 <p>CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL</p>	<p><b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL 2018-2022</b></p>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 35/54

- Le suivi d'indicateurs
- La réalisation de patients traceurs afin d'évaluer le parcours du patient de son entrée à sa sortie

L'établissement n'est pas soumis au recueil des indicateurs nationaux. Il mène une démarche propre de recueil d'indicateurs adaptés à son activité, tels que : la consommation de solution hydro alcoolique, le délai d'envoi du courrier de sortie, la TRD (tenue du recueil de la douleur), etc.

Parallèlement à cela, l'établissement est pleinement impliqué dans le recueil des indicateurs du CAQES (Contrat d'Amélioration de la Qualité des Etablissements de Santé).

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 36/54

#### **IV. PROJET DE SOINS INFIRMIERS, DE REEDUCATION ET MEDICO TECHNIQUE**

Le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico technique est un prolongement du projet médical ainsi que du projet de management de la qualité et de la gestion des risques. Il vise à formaliser les orientations et les objectifs à poursuivre dans le cadre de la prise en charge des patients et de leur entourage afin d'assurer la qualité et la sécurité des soins.

Il a été élaboré en partenariat avec les professionnels de l'établissement, soumis à l'avis du Comité d'Entreprise (CE) et du Conseil d'Administration (CA) et validé par la Conférence Médicale d'Etablissement (CME).

Les professionnels de la Pouponnière SSR André Bousquairol promeuvent une démarche globale dans la prise en charge des patients et l'accueil de leur entourage. Celle-ci vise à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et la prise en compte de ses attentes, le tout en prévenant la maltraitance. La présente politique tend à formaliser les principes qui sous tendent cette prise en charge.

L'éthique de soins au sein de l'établissement est fondée sur des valeurs humanistes dans une approche globale de l'Homme et du soin, issues des valeurs associatives. Le respect des droits des patients en est une valeur centrale, conformément à la charte européenne des enfants hospitalisés dont les principes sont repris et détaillés ci après :

- **Sécuriser l'admission tout en adaptant l'environnement**

L'admission des patients est préparée en amont via un processus de primo-accueil formalisé. Cette étape vise à réduire l'anxiété de l'enfant et de son entourage en expliquant les modalités de prises en charge, les objectifs, l'organisation du quotidien, etc.

Des renseignements pratiques relatifs aux modalités de prise des repas, aux horaires de visite, etc. sont ainsi communiqués aux parents.

L'établissement allie pour l'enfant et sa famille deux dimensions conjointes : un lieu de soins, qui répond à la multiplicité des besoins de l'enfant, et un lieu de vie, qui agit sur la qualité de la vie de l'enfant et de sa famille. L'objectif poursuivit est d'adapter l'environnement de l'enfant pour favoriser son état de santé et les développements liés à son âge (décoration, mobilier, etc.)

- **Faciliter la présence de l'entourage et leur implication dans les soins**

L'établissement favorise la présence des parents et/ou de l'entourage de l'enfant tout au long de sa prise en charge. Ainsi, l'un des parents peut dormir auprès de l'enfant la nuit, dans sa chambre. La construction d'un pavillon parental dans le prolongement de l'unité de soins permettra, par ailleurs, la présence des parents et de la fratrie de l'enfant.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 37/54

La présence de l'entourage est l'un des postulats de la qualité de la prise en charge au sein de l'établissement, c'est pourquoi il est facilité et encouragé, notamment à travers l'éducation thérapeutique.

Un véritable partenariat entre l'équipe soignante et médicale et les parents est instauré. Il s'appuie sur la reconnaissance des expertises de chacun et vise à assurer une prise en charge sécurisée et sécurisante en vue du retour à domicile.

- **Soulager et prévenir la douleur**

La prévention de la douleur chez les enfants pris en charge au sein de l'établissement est un objectif prioritaire, au même titre que sa prise en charge. A cet effet, des moyens pharmacologiques et non pharmacologiques sont mis en œuvre au quotidien, tels que : les traitements antalgiques, les touchers-massages, les activités occupationnelles durant un soin, etc.

Le CLUD, institué au sein de l'établissement, œuvre dans cette perspective en définissant et en mettant en œuvre chaque année un programme d'actions.

- **Travailler les interactions, la socialisation autour du jeu**

Les soins thérapeutiques ne doivent pas s'éloigner des besoins liés à l'âge des enfants pris en charge. Pour ce faire, deux salles de vie permettent aux enfants de profiter d'activités. Des ateliers sont, par ailleurs, mis en œuvre dans une perspective de rééducation et de loisirs, sans s'éloigner de la dimension préventive et d'accompagnement du lien mère-enfant.

- **Assurer la formation des professionnels**

Afin d'assurer une prise en charge de qualité et sécurisée, la formation des professionnels est une ressource essentielle. L'établissement s'attache donc à la formation initiale des professionnels recrutés mais aussi à la formation continue de ces derniers en établissant chaque année un programme de formation au regard des orientations stratégiques de l'établissement fixées sur la période.

- **Assurer la continuité et la coordination des soins**

Dans l'intérêt de l'enfant et de sa famille, une prise en charge coordonnée et complémentaire est réalisée avec la médecine de ville et le milieu hospitalier (professionnels libéraux, HAD, médecins spécialistes, médecins généralistes, etc.). Un partage d'informations est assuré dans le respect de l'éthique et de la confidentialité des soins.

- **Respecter l'intimité de l'enfant**

L'organisation des locaux : chambres individuelles, salles de bains, salles de rééducation, etc. associée aux valeurs professionnelles, concourent au respect de l'intimité et de la dignité des enfants pris en charge.



 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 39/54

## V. PROJET SOCIAL

Le projet social est porteur des **valeurs institutionnelles** et vise à **garantir l'adaptation des ressources humaines aux évolutions structurelles et stratégiques de l'établissement**. Il fixe les objectifs généraux de la politique sociale de l'établissement ainsi que les mesures permettant la réalisation de ces derniers. Il porte notamment sur la formation, l'amélioration des conditions de travail, au sens des critères d'hygiène et de sécurité comme au sens de l'optimisation de la santé et de la qualité de vie au travail, la gestion prévisionnelle et prospective des métiers et des qualifications et la valorisation des compétences.

Le projet social a ainsi pour vocation :

- D'accompagner les professionnels dans la prise en charge globale de l'enfant et de sa famille afin de répondre à leurs besoins, avec la même exigence que le projet médical en termes de qualité et de sécurité des soins,
- De préserver et de promouvoir les liens sociaux entre les professionnels de la Pouponnière SSR dans le partage du sens des valeurs institutionnelles,
- De faciliter la réalisation des projets qui constituent le projet d'établissement en mobilisant et en adaptant les ressources humaines.

La qualité du projet social trouve son fondement dans la gestion des ressources humaines, en cohérence avec les objectifs stratégiques du projet médical. Il valorise la concertation et l'implication continue du personnel, et le partage d'une réflexion éthique respectueuse des droits de l'enfant et des valeurs humanistes associatives.

La clarification de la stratégie et des enjeux de l'établissement sont propices à la valorisation et à la promotion des professionnels dans les nouvelles compétences développées. Dans le respect des projets professionnels individuels, au regard des évolutions de l'activité et en lien avec les orientations stratégiques de l'établissement, le projet social s'articule autour de deux axes stratégiques, à savoir :

- Axe 1 : Réduire les inégalités sociales en santé
- Axe 3 : Développer la performance interne de l'établissement

### 1. La GPMC

La GPMC, ou Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences, fait partie intégrante du projet d'établissement 2018-2022. Elle consiste à ajuster les métiers aux besoins de l'établissement au regard des orientations stratégiques de l'établissement, à savoir :

- Le développement de l'éducation thérapeutique des patients et de leur famille
- L'accompagnement psycho-social
- Le développement de la prise en charge en soins palliatifs

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 40/54

Le bilan social de l'existant satisfait aux objectifs du projet social et facilite la formalisation de la Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences (GPMC). Par anticipation, la GPMC assure une adaptation qualitative et quantitative des compétences du personnel aux évolutions de l'activité de l'établissement. Dans cette optique, des formations spécifiques sont mises en œuvre afin de permettre le développement des compétences des professionnels, mais aussi de favoriser la qualité de vie au travail.

La GPMC se fixe à l'aide d'outils et d'indicateurs pertinents et adaptés : tels que des tableaux de bord propres au mouvement du personnel (entrées/sorties, congés, absentéisme, formation, turn over...), des pyramides des âges par catégories de métiers, synthèses entretiens, enquêtes satisfaction et audits.

## 2. La gestion et la prévention des risques professionnels

Le programme GRH prévoit de consolider les fondations du plan d'amélioration des conditions de travail. A ce titre, les instances (CLIN, CHSCT) sont associées dans la gestion et la prévention des risques professionnels en tant que groupes de réflexion consultés à périodicité définie. Les entretiens professionnels y participent, au même titre que le plan de vaccination du personnel, mis en œuvre annuellement, et l'information des professionnels sur les gestes et bonnes postures via la formation PRAP. Il valorise, par ailleurs, les pratiques des professionnels en confortant la Pouponnière SSR comme lieu ressource de stage en direction des futurs professionnels paramédicaux.

La mise en œuvre de ce dispositif induit principalement : l'identification, l'évaluation et le réajustement des qualifications, compétences et métiers du personnel en lien avec les instances et partenaires sociaux : à moyen et à long terme il s'agit de définir une politique de recrutement et d'accueil du personnel, incluant le recrutement externe, voire la mobilité interne entre établissements de l'association.

Il permet le ciblage et l'évolution des métiers repérés comme « sensibles » pour ajustement des actions d'amélioration à réaliser.

## 3. La formation des professionnels

La Pouponnière SSR favorise l'amélioration des réponses aux besoins spécifiques des enfants et de leur famille en situation de précarité et de fragilité psychosociale. Pour cela, elle décline un plan annuel de formation adapté aux besoins de la population accueillie (accompagnement psycho-social, relation avec les familles, etc.) ainsi qu'un projet d'éducation thérapeutique du patient portant sur le sevrage de l'alimentation entérale.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 41/54

La formation des professionnels, via le plan annuel voire pluri annuel (OPCA et fonds de l'établissement) favorise l'évolution, la flexibilité et la pertinence des pratiques professionnelles.

Elle conforte la technicité des métiers et la spécificité de la prise en charge et participe, de surcroit, à prévenir les risques professionnels ainsi qu'à répondre aux défis technologiques évoqués dans le projet du système d'information.

#### 4. Promouvoir la qualité de vie au travail.

L'approche promotion de la Qualité de Vie au Travail (QVT) initiée et entreprise par la Pouponnière SSR André Bousquairol se veut pérenne et continue. Cet objectif est transversal, il est repris dans le projet d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques via l'objectif « Promouvoir la qualité de vie au travail et prévenir les risques professionnels », dans le projet de soins infirmiers, de rééducation et médio technique à travers l'objectif « assurer la formation des professionnels » ainsi que dans le projet logistique et développement durable.

Ainsi, selon l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013, la qualité de vie au travail *« désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment »*.

La qualité des soins prodigués aux patients et à leur entourage est intimement liée à la qualité de vie au travail des professionnels. Prendre soin de la santé morale et physique des professionnels qui prennent soin des enfants accueillis constitue l'un des objectifs stratégiques prioritaire de l'établissement.

Six facteurs sont déterminants pour la qualité de vie au travail :

- Les relations sociales et de travail,
- Le contenu du travail,
- L'environnement physique de travail,
- L'organisation du travail,
- La réalisation et le développement professionnel,
- La conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

Les thématiques prioritaires choisies par l'établissement pour mener cette démarche de promotion de la QVT sont :

- L'égalité des chances via une concertation sur l'égalité homme/femme
- La santé au travail via une démarche de prévention des Risques Psycho Sociaux
- La relation au travail et le climat social via l'expression des professionnels
- Le contenu et l'organisation du travail via la qualité des soins et de la prise en charge.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 42/54

Les étapes concourant à la mise en œuvre d'un projet d'amélioration de la qualité de vie au travail sont :

- Réaliser un diagnostic à partir de l'évaluation des facteurs Risques Psycho Sociaux (RPS) auprès des professionnels par la médecine du travail & le CHSCT et des salariés volontaires.
- Réaliser un diagnostic à partir d'indicateurs sur l'égalité professionnelle avec la participation d'un intervenant extérieur de l'Institut de Recherche Technologique.
- Rechercher une qualité de dialogue par l'expression des salariés et la concertation avec les partenaires sociaux.

Afin d'évaluer la démarche entreprise et de préciser le diagnostic établi à ce jour, une enquête de satisfaction des professionnels sur les thématiques de la QVT va être menée.

Au final, le projet social décline un programme de Gestion des Ressources Humaines qui vise, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, à :

- Conforter le déploiement de l'activité notamment sur les nouveaux projets tels l'Education Thérapeutique du Patient (ETP), le soin palliatif,
- Valoriser la formation efficiente et l'acquisition de nouvelles compétences,
- La prise de responsabilité dans l'activité,
- Contribuer à une meilleure qualité de vie au travail.

L'effort de ce projet social s'inscrit dans un Plan pluriannuel d'actions 2018 – 2022 décrit à la fin du présent projet d'établissement.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 43/54

## VI. SCHEMA DIRECTEUR DU SYSTEME D'INFORMATION

### 1. Le périmètre de la sécurité du système d'information

La sécurité du système d'information regroupe l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels visant à assurer le traitement, le stockage et l'échange d'informations nécessaires aux activités de l'établissement.

La finalité de la sécurité est de lutter contre les risques auxquels est exposé le système d'information qui ont pour origine des défauts de conception, de développement, d'implémentation ou d'usage du SI.

La sécurité du système d'information de la Pouponnière SSR André Bousquairol doit couvrir l'ensemble des systèmes d'information de l'établissement en tenant compte des usages, des lieux d'utilisation et des personnes concernées.

#### a. Lignes directrices pour la sécurité

Les actions de sécurité doivent agir à plusieurs niveaux :

##### - **Protéger le système d'information**

Afin d'éviter que des situations risquées comme des tentatives d'intrusion ne se produisent, ce sont des actions de maîtrise des risques.

##### - **Détecter un incident**

Afin de réagir au plus vite et de limiter sa propagation. Il s'agit d'actions de surveillance, de vigilance et de tests.

##### - **Limiter les impacts potentiels du risque**

#### b. Critères de sécurité

La sécurité regroupe 4 notions fondamentales :

##### - **La disponibilité**

La disponibilité des systèmes d'information permet de garantir en permanence la communication et l'échange des données de prise en charge des patients, sans défaut.

##### - **L'intégrité**

L'intégrité est l'objectif d'exactitude et de fiabilité des données et des traitements. Les systèmes d'information doivent garantir que les informations sont identiques et inaltérables dans le temps et l'espace et certifier leur exhaustivité, leur validité et leur cohérence. La sécurité du système d'information contribue aux actions d'identité-vigilance.

##### - **La confidentialité**

La confidentialité permet de réserver l'accès aux données aux seules personnes autorisées. Les données à caractère confidentiel sont :

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA POUPONNIERE SSR ANDRE BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 44/54

- Les informations protégées par le secret médical
- Les informations privées des collaborateurs
- Les informations soumises à une obligation légale ou réglementaire de confidentialité
- Les informations stratégiques dont la divulgation externe ou interne peut nuire à la réputation et au fonctionnement de l'établissement

#### - La preuve

La preuve permet l'investigation en cas de dysfonctionnement ou d'incident. Les systèmes d'information doivent pouvoir fournir la preuve d'un évènement donné et permettre la vérification du bon déroulement des traitements informatiques réalisés par les applications. Il s'agit notamment de mettre en œuvre un système d'imputabilité qui permet d'associer une action à son auteur.

#### c. Protection de l'infrastructure des systèmes d'information

Les serveurs, les réseaux, les bases de données, les applications et les postes de travail constituent l'infrastructure indispensable, sans laquelle les systèmes d'information de l'établissement ne peuvent exister tant sur le plan de la prise en charge des patients, que de sa gestion. La disponibilité et l'intégrité de cette infrastructure doivent donc être protégées.

#### d. Protection des données

Les données relevant des catégories décrites ci-dessous, sont considérées comme sensibles et doivent faire l'objet de mesures renforcées de protection :

- *Données médicales*
- *Données administratives*
- *Données contractuelles et RH, Paie*
- *Données financières et comptables*
- *Données techniques*

Procurer à ces données le niveau de protection qui convient, suppose l'identification préalable de ces données, la détermination du type de protection (confidentialité, disponibilité, intégrité) et l'évaluation de leur degré de sensibilité. Un document relatif à l'identification de ces données est formalisé.

#### e. Protection juridique

Le référent sécurité du système d'information veille à l'application des dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de confidentialité, de protections des personnes et des informations afin de préserver les intérêts de l'établissement, et prévenir de tout recours dirigé contre l'établissement.

La protection juridique de l'établissement suppose la diffusion, à destination des utilisateurs du système d'information, d'une information pertinente sur leurs droits et obligations, à travers la charte informatique. (Cf. DOC – Charte d'accès et d'usage du système d'information)

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 45/54

## 2. Gestion des risques du système d'information

Une approche de gestion des risques est opérée sur ce processus. Elle participe, de fait, à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'établissement.

L'analyse de risques est réalisée de façon pluridisciplinaire et à fréquence régulière sur la base de sources de données diverses et réévaluée à fréquence régulière. Elle est intégrée à la cartographie générale des risques.

Le plan d'actions défini au regard des risques identifiés du processus système d'information est intégré dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS).

## 3. Organisation de la sécurité du système d'information

### a. Responsabilité des acteurs du système d'information

Tout professionnel de la Pouponnière SSR André Bousquairol doit être informé des responsabilités qui lui reviennent en matière de sécurité du système d'information et doit les accepter de manière formelle. (Cf. DOC - Charte d'utilisation du système d'information ; annexée au règlement intérieur)

Par ailleurs les professionnels intervenant au sein de l'établissement ont, dans le cadre de leur activité, un devoir de réserve voire des obligations de secret professionnel.

### b. Accès aux ressources informatiques

La mise à disposition de ressources informatiques à un professionnel tels que le poste de travail, le compte de messagerie, l'accès au réseau ou à une application, doit être formalisée à l'embauche, au changement de fonction et au départ de l'intéressé, qu'il soit personnel permanent ou non, de même qu'il soit personnel de l'établissement ou intervenant extérieur.

Un processus est donc mis en place, il comporte :

- *La signature par l'utilisateur de la Charte de l'utilisateur des ressources informatiques.*
- *La signature par le responsable hiérarchique.*

L'accès aux ressources doit être contrôlé (identification, authentification) et adapté au droit à en connaître de l'utilisateur (droits et privilèges, profil utilisateur).

### c. Charte informatique

L'usage du système d'information de la Pouponnière SSR André Bousquairol est régi par la présente politique ainsi que par la charte d'utilisation du système d'information.

Tout utilisateur doit, préalablement à son accès aux outils informatiques, prendre connaissance des droits, devoirs et engagements que lui confère la mise à disposition par

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 46/54

l'établissement de ces outils. Cette information se fait au travers de la charte, que tout salarié ou intervenant extérieur doit attester avoir reçu et accepté.

d. Surveillance des systèmes et des réseaux

La sécurité du système d'information exige une surveillance systématique des systèmes et du trafic sur le réseau, afin de tracer les actions effectuées. Les dispositifs mis en œuvre doivent être conformes à la réglementation en vigueur et respecter les principes de proportionnalité (adaptation du niveau des moyens à l'enjeu effectif de la sécurité) et de transparence (information des partenaires sociaux et utilisateurs).

Cette surveillance sera effectuée par des intervenants qualifiés, accrédités par la Direction, et en conformité avec les lois et recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

e. Formation et sensibilisation

La formation et l'information des différents acteurs du système d'information, sont cruciales pour la sécurité. La Direction, le référent sécurité du système d'information et le pôle qualité organisent à fréquence régulière des actions en ce sens.

f. Veille technique et juridique

Une veille technique et juridique est assurée par le référent sécurité du système d'information en lien étroit avec la Direction de l'établissement.

g. Gestion documentaire du système d'information

La gestion documentaire relative au processus du système d'information est assurée par le pôle qualité dans l'arborescence générale du système qualité.

4. Protection des données

a. Disponibilité, confidentialité et intégrité des données

Afin de réduire le risque de perte ou d'altération des données du système d'information et ainsi de garantir l'intégrité des données, un plan de sauvegarde des données est formalisé et mis en œuvre. Il est testé à fréquence régulière.

Par ailleurs, la fonction de génération de trace associée à une opération est activée sur l'ensemble des applications pour exploitation en cas de recherche de cause d'anomalie.

b. Protection des données sensibles

La Pouponnière SSR André Bousquairol traite des données à caractère personnel qualifiées de « sensibles » par la loi informatique et libertés du 20 juin 2018.

L'établissement met en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des données à travers la gestion des accès, la sécurité des locaux, les droits et devoirs alloués aux professionnels, etc.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 47/54

Ainsi, les données sensibles devront impérativement faire l'objet d'une protection au niveau du contrôle d'accès, du traitement, du stockage ou de l'échange pour en assurer la confidentialité conformément au code de santé publique et au décret n° 2007-960 du 15 mai 2007 relatif à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électronique.

En particulier :

- L'accès à une donnée sensible ne doit être possible qu'après authentification et contrôle de l'autorisation. Une donnée sensible ne doit pas faire l'objet d'un partage non contrôlé.
- Aucune donnée sensible ne doit être transportée à l'extérieur (clé USB, cd-rom, ordinateurs portables, etc.)
- Pour le stockage et l'échange informatisé de données particulièrement sensibles, on devra impérativement mettre en œuvre des moyens de chiffrement via l'utilisation de la messagerie sécurisée Medimail notamment

c. Réparation, cession et mise au rebus

Avant tout envoi en réparation, toute cession ou mise au rebus d'un matériel, il convient de s'assurer que toutes les données ont bien été effacées par un procédé efficace et selon les recommandations techniques du référent sécurité du système d'information et de la Direction. Si cela s'avère impossible, à cause d'une panne par exemple, les supports concernés devront être démontés et détruits.

d. Administration des serveurs et des postes de travail

L'administration des serveurs et des postes de travail est placée sous la responsabilité du référent sécurité du système d'information de l'établissement.

e. Sécurisation des postes de travail et des moyens nomades

Chaque utilisateur veille à la sécurisation de son poste de travail ou moyen nomade mis à leur disposition (téléphone portable professionnel).

L'accès aux postes de travail (et aux moyens nomades) doit être protégé par mot de passe. Ce dernier doit être suffisamment robuste et ne doit pas être divulgué ni laissé sans protection.

La sortie et l'utilisation à l'extérieur de l'établissement de tout équipement informatique doivent avoir été autorisées préalablement.

f. Contrôle d'accès

L'accès au système d'information exige une identification et une authentification préalable. Des mécanismes permettant de limiter les services, les données, les privilèges auxquels à accès l'utilisateur en fonction de son rôle et de sa fonction dans l'établissement, sont mis en œuvre dans la mesure du possible. Il importe de bien différencier les différents rôles et de n'attribuer que les privilèges nécessaires.

g. Maintenance et télé-action interne/externe

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 48/54

Lorsqu'elles utilisent un logiciel leur permettant d'intervenir à distance sur l'ordinateur d'un utilisateur, les personnes en charge de l'administration ou du support doivent l'en avertir et respecter les principes de la Loi Informatique et Libertés. La garantie d'une relation de confiance mutuelle repose sur le fait que l'utilisateur puisse conserver la maîtrise de l'environnement.

#### h. Réseau

Le SI doit être protégé vis-à-vis de l'extérieur à l'aide de filtres d'accès appliqués sur les équipements en tête de réseau.

#### i. Maintien du niveau de sécurité

Le maintien du niveau de sécurité, en particulier la vérification d'absence de risque lors de l'installation de nouveaux matériels, logiciels ou de connexion de matériels mobiles, doit faire l'objet de dispositions techniques sous la responsabilité du référent sécurité du système d'information.

Ces dispositions doivent intégrer le maintien au cours du temps de l'état de sécurité des différents matériels : applications des correctifs, mises à jour de l'antivirus, pare-feu, etc....

Elles doivent préciser les conditions de surveillance du fonctionnement du SI de manière à s'assurer de son état de sécurité : analyse des journaux, vérification des vulnérabilités, suivi des avis de sécurité.

#### j. Journalisation, tableaux de bord

Le système d'information doit comprendre des dispositifs ou procédures de journalisation centralisés et protégés. L'objectif est de permettre de détecter des intrusions ou des utilisations frauduleuses, de tenter d'identifier les causes et les origines, d'éviter des contaminations d'autres sites par rebond et de remettre en place le système.

#### k. Fichiers de traces

Les fichiers de traces seront analysés afin de repérer d'éventuels problèmes et de produire des statistiques et tableaux de bord.

#### l. Gestion d'incidents

Chaque acteur du SI doit être sensibilisé à l'importance de signaler tout incident réel ou suspecté via la déclaration d'un évènement indésirable. Un protocole en définit le circuit

#### m. Plan de reprise d'activité et Plan de Continuité de l'Activité

L'établissement doit définir un Plan de Reprise d'Activité (PRA) ainsi qu'un Plan de Continuité de l'Activité (PCA).

Ces plans doivent permettre, dans un premier temps, de maintenir en mode dégradé les activités critiques (PCA), puis de récupérer et de restaurer toutes les fonctionnalités du système d'information (PRA).

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 49/54

## 5. Orientations majeures du système d'information :

### • **L'utilisation partagée du DPI :**

La mise en œuvre du Dossier Patient Informatisé (DPI) dès 2014 a visé à assurer une prise en charge transversale et coordonnée des patients garantissant la qualité et la sécurité des soins. Le DPI permet ainsi de :

- Constituer un dossier unique du patient et en assurer une gestion administrative,
- Favoriser le partage sécurisé des informations soignantes et médicales en interne
- Renforcer la traçabilité et la qualité des informations par la mise en œuvre d'un plan de soins,
- Sécuriser le circuit du Médicament en supprimant les retranscriptions et en assurant une traçabilité de l'administration en temps réel,
- Assurer la traçabilité des prescriptions non médicamenteuses,
- Renforcer et dynamiser l'implication de l'ensemble des soignants dans la démarche qualité et sécurité

Pour la période, l'établissement vise à poursuivre le développement du DPI (intégration des comptes rendus, des résultats examens, des courriers et des documents de sortie) et à développer l'utilisation du DMP pour le public accueilli.

Des professionnels identitovigilants sont identifiés sur l'établissement. Il participe à prévenir toute erreur d'identification du patient, en lien avec la gestion du système d'information.

- **La coordination du parcours patient via le logiciel VIA TRAJECTOIRE**
- **Un support de gestion administrative partagé au niveau associatif**
- **Un outil de communication externe**

La création et la diffusion d'un site internet associatif permet à la Pouponnière SSR de communiquer en externe sur des thématiques liées aux pratiques et à l'organisation.

### • **Le recueil d'indicateurs liés au système d'information**

Le recueil d'indicateurs liés au système d'information participe au pilotage de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et plus largement au pilotage stratégique de l'établissement.

### • **La gestion documentaire**

La gestion documentaire est organisée au sein de la Pouponnière SSR André Bousquairol. La bureautique informatique partagée facilite le partage et l'accessibilité des documents qualité. Le circuit de diffusion des documents est protocolisé et mis en œuvre.

### • **La communication interne**

La communication interne à l'établissement s'opère via différents canaux : les notes de service, le mensuel de l'EOH « CLIN D'ŒIL », l'outil de communication « LE LIEN », etc.



 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 51/54

## VII. PROJET LOGISTIQUE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE

### 1. Le projet logistique : la restauration, le bionettoyage et la blanchisserie

Le projet logistique répond à l'objectif de promouvoir et de garantir des prestations adaptées aux besoins des usagers et des professionnels.

#### ▪ **La restauration**

La gestion directe de la prestation restauration a été retenue pour la Pouponnière SSR André Bousquairol, ce dans le but d'avoir une maîtrise plus importante de la qualité et de la sécurité des process de fabrication. Les besoins des patients sont pris en compte dans l'élaboration des menus et des plats. Une diététicienne libérale est en appui du service de restauration.

Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) est un outil de maîtrise des risques en restauration. Il est basé sur la démarche « Analyse des Risques et de Maîtrise des Points Critiques » (HACCP), dont le premier objectif est d'analyser et d'évaluer les risques potentiels dans le processus de fabrication. Ils peuvent être microbiologiques, physiques ou chimiques.

Le contrôle de l'application des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire est sous la responsabilité de la Direction Départementale des Services Vétérinaires. Des visites d'inspection sanitaire sont effectuées de façon inopinée tous les 4 ans environ. Elles donnent lieu à l'émission d'un rapport d'inspection vétérinaire dont les non-conformités relevées font l'objet de mesures correctives systématiques.

L'établissement a fait le choix de renforcer sa politique de contrôle en faisant appel à un prestataire externe. Des analyses microbiologiques (aliments, eau et surfaces) ainsi qu'un audit annuel PMS (Plan Maîtrise Sanitaire) sont ainsi réalisés.

En cas de résultat non satisfaisant : une analyse du dysfonctionnement est réalisée par le pôle qualité, conjointement avec le service de restauration.

#### ▪ **Le bionettoyage**

L'activité de bionettoyage est, au même titre, en gestion directe, et ce afin de gérer au plus près les besoins de l'établissement et d'intégrer le personnel ASH au fonctionnement des équipes soignantes. Cette prestation est animée par la responsable logistique, qui garantit le respect des dispositifs réglementaires en matière d'hygiène en collaboration avec le CLIN et le pôle qualité.

#### ▪ **La blanchisserie**

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 52/54

La prestation lingerie est assurée par la lingerie associative située sur le site de Saint-Lys. Son fonctionnement et son organisation respectent les procédures d'hygiène et de sécurité définies.

## 2. Le développement durable

**Le concept de développement durable vise à réconcilier le développement économique et social, la protection de l'environnement et la conservation des ressources naturelles.**

Il s'articule autour de trois grands vecteurs interdépendants et complémentaires :

- un vecteur économique, qui cible des objectifs de développement et d'efficacité économiques,
- un vecteur social, qui tend à satisfaire les besoins humains et à répondre à des objectifs de cohésion sociale et d'équité,
- un vecteur environnemental qui cherche à préserver l'intégrité écologique ainsi qu'à améliorer et valoriser l'environnement et les ressources naturelles sur le long terme.

Il convient donc de rapprocher les axes développés ci-après du projet social en ce qu'il attrait notamment aux orientations sociales de promotion de la qualité de vie au travail.

### a. Au niveau environnemental :

#### ▪ **La gestion et la valorisation des déchets :**

L'établissement organise la récupération et le recyclage des déchets suivants :

- Les ordures ménagères
- Les DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux)
- Le matériel d'éclairage (ampoules, plafonniers, etc.)
- Les huiles de cuisson

La Pouponnière SSR André Bousquairol a pour projet d'initier une démarche de recyclage des déchets alimentaires.

#### ▪ **Préserver l'environnement :**

Agir sur la consommation d'eau, d'énergie et de papier est un objectif prioritaire pour l'établissement. L'objectif est de cibler des actions d'amélioration des comportements de consommation d'eau évitables et de réduire la consommation de papier lors de l'impression notamment.

Les professionnels seront formés aux éco-gestes, tels que : le tri sélectif, l'éclairage des locaux, etc.

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 53/54

b. Les enjeux sociaux :

L'association se positionne dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de la prise en charge globale des patients et de leur entourage et veille, dans une réflexion éthique et selon des principes humanistes, au respect de la dignité des personnes.

La qualité des soins prodigués aux patients et à leur entourage étant intimement liée à la qualité de vie au travail des professionnels, il apparaît comme évident que cette dernière constitue l'un des objectifs stratégiques prioritaire de l'établissement, et plus largement de l'association gestionnaire.

❖ **La concertation sur l'égalité homme/femme**

Un groupe de travail a été initié en concertation avec l'Institut Régional du Travail (IRT) et le groupe de pilotage de la démarche QVT cité auparavant. Il vise à aboutir à un accord d'entreprise sur la base d'un plan d'actions formalisé suite à un audit réalisé par l'IRT.

❖ **La prévention des Risques Psycho Sociaux (RPS)**

Une démarche d'évaluation collective a été entreprise depuis 2016, conjointement entre le groupe de pilotage de la démarche QVT et la médecine du travail, sur l'évaluation des facteurs de RPS. L'outil d'évaluation a été choisi en concertation avec les partenaires sociaux : il s'agit d'une méthodologie INRS, basée sur une démarche de recueil sur le terrain via des interviews.

Sept thèmes ont été évalués :

- L'intensité et la complexité du travail
- Les horaires de travail
- L'exigence émotionnelle
- L'autonomie au travail
- Les rapports sociaux au travail
- Les conflits de valeurs
- L'insécurité de l'emploi et du travail

Sur la base de l'évaluation réalisée, un plan d'actions a été défini en concertation avec la médecine du travail. L'objectif visé est de mettre la prévention primaire au premier plan du plan d'actions.

Par ailleurs, un plan d'actions seniors avait été formalisé en 2012. Il a donné lieu à des mesures d'aménagement de poste en fin de carrière.

❖ **L'expression des professionnels**

L'expression des professionnels est favorisée dans le cadre de leur exercice. Des temps de discussion sur le travail sont formalisés à raison d'une fois par semaine à travers des « staff ». Ce temps est l'occasion pour les professionnels d'aborder le contenu du travail, tels

 CENTRE ANDRE BOUSQUAIROL	<b>PROJET D'ETABLISSEMENT DE LA  POUPONNIERE SSR ANDRE  BOUSQUAIROL 2018-2022</b>	REF : POUP/GOUV/DOC/02
		VERSION : 02
		DATE : 30/03/2018
		PAGE : 54/54

que : les modalités de prise en charge des patients, les relations avec l'entourage, les relations managériales, etc.

Parallèlement à cela, un groupe d'analyse des pratiques a été mis en œuvre en 2015 avec l'intervention d'une psychologue extérieure. Cet espace de dialogue a été l'occasion de poser au niveau collectif, mais aussi individuel, des problématiques en lien avec les valeurs professionnelles autant que personnelles.

### ❖ **La qualité des soins**

La démarche de certification, et de façon plus générale la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, est une opportunité pour les professionnels de mettre du sens dans leurs pratiques quotidiennes, de questionner le travail d'équipe et les objectifs opérationnels et stratégiques poursuivis. La méthodologie de l'analyse des risques permet d'aborder les pratiques sous un nouvel aspect via, notamment, la gestion a priori des risques mais aussi à travers l'identification des dispositifs de maîtrise en place. Il s'agit aussi d'une occasion pour que des échanges pluridisciplinaires s'opèrent et des travaux de groupe se réalisent.

L'approche promotion de la QVT entreprise par la Pouponnière SSR André Bousquairol se veut pérenne, intégrée dans les orientations stratégiques de l'établissement et mobilisatrice. Les plans d'actions définis dans le cadre de l'égalité homme/femme et de la prévention des RPS sont mis en œuvre et évalués à fréquence régulière.

Afin d'évaluer la démarche entreprise et de préciser le diagnostic établi à ce jour, une enquête de satisfaction des professionnels sur les thématiques de la QVT va être menée.

#### c. L'efficacité :

L'établissement priorise le développement d'une politique d'achats éco-responsable, notamment pour les fournitures et les produits d'entretien.