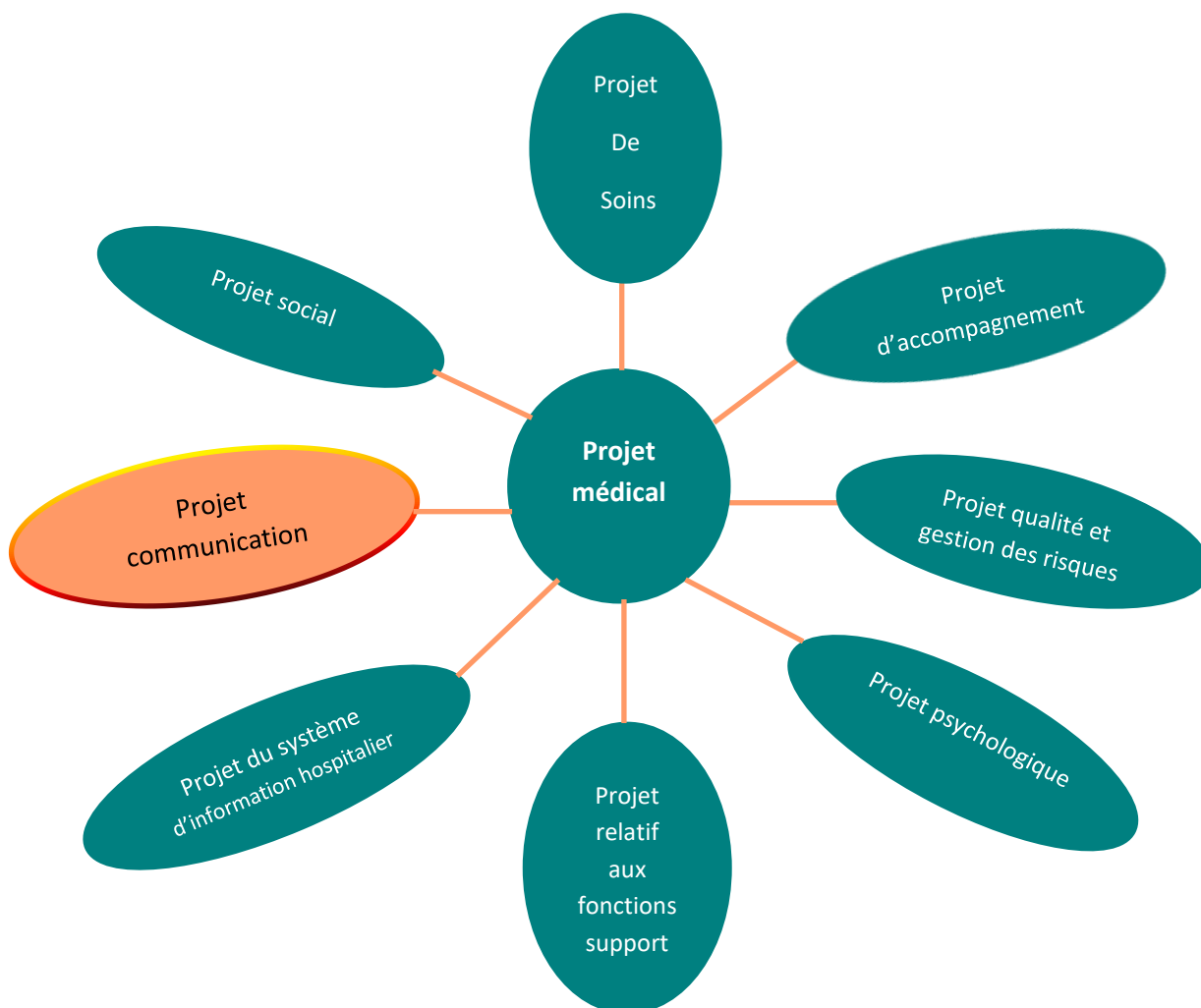




Projet d'établissement 2018 - 2022  
Centre Hospitalier de La Rochefoucauld

**LIVRET**

**PROJET COMMUNICATION**



## 1) INTRODUCTION

Le projet d'établissement a pour ambition de définir la politique générale de l'établissement sur une période de cinq ans. Le secteur hospitalier et médico-social étant en constante évolution, le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld doit pouvoir s'adapter au mieux pour répondre aux besoins de la population et des personnes accueillies.

Le projet d'établissement fixe les objectifs généraux de l'établissement notamment sur la base du projet médical. Il définit les orientations stratégiques du Centre Hospitalier dans le domaine médical et des soins infirmiers et médico-techniques, de la recherche biomédicale, de la politique sociale, des plans de formation, de la gestion et du système d'information.

Le projet d'établissement 2018-2022 a été élaboré en concertation avec le personnel du Centre Hospitalier autour de neuf volets, au regard de ses activités :

- Le projet médical qui doit s'inscrire en cohérence avec celui du GHTC, piloté par la Présidente de la CME.
- Le projet de soins lui aussi en lien avec le PSP du GHTC, piloté par la coordinatrice générale des soins.
- Le projet d'accompagnement des patients – résidents piloté par la cadre supérieure de santé en charge du secteur médico-social.
- Le projet psychologique, piloté par une psychologue du secteur médico-social.
- Le projet social, piloté par la Directrice Déléguée.
- Le projet qualité et gestion des risques piloté par l'ingénieur chargée de la qualité et de la gestion des risques.
- Le projet communication, piloté par la Directrice chargée de la communication en sa représentante et l'ingénieur qualité chargée de la qualité et de la gestion des risques.
- Le projet relatif aux fonctions supports piloté par le Directeur chargé des affaires logistiques, des achats et du développement durable et le Directeur des travaux gestion des risques en association avec la Directrice Déléguée.
- Le projet du système d'information hospitalier piloté par la Directrice chargée du système d'information du GHTC, gestion du dossier patient et communication qui s'inscrit dans le SDSIH.

L'ensemble de ces projets a été élaboré dans le respect des valeurs définies ci-après.

## 2) VALEURS PARTAGEES DU CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier a voulu au préalable définir les valeurs communes dans lesquelles s'inscrit la construction de son projet d'établissement. Dans ce cadre, les valeurs déjà présentes et partagées au niveau territorial ont été reprises auxquelles s'ajoutent des valeurs propres et complémentaires des professionnels du CHLR.

### 3.1 LES VALEURS DES PMP ET PSP

- Une offre de soins graduée et partagée : par la mise à disposition des multiples compétences et de l'expertise professionnelle.
- Une égalité d'accès aux soins : au travers d'une filière de soins quel que soit le lieu de prise en charge, l'âge, l'origine et la situation sociale de l'utilisateur dans le respect du libre choix.
- Une continuité des soins assurée : par toute la chaîne des professionnels de santé pour l'ensemble des prises en charge sur le territoire.

### 3.2 LES VALEURS DES PROFESSIONNELS DU CH LR

- Le respect : chaque professionnel se doit de respecter les personnes accueillies, les autres professionnels, les règles, les locaux, le matériel et l'image de l'établissement.
- La compétence (savoir, savoir être et savoir-faire) : dans le cadre de sa fonction et de son champ de compétence, chaque soignant est capable de décider, d'agir et d'assumer les conséquences de ses actes dans l'intérêt des personnes accueillies et de l'institution.
- L'autonomie : l'institution tend vers le développement du sens des responsabilités de chaque intervenant. Elle favorise l'ouverture d'esprit, l'adaptabilité, la créativité et la maturité professionnelle des collaborateurs.

- L'intégrité : chaque intervenant est capable d'agir conformément aux devoirs professionnels en toutes circonstances et de participer aux missions de l'institution, dans le respect de son domaine de compétence. Cette valeur est appliquée pour les pairs, les autres professionnels au travers des missions de service public.
- La discrétion professionnelle : celle-ci est érigée dans l'intérêt de la personne accueillie et de l'institution et fait partie intégrante de la culture du CH.

### 3) MOT DU PILOTE / PREAMBULE

Un projet d'établissement est un formidable vecteur pour analyser, repenser et enrichir nos pratiques hospitalières en termes de communication : il est à la fois une possibilité de la rendre plus efficace et de l'améliorer et un outil de communication à part entière.

Notre établissement partage déjà qualitativement de l'information tant en interne qu'en externe et sait valoriser les nombreuses activités et actions de ses professionnels : il s'agit maintenant de mieux structurer et organiser notre communication tout en l'harmonisant au sein de la direction commune en bénéficiant des apports méthodologiques et techniques du service communication commun.

Améliorer la visibilité du CHLR, c'est valoriser son offre de soins et d'hébergement ainsi que la qualité des prestations de ses professionnels et leur faire partager une identité visuelle commune. Les objectifs visés dans le projet d'établissement vont dans ce sens.

Le projet a été élaboré en groupe de travail pluridisciplinaire composé de :

- ‡ Madame M. AUDIER, Attachée d'administration hospitalière, Accueil/Admission/Finances ;
- ‡ Madame A. BOURDEAU, Assistante Communication CHA, **co-pilote du volet** ;
- ‡ Madame N. MAIRE, Communication ;
- ‡ Madame F. PELFRESNE, Ingénieur Hospitalier, Qualité - Gestion des Risques - Usagers – Communication, **co-pilote du volet** ;
- ‡ Madame S. PLAS, Directrice déléguée ;
- ‡ Madame I. ROSSI, Attachée d'administration hospitalière, Ressources Humaines.

Le Projet Communication du Projet d'Etablissement 2018-2022 s'articule ainsi autour de 3 axes de développement et se décline en 13 fiches actions :

1. Une politique de communication interne et externe intégrant le CH LR dans la direction commune ;
2. La modernisation des outils et circuits de communication en vue de faciliter l'accessibilité aux informations en s'inscrivant dans une démarche de développement durable ;
3. Les actions de communication en soutien au projet d'établissement.

Marie-Christine DUPUY  
Directrice adjointe du système d'information, gestion du dossier patient et communication

Florence PELFRESNE  
Ingénieur hospitalier chargée de la qualité et de la gestion des risques

Anne BOURDEAU et par délégation  
Assistante communication de la direction commune et gestion du dossier Patient

NBRE D'ACTIONS	AXE	OBJECTIF OPERATIONNEL	ACTIONS		ETAPES				
			N°	LIBELLE	2018	2019	2020	2021	2022
1	Une politique de communication interne et externe intégrant le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld dans la direction commune	Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-001	Création d'une charte graphique					
2	Une politique de communication interne et externe intégrant le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld dans la direction commune	Coordonner la communication ascendante et descendante du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-002	Gestion des flux de l'information en interne					
3	Une politique de communication interne et externe intégrant le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld dans la direction commune	Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-003	Valorisation des actions menées par le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					
4	Une politique de communication interne et externe intégrant le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld dans la direction commune	Définir les modalités de communication externe, entre les établissements de la direction commune	COM-004	Gestion des flux de l'information externe					
5	La modernisation des outils et circuits de communication en vue de faciliter l'accessibilité aux informations en s'inscrivant dans une démarche de développement durable	Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-005	Actualisation continue du site Internet du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					
6	La modernisation des outils et circuits de communication en vue de faciliter l'accessibilité aux informations en s'inscrivant dans une démarche de développement durable	Partager l'information au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-006	Création du site Intranet du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld					
7	La modernisation des outils et circuits de communication en vue de faciliter l'accessibilité aux informations en s'inscrivant dans une démarche de développement durable	Partager l'information au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld	COM-007	Réflexion sur le devenir des publications internes du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld (mensuel, trimestriel)					

NBRE D'ACTIONS	AXE	OBJECTIF OPERATIONNEL	ACTIONS		ETAPES				
			N°	LIBELLE	2018	2019	2020	2021	2022
8	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Accompagner la mise en œuvre des actions du Projet Psychologique	COM-008	Elaboration de flyers					
9	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Accompagner la mise en œuvre des actions du Projet Médical	COM-009	Elaboration de plan de communication interne et externe incluant des flyers et des documents d'information à destination des patients, résidents, aidants					
10	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Accompagner la mise en œuvre des actions du Projet d'Accompagnement	COM-010	Elaboration de supports d'information					
11	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Accompagner la mise en œuvre des actions du Projet Qualité & Gestion des Risques	COM-011	Sensibilisation des professionnels à ENNOV® par la mise à disposition d'un guide d'accès					
12	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Accompagner la mise en œuvre des actions du Projet relatif aux fonctions support	COM-012	Elaboration d'un flyer					
13	Les actions de communication en soutien au projet d'établissement	Communiquer en interne et en externe sur le Projet d'Etablissement	COM-013	Elaboration et mise en œuvre du plan de communication relatif au Projet d'Etablissement					





# 1

## Une politique de communication interne et externe intégrant le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld dans la direction commune

- Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Création d'une charte graphique
- Coordonner la communication ascendante et descendante du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Gestion des flux de l'information en interne
- Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Valorisation des actions menées par le Centre Hospitalier de La Rochefoucauld
- Définir les modalités de communication externe, entre les établissements de la direction commune → Gestion des flux de l'information externe

# 2

## La modernisation des outils et circuits de communication en vue de faciliter l'accessibilité aux informations en s'inscrivant dans une démarche de développement durable

- Promouvoir l'image du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Actualisation continue du site Internet du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld
- Partager l'information au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Création du site Intranet du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld
- Partager l'information au sein du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld → Réflexion sur le devenir des publications internes du Centre Hospitalier de La Rochefoucauld (mensuel, quadrimestriel)

# 3

## Les actions de communication en soutien au projet d'établissement

- Accompagner la mise en oeuvre des actions du Projet Psychologique → Elaboration de flyers