

# PROJET DES USAGERS

## 2023-2026

### du CHIL & de ses EHPAD





Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# « Un projet PAR les usagers, POUR les usagers »



Le **projet des usagers** est un projet porté par la Commission des Usagers (CDU), et dont l'élaboration est participative.

Il associe les représentants des usagers (RU), les associations de bénévoles ayant conventionné avec le CHIL, et les professionnels de l'établissement.

Il exprimer les attentes et propositions des usagers au regard des valeurs de l'établissement, de sa politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

A ce titre, la Charte de la personne hospitalisée est au cœur du projet.

⇒ Il donne lieu à des **actions concrètes** au bénéfice des usagers.



# UN CADRE LEGISLATIF



Le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un « **Projet des usagers** ».

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.

*« La Commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein »*

*« Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant dernier alinéa de l'article L.1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La Commission Médicale d'Etablissement (CME) contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement ».*

*« Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs ».*

# UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL



Le **projet des usagers** respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le Projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes.

Le **projet des usagers** reflète l'engagement de la Direction générale, de la Commission médicale d'établissement (CME), des services de soins et représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.

*Les valeurs du CHIL qui inspirent ce projet :*

*(Nuage de mot réalisé lors de la réunion de concertation du groupe projet le 16 juin 2023)*



# UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE



La méthodologie choisie pour construire le **projet des usagers** respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité de regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître et mieux se comprendre.

Porté par les Représentants des usagers (RU) et les représentants des associations de bénévoles, sous le pilotage du Directeur délégué et du Vice-président de la CDU, et avec l'appui de la Cellule Qualité, le projet a été élaboré suite à une **première réunion de concertation du groupe projet le jeudi 1<sup>er</sup> juin 2023**.



Le **groupe projet** est constitué comme suit :

## *Représentants de l'établissement*

- Monsieur Glenn HOUËL, Directeur délégué du CHIL
- Madame Nadiège CLAUSS, Responsable Admissions & Facturation, Secrétaire de la CDU et du CVS
- Madame Nathalie WINTER, Coordinatrice des secrétariats médicaux, Médiateur non médical titulaire
- Madame Julie CHRISTMANN, Adjointe à la Direction des soins, Médiateur non médical suppléant
- Madame Gracielle FACCINI, Cadre supérieur de santé du pôle Gériatrie
- Madame Marie FISCHER, IDE représentante titulaire de la CSIRMT – *Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique*
- Madame Nursel YAZAR, IDE représentante suppléante de la CSIRMT – *Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique*
- Madame Isabelle SABLÉ, AS représentante titulaire du CSE – *Comité Social d'Etablissement*
- Monsieur Jean-Luc ROYER, Manipulateur en radiologie représentant suppléant du CSE – *Comité Social d'Etablissement*
- Monsieur Richard FILIPPI, Qualiticien

## Représentants des usagers (RU)

- Monsieur **André HAUCK**, RU titulaire UNIAT, Vice-président de la CDU et membre du Conseil de surveillance
- Monsieur **Gérard BOULANGER**, RU titulaire ALSACE CARDIO, membre du Conseil de surveillance
- Monsieur **Benoît GRUBER**, RU suppléant UNIAT

## Représentants des associations de bénévoles

- Madame Monique BARTHEL, Présidente de l'association « Rayon de soleil » - EIH « Les côteaux fleuris » de Wissembourg
- Madame Marguerite DAMBACHER, Présidente de l'association « LAPAL – Les Amis des personnes âgées de la Lauter » - EHPAD Stanislas de Wissembourg
- Madame Anny PONS, Vice-Présidente de l'association « LAPAL – Les Amis des personnes âgées de la Lauter » - EHPAD de Lauterbourg
- Madame Joëlle JUNGBLUTH, Secrétaire de l'association « LAPAL – Les Amis des personnes âgées de la Lauter »
- Monsieur BOSENMEYER Gérard, Président par intérim de l'association « De Sunne Strahl » - EHPAD de Woerth
- Madame Christiane MUCKENSTURM, Présidente de l'association « Les Aulnes » - EHPAD de Betschdorf
- Monsieur Etienne BERG, Président de l'association « Sainte Adélaïde » - EHPAD de Seltz
- Madame Sandrine SORROCHE, Présidente de l'association « Les petites cigognes de Wissembourg » - Maternité
- Madame le Dr Anna SIMON, Présidente de l'association « JALMALV – Jusqu'à la mort accompagner la vie » - SSR Polyvalent et Soins palliatifs
- Madame Pierrette DIETENBECK, Présidente de l'association « Club Cœur Santé » - SSR Cardio

*Pour la réussite du projet des usagers,  
l'engagement, l'adhésion et la  
participation de tous est nécessaire !*





## AXE 1 :

# RENFORCER L'ACCUEIL, L'INFORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS ET LEURS FAMILLES

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	ACTIONS	MISE EN OEUVRE	PILOTES	CALENDRIER	INDICATEUR
<b>1.1 Renforcer le partenariat avec les associations de bénévoles</b>	1.1.1 Formaliser une <b>convention</b> entre la Direction et chaque association intervenant au CHIL et dans ses EHPAD	Proposer une trame commune intégrant notamment les modalités d'intervention concrètes et les modalités de participation aux assemblées générales	Secrétariat de direction	12/2023	Signature de la convention
	1.1.2 <b>Identifier</b> les bénévoles	Equiper chaque bénévole d'un badge d'identification	Secrétariat de direction Présidents associations	03/2024	Réalisation badges
		Réaliser un trombinoscope photos	Service communication Présidents associations	03/2024	Réalisation trombinoscope
<b>1.2 Soutenir l'action des RU et des bénévoles</b>	1.2.1 Donner de la <b>visibilité aux actions réalisées</b> par les bénévoles	Identifier un espace d'affichage par service et afficher le planning des animations et manifestations	Service communication Présidents associations	06/2024	Affichage trombinoscope et plannings
	1.2.2 Favoriser la participation des RU et associations aux <b>actions de prévention de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journée Dons d'organes</li> <li>- Journée Soins palliatifs (JALMALV)</li> <li>- Semaine Sécurité des patients</li> </ul>	Cellule Qualité Secrétariat de direction	Annuel	



## AXE 2 :

# FAVORISER L'EXERCICE DU DROIT DES USAGERS

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	ACTIONS	MISE EN OEUVRE	PILOTES	CALENDRIER	INDICATEUR
<b>2.1 Revoir les modalités de dépôt de réclamation</b>	2.1.1 Mettre à jour le document « <b>Modalités de dépôt de réclamation</b> »	Réaliser un document plus ludique	Service communication Secrétaire de la CDU	01/2024	V5 du document D79
<b>2.2 Renforcer les actions de communication des droits des usagers</b>	2.2.1 <b>Coordonner l'affichage</b> de ce document dans les différents espaces identifiés	- Accueil - Services de soins - Zones de consultation - EHPAD	Cellule Qualité RU	01/2024	
	2.2.2 Mettre à jour les différents <b>supports d'information</b>	- Site internet - Téléviseurs - Livret d'accueil patient	Cellule Qualité Secrétaire de la CDU	01/2024	
	2.2.3 Mettre à jour le <b>livret d'accueil patient</b> des modalités de recours autres que la Direction, les RU et la CDU	Intégrer les modalités de recours à la CCI	Secrétaire de la CDU	01/2024	Nouvelle version du livret d'accueil
		Intégrer les modalités de recours au Défenseur des droits	Secrétaire de la CDU	01/2024	Nouvelle version du livret d'accueil



## AXE 3 :

# PROMOUVOIR LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	ACTIONS	MISE EN OEUVRE	PILOTES	CALENDRIER	INDICATEUR
<b>3.1</b> Sensibiliser les professionnels aux droits du patient	3.1.1 Poursuivre les <b>actions de formations</b>	Actions institutionnelles pérennes et participation aux actions organisées par la CHNA	Service Formation	08/2023	Plan de formation
	3.1.2 Sensibiliser les familles sur la notion de <b>personne de confiance</b> dès l'admission d'un proche en EHPAD	Remettre le formulaire « Désignation de la personne de confiance » lors de la clôture d'admission administrative	Service des Admissions	08/2023	Traçabilité sur l'accusé des documents remis
	3.1.3 Sensibiliser les résidents et les familles sur la notion de <b>directives anticipées</b>	Recueillir les souhaits des résidents et informations des familles au fil de l'eau, et les tracer dans le dossier	Cadres des EHPAD	12/2024	
	3.1.4 Favoriser le <b>lien entre les RU et associations, et les professionnels</b>	Etudier la faisabilité d'un projet retour d'expérience « Patient-expert » entre les RU et associations, et les professionnels	RU Présidents associations	12/2025	PV réunion projet

# UN PROJET VISIBLE



Il est indispensable de faire savoir aux usagers qu'il existe un projet qui exprime leurs besoins et leurs attentes et contribue à ce que la stratégie et la politique de l'établissement y répondent.

Le **projet des usagers** est :

- ✓ **Validé** par la Commission Des Usagers (CDU) et **suivi** lors des séances trimestrielles. Le rapport annuel de la CDU en dresse le bilan.
- ✓ Présenté à la Commission Médicale d'Établissement (CME)
- ✓ Présenté au Conseil de la Vie Sociale des EHPAD (CVS)
- ✓ Présenté à la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation, et Médico-Technique (CSIRMT)
- ✓ Présentation au Conseil de surveillance du CHIL

Le **projet des usagers** est porté à la connaissance des usagers via :

- ✓ Une publication sur le site internet du CHIL
- ✓ Une information dans le livret d'accueil du patient
- ✓ Une diffusion du projet sur les téléviseurs à visée informative installés à l'accueil principal au RCB de l'établissement et dans la salle d'attente des urgences
- ✓ Un flyer d'information synthétisant les objectifs et actions des axes du projet