



# PROJET DES USAGERS DU CHRU DE NANCY 2018-2022

*Permettre aux usagers du système de santé de participer  
aux décisions qui les concernent,  
c'est le fondement de la démocratie sanitaire.*

*Avec le Projet des usagers et sa politique Qualité,  
le CHRU s'engage à rendre son fonctionnement « plus citoyen »  
et à améliorer ainsi la prise en charge de ses patients.*



# PRÉAMBULE

Les membres du groupe Projet des usagers se sont interrogés :

**Le terme « usagers » : est-il adapté ? Est-il celui qui convient le mieux ? Certains lui préfèrent « bénéficiaires du système de santé »... mais « bénéficiaires » renvoie plutôt à l'action de recevoir...**

**Dans le système anglo-saxon, on parle également de « user »... « Usagers » implique une démarche volontariste et responsable d'utilisateur...**

**« Usagers » renvoie aux droits qui peuvent s'exercer : droits individuels de la personne et droits collectifs des usagers de santé.**

« L'utilisateur », c'est aussi René qui vient de déclarer un diabète insulino-dépendant, Benjamin 16 ans qui s'est fracturé le tibia, Michel qui vit ses derniers instants à son domicile en HAD, Monique qui vient se faire vacciner contre la grippe, le petit Louis 2 ans examiné par son pédiatre pour surveillance de son développement, Roseline qui souffre de la maladie d'Alzheimer ou encore Romain qui se rend à une consultation par rapport à sa schizophrénie... « Les usagers » sont aussi les parents de Benjamin, la famille de Michel... car que seraient-ils tous sans leurs parents, conjoints, enfants dans cette période de fragilité ?

## LES USAGERS CE SONT LES UTILISATEURS DU SYSTÈME DE SANTÉ EFFECTIFS OU POTENTIELS / DIRECTS OU INDIRECTS.

C'est la loi du 4 mars 2002 qui instaure le terme d'usagers du système de santé et assoit le principe d'acteurs :

- ▶ Acteurs de leurs parcours de soins grâce à leurs droits individuels (droit à l'information, droit à l'accès au dossier médical, recueil du consentement ...),
- ▶ Acteurs du système de santé grâce à des droits collectifs : remplir un questionnaire de satisfaction en sortie d'hospitalisation, porter réclamation auprès d'un établissement de santé, œuvrer dans une association ou encore devenir représentant des usagers, sont autant de contributions à l'amélioration du système de santé.

Seul « l'utilisateur » est à même d'apprécier la qualité des soins prodigués ! C'est pourquoi à la demande du CHRU, et plus particulièrement du Département Qualité, Gestion des risques, Relations avec les usagers, Affaires juridiques, un Projet des usagers (PDU) est co-construit avec des professionnels de santé et des représentants associatifs.

Le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé donne à cette commission la possibilité de proposer un Projet des usagers (PDU). C'est ce que notre CHRU et sa Commission des usagers ont retenu en mai 2018 pour établir ce projet en lien avec les projets stratégiques de l'établissement : le Projet médical et soignant (PMS 2018-2022) et le Schéma directeur immobilier (SDIMMO 2018-2028).

Le Projet des usagers se veut, en outre, l'expression des « 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 ». A ce titre, il reprend et développe l'axe « Démocratie sanitaire » du PMS et illustre la dynamique actuelle de notre CHRU, au service d'un usager de santé « citoyen » et d'une amélioration continue de la qualité des prises en charge.

En référence aux orientations nationales, ce premier Projet des usagers du CHRU inaugure un nouveau partenariat, pérenne, pour faire travailler ensemble, plus et mieux, les représentants des usagers (RU), la maison des usagers (MDU) et les bénévoles de ses associations, la Commission des usagers, la direction et la Commission Médicale d'Etablissement. Il témoigne d'une implication dans un mouvement sociétal où le patient devient de plus en plus « acteur de sa santé » et où une nouvelle place est réservée aux usagers à travers la politique Qualité de l'hôpital.

Les **valeurs du Projet des usagers** identifiées par les représentants des usagers et les associations d'usagers de la Maison des Usagers :

- ▶ **L'EMPATHIE et L'ÉCOUTE** (ce qui est attendu des professionnels)
- ▶ **LA RESPONSABILITÉ et la CITOYENNETÉ** (l'engagement des usagers)
- ▶ pour créer du **LIEN SOCIAL** et un meilleur **PARTENARIAT** en santé !

## CADRE DE RÉFÉRENCE

### Décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé (article 1, 4<sup>e</sup> alinéa) :

« 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'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers 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 collectif. »

**Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé** : brochure comportant des repères méthodologiques à destination des commissions des usagers et des directions d'établissements, diffusée en mars 2018 par France Assos Santé, la HAS et les principales fédérations d'hospitalisation et d'établissements de santé.

**Stratégie nationale de santé 2018-2022**, publiée en décembre 2017, qui pose en introduction la participation des usagers afin d'améliorer la qualité des parcours et du système de santé dans son ensemble.

**Le plan gouvernemental Ma Santé 2022**, qui place la qualité au cœur du système de santé en s'attachant notamment aux parcours de santé, à l'exigence de pertinence, à la reconnaissance de l'usager en tant qu'acteur, à la reconnaissance de ses droits et de ses besoins.

**La priorité de la HAS en matière d'engagement des usagers** : l'une des six priorités de son projet stratégique 2019-2024 est de créer en son sein un « conseil pour l'engagement des usagers », composé en nombre égal d'usagers-patients du système de santé et de professionnels, en tant que groupe d'appui et de ressources permanent pour éclairer les travaux de l'institution.

La conviction de la HAS, c'est qu'il n'y a pas d'**optimisation possible** de la qualité des soins sans participation active des personnes directement concernées par les soins et l'accompagnement :

**« C'est en renforçant les citoyens dans leur capacité à être acteurs et exigeants - en contrepoint des points de vue institutionnels, professionnels, industriels ... - que le champ de la santé pourra évoluer ».**

## MÉTHODOLOGIE ET CALENDRIER D'ÉLABORATION

► **Réunions des 18 avril, 17 mai et 18 juin 2018** avec les associations représentant les usagers, au sein de la MDU et de la Commission des usagers : information sur la démarche stratégique du CHRU (PMS et SDIMMO) et son calendrier ; validation du principe de la mise en œuvre du Projet des usagers.

► **Mai - fin juin** : désignation des pilotes du Projet et des membres du groupe PDU (groupe à parité : usagers et leurs représentants /institutionnels CHRU) et présentation du pré-cadrage du projet

### ► Calendrier d'élaboration du PDU :

- Juillet - fin novembre : mise en forme et finalisation du PDU au cours de 3 réunions du Groupe projet : les 10 juillet, 19 octobre et 23 novembre 2018 avec points d'étape lors des réunions MDU et CDU de septembre 2018
- Présentation du document projet en vue de validation : Commission des usagers du 14 décembre 2018
- Présentation en réunion de direction : début janvier 2019
- Présentation à la CME du 28 janvier 2019 (en même temps que la Politique Qualité).

## COMPOSITION DU GROUPE PROJET

### Pilotes (en lien avec Département Qualité) :

Isabelle VIRION, Directrice des relations avec les usagers  
Rita THIRION, vice-présidente de la CDU

### Membres du Groupe Projet :

Parité entre **représentants institutionnels CHRU** :

Dr Clotilde LATARCHE (CDU/CME), Pr Danièle SOMMELET (CDU/CS), Rosa LOPES (CSIRMT)  
Dr Marie-Agnès MANCIAUX (gériatre), Catherine GOUJET (MDU)  
Christelle DIDIER (MDU), Nathalie DELBOUYS (gestionnaire réclamations)

### et les usagers et leurs représentants :

Jean-Paul LACRESSE (RU), Michèle MANGIN (RU)  
Mireille AFA (représentant d'association d'usagers), Esther MUNERELLE (représentant d'association d'usagers), Patrick PRUDHOMME (représentant d'association d'usagers)  
Jean-Bernard MOUCHET (patient ressource), Christiane PETIT (patient ressource)

# ARCHITECTURE ET CONTENU

## I RAPPEL DE L'AXE DÉMOCRATIE SANITAIRE DU PROJET MÉDICAL ET SOIGNANT (PMS) 2018- 2022

Lors de la réunion MDU d'avril 2018, la responsable du Département Stratégie et consultants, en présence du Président de la CME, ont présenté les 12 points de la démarche diagnostique et les 5 orientations stratégiques du Projet Médical et Soignant (PMS) du CHRU.

Au titre de l'orientation n°5 en faveur d'un management global rénové, l'axe Démocratie sanitaire du Projet médical et soignant propose une meilleure association des usagers dans l'objectif d'approfondir les dispositifs d'engagement et d'implication des usagers dans la vie de l'institution et leur participation effective aux projets menés par l'établissement, ainsi que dans le cadre territorial du GHT.

Trois ateliers de travail avec les RU et représentants d'associations bénévoles de la MDU ont ainsi été organisés à l'occasion de cette réunion :

1. Comment renforcer l'attractivité du CHRU de Nancy (identité, attractivité pour les patients, expérience-patient) ?
2. Quelles activités positionner en centre-ville ?
3. Comment améliorer la coordination ville-hôpital (suivi à distance du patient accompagnement de la sortie d'hôpital du patient ...) ?

La synthèse par sous-groupe en a été faite, avec échanges et conclusion en commun (CR et diapos diffusés aux participants) et un retour sur la parole des usagers a été effectué par la direction au cours du séminaire PMS du 19 avril 2018.

Est, par ailleurs, présentée ci-dessous, sous la forme d'un tableau de synthèse, la programmation de la mise en œuvre des différentes actions inscrites dans l'axe « Démocratie sanitaire » du PMS 2018-2022, et la 1<sup>re</sup> étape des réalisations 2018.

En informant l'utilisateur et en favorisant son implication, l'ensemble de ces actions concourt à mettre en œuvre la « démocratie sanitaire » au sein du CHRU, en donnant à l'utilisateur l'accès aux droits qui contribuent à le rendre à la fois acteur de la prise en charge de sa propre santé et acteur des décisions de santé publique.

Calendrier de mise en œuvre de l'axe Démocratie sanitaire du PMS	Responsable	2018		2019		2020		2021		2022	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>INFORMATION</b>		[Barre bleue continue de 2018 à 2022]									
Action 1.1 : Elaboration du règlement intérieur de la CDU intégré dans le règlement intérieur de l'établissement	Direction des relations avec les usagers	[Barre orange]									
Action 1.2 : Organisation de réunions mensuelles avec la Maison des Usagers	Direction des relations avec les usagers	[Barre orange]	[Barre grise]								
Action 1.3 : Elaboration du programme annuel des manifestations avec la MDU	Direction des relations avec les usagers et MDU	[Barre orange]		[Barre grise]		[Barre grise]		[Barre grise]		[Barre grise]	
<b>CONSULTATION</b>		[Barre bleue continue de 2018 à 2022]									
Action 2.1 : Développement de l'ouverture de la maison des usagers et des permanences des associations représentant les usagers dans les halls de Brabois et du bâtiment Lepoire	IDE coordinatrice MDU et associations d'usagers	[Barre orange]		[Barre grise]		[Barre grise]		[Barre grise]		[Barre grise]	
Action 2.2 : Organisation de cafés « éthiques » : un par semestre en alternance sites Urbains et sites de Brabois	Direction des relations avec les usagers et Comité d'éthique	[Barre orange]	[Barre grise]								
Action 2.3 : Mise en place d'un forum citoyen ouvert au GHT	Département Qualité et direction des relations avec les usagers			[Barre grise]				[Barre grise]			
Action 2.4 : Développement des modalités d'écoute des patients : enquêtes de satisfaction ciblées, questionnaires en ligne, entretiens téléphoniques et/ou physiques ... et d'enquêtes auprès des professionnels sur l'évaluation de leurs pratiques ...	Département Qualité Référents qualité en lien avec chefs de pôle et CSS de pôle			[Barre grise]		[Barre grise]					

Calendrier de mise en œuvre de l'axe Démocratie sanitaire du PMS	Responsable	2018		2019		2020		2021		2022	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>COLLABORATION</b>		[Barre bleue continue]									
Action 3.1 Implication des usagers dans les actions et groupes thématiques Qualité (ex. : Droits des patients, Semaine de la sécurité des soins ...)	Direction qualité et gestion des risques en lien avec MDU	[Barre orange]									
Action 3.2 Co-organisation et participation à la mise en œuvre du programme annuel des manifestations MDU	Direction des relations avec les usagers et MDU, en lien avec professionnels de santé CME/CSIRMT	[Barre orange]									
Action 3.3 Mise en œuvre de démarches « shadowing » (recueil du ressenti du patient tout au long de son parcours de prise en charge)	Chefs de pôle et CSS de pôle en lien avec Direction qualité et gestion des risques			[Pôle 1]		[Pôle 2]					
<b>CO-CONSTRUCTION</b>		[Barre bleue continue]									
Action 4.1 Elaboration du Projet des usagers	Direction des relations avec les usagers, en lien avec CDU et MDU		[Barre orange]								
Action 4.2 Implication des usagers (patients ressources) dans le cadre de l'élaboration du projet médical et soignant, mise en œuvre et suivi	Département Qualité et Direction des soins en lien avec CME	[Barre orange]									
Action 4.3 Implication des usagers (patients ressources) dans le cadre de l'évolution du SDIMMO	Département Stratégie en lien avec Département Qualité	[Barre orange]									
Action 4.4 Implication des usagers dans le cadre de l'élaboration de la politique Qualité dans la perspective de la future certification GHT	Département Qualité										
Action 4.5 Expérimentation patients/partenaires (au sein de pôles volontaires) : implication de patients ressources dans la mise en œuvre de programmes d'éducation thérapeutique (ex. : diabète) et/ou ateliers / expériences de vie patients (ex. : patient dialysé)	Chefs de pôle et CSS de pôle en lien avec Direction qualité et gestion des risques		[Pôle 1]	[Pôle 1]			[Pôle 2]				

## II THÉMATIQUES ET ACTIONS CORRESPONDANTES SÉLECTIONNÉES PAR LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DE LEURS ASSOCIATIONS

### II-1 LA BIENTRAITANCE ET D'AUTRES THÉMATIQUES DU GROUPE DROITS DES PATIENTS

#### II-1A LA BIENTRAITANCE

**Le groupe de travail Bientraitance**, réunissant des soignants et des médecins, existe depuis 2012 dans le cadre de la démarche Qualité. Lors de la certification 2017, il a été associé aux réflexions « Droits des patients » en gardant une existence autonome et a contribué, en 2017 également, à la création d'un deuxième groupe « Bientraitance » au niveau du GHT, avec une participation des usagers en 2018.

Parmi les actions depuis sa création :

- Plusieurs enquêtes auprès des soignants, réalisation de flyers d'information ;
- Participation à la sensibilisation et à la formation autour de la bientraitance (itinéraires de formation qualité pour les soignants, présentation lors des journées d'accueil des nouveaux professionnels) ;
- Proposition d'une charte Bientraitance diffusée dans les livrets d'accueil et affichée dans les services (avec une version adaptée aux enfants et une aux adolescents) ;
- Réalisation de journées annuelles « La bientraitance à l'hôpital » avec animation autour des questionnaires distribués dans les hôpitaux, formations dispensées aux soignants et conférences ouvertes à tous, notamment aux bénévoles des associations d'usagers, usagers et RU.

- ▶ **Journée 2017** : sur la place des usagers à côté des soignants pour bien traiter les patients. A été mise en exergue l'importance du respect de la confidentialité, à prendre en compte notamment dans la conception des locaux (cf SDIMMO CHRU en cours)
- ▶ **Journée 2018 intitulée** : « Familles, proches, aidants : quelle bientraitance ? » Avec des exposés et des ateliers le matin au service de la formation des soignants sur les aspects psychologiques et éthiques des relations patients - proches - soignants et des communications l'après-midi sur les proches aidants et les proches accueillis.
- ▶ **Nouvelle journée prévue en 2019** : des représentants d'associations d'usagers seront intégrés au groupe de travail Bientraitance GHT pour la préparer ; le thème possible de cette journée : autour de l'usager de santé citoyen...

À partir de tous les documents existant dans les établissements, le groupe GHT prévoit d'élaborer une charte « Bientraitance » commune au GHT.

## II-1B AUTRES THÉMATIQUES DU GROUPE DROITS DES PATIENTS

Sont présentées dans cette partie les thématiques / les actions retenues par les RU et représentants d'associations, auxquelles ils contribuent et sont directement impliqués.

### ► L'annonce d'un diagnostic difficile ou d'une mauvaise nouvelle

Il s'agit d'une action initiée par Docteur PEREZ, dont le relais serait désormais pris par son collègue, le Docteur Thomas AUCHET, en lien avec un médecin psychiatre du CPN. Elle consiste en une formation destinée aux étudiants en médecine dont l'objet est de mettre en scène des jeux de rôles concernant « l'information de mauvaise nouvelle » aux familles de patients hospitalisés en réanimation. Les membres des familles de patients seraient joués par des usagers volontaires. Il y aurait intérêt à ouvrir cette action à d'autres services...

Le groupe PDU propose de travailler à finaliser ce projet en lien avec l'association EMPATHEX (association d'étudiants en médecine de la Faculté de Nancy qu'il a rencontrée en novembre dernier).

### ► Prescription et procédure en matière de contention

Il existe différents supports relatifs à la prescription de la contention dans l'établissement, il est nécessaire d'harmoniser les pratiques et de disposer d'une procédure.

En lien avec le groupe Bientraitance, vont être mis en place :

- un formulaire de prescription multimodale des contentions comprenant un volet prescription et un volet surveillance,
- un flyer de bonnes pratiques destiné aux soignants,
- ainsi qu'un flyer d'information aux proches et aux familles, sur proposition du groupe PDU (les familles, en effet, interpellent souvent les RU et la Direction des relations avec les usagers à ce sujet).

Les documents correspondants sont intégrés pour test dans DXCare. Le formulaire de prescription est actuellement déployé dans le pôle Maladies du vieillissement-Gérontologie-Soins Palliatifs.

L'objectif est une diffusion générale au sein de l'établissement et à destination des proches et familles.

### ► Rédaction des directives anticipées

Un sous-groupe Droits des patients finalise actuellement la rédaction de la procédure CHRU et des logigrammes décisionnels.

Les formulaires utilisés sont ceux édités par la Haute Autorité de Santé. Des formations pour les personnels et l'aide à la rédaction sont prévues.

Les flyers édités permettront de mieux informer et sensibiliser les usagers et seront distribués dans le cadre des permanences tenues par les bénévoles représentants d'associations à la MDU.

### ► Communication sur les droits des patients

Les pilotes du groupe Droits des patients ont rencontré la direction de la communication avec des représentants d'usagers afin de déterminer les besoins en information sur les droits des patients.

Ils ont également fait le constat que ce besoin d'information concernait également les personnels de l'établissement.

La direction de la communication a considéré que ce projet était réalisable à travers différents supports possibles (ex. : tapis de souris, stylos, drapeaux, sets de table, tapis de sol, flyers, affiches ...). Contenus, messages et supports sont définis et à adapter selon les publics : usagers et/ou professionnels.

Il a été convenu avec le Département Qualité que cette action, initiée par le groupe Droits des patients, soit désormais suivie, dans le cadre de la MDU, par le groupe PDU.

### ► Évolution de la thématique « Droits des patients » dans la perspective du GHT

Actions et nouveaux axes de travail à initier au niveau du GHT Sud Lorraine :

- développement et approfondissement de la démocratie en santé au sein du GHT Sud Lorraine avec une action phare : organiser un forum citoyen ouvert au GHT (cf axe du Projet Médical Soignant et de l'Appel à Projet Démocratie Sanitaire 2018 du CHRU),
- amélioration de la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité au sein du GHT Sud Lorraine avec les structures partenaires : organiser le parcours de santé de personnes vulnérables et en situation de handicap (cf groupes de travail en cours pilotés par le Département Coopérations territoriales - GHT).

## La bientraitance à l'hôpital



## II-2 MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU), LA MAISON DES USAGERS (MDU) ET LEUR RÔLE À L'HÔPITAL

Les objectifs prioritaires suivants ont été retenus :

- Communiquer et informer les patients et les professionnels : présenter les activités du RU et expliquer son rôle au travers de ses différentes missions : par ex. sa place dans la médiation... (cf article : La démocratie sanitaire en marche du H-MAG n°15 / Juillet- Septembre 2018)
- Présenter RU et MDU dans le cadre des journées d'accueil des nouveaux arrivants et dans le guide pratique s'adressant aux nouveaux praticiens CHRU
- Créer un flyer à ce sujet (pour le plateau repas du patient – avec la fiche de paie – dans les selfs des personnels et à l'internat...), à distribuer également lors d'actions ou d'événements spécifiques ; réaliser un support vidéo...
- Faire connaître et reconnaître les associations d'usagers, les RU et la MDU dans les services / pôles cliniques : préparer et présenter une information à ce sujet lors des réunions institutionnelles du Département Qualité dans les pôles
- Associer les RU et les représentants MDU des associations aux réunions et groupes de travail institutionnels du CHRU (cf en 2018 : sur PMS et SDIMMO, sur la démocratie sanitaire, sur la fonction Accueil, à la Journée Portes ouvertes ILPP, à l'occasion de tables rondes... et à poursuivre en 2019 et suivantes, selon les besoins et l'actualité, à l'occasion des réunions mensuelles des 'Jeudi matin de la MDU' ou de réunions ad hoc)

... qui donnent lieu aux premières démarches suivantes :

### ► Les actions proposées et en cours pour mieux faire connaître la Maison des Usagers (MDU) :

Diaporama de présentation de la MDU et nouvelle affiche MDU en préparation  
Augmentation du temps de permanence des associations à l'antenne MDU de Brabois  
Y associer les jeunes volontaires du service civique, en tant que de besoin et dans le respect de leur mission d'accompagnement ?  
Est souligné le 'point faible' du positionnement de la MDU à Central qui « vit peu » car elle n'est pas située dans un lieu de passage d'usagers et de patients...

### ► Les actions proposées et en cours pour mieux faire connaître les Représentants des Usagers (RU) :

Plus information sur leurs rôles et missions : dans le livret d'accueil, sur la page d'accueil internet du CHRU, dans le guide pratique s'adressant aux nouveaux praticiens sur l'intranet, sur d'autres supports...

## II-3 TRAVAILLER ET AMÉLIORER LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS ENTRE MÉDECINS / SOIGNANTS / AUTRES PROFESSIONNELS DE SANTÉ / PATIENTS ET LEURS PROCHES ...

Cette thématique est mise en exergue et est particulièrement appuyée par les représentants des usagers au sein du groupe PDU tant elle est constante dans les réclamations et médiations régulièrement examinées lors des réunions de la CDU restreinte (environ 20 %) et tant elle est perçue comme un manque dommageable dans le cadre de la prise en charge du patient...

Les objectifs suivants – non exhaustifs – ont été retenus :

- Faire le point sur les droits du patient en matière d'accès aux informations médicales et le diffuser
- Informer précisément sur la personne de confiance : comment faciliter et s'assurer de sa désignation ? quels sont ses droits ? ses obligations ?
- Comment favoriser l'empathie dans la formation des étudiants en médecine et dans la pratique des internes et des médecins en général ? cf association EMPATHEX qui souhaite travailler les compétences relationnelles pour que l'empathie soit le principe de la relation de soin. Rencontre avec cette association le 6 novembre 2018.
- Faire le point sur ce qui est actuellement prévu au programme des études de médecine.
- Faire le point sur les enseignements possibles complémentaires ?
- Travailler quelques pistes et lancer des premières actions avec un pôle volontaire ?

... qui donnent lieu aux questionnements suivants :

### ► Comment faire passer les messages aux internes et nouveaux internes ?

Rencontre préalable avec les représentants de leurs associations, proposition de cafés-croissants à l'internat ? proposition d'interventions par pôle sous l'égide de chefs de pôle volontaires ?

### ► Comment faire mieux maîtriser la question de la personne de confiance auprès des jeunes professionnels, quels qu'ils soient ?

organisation d'ateliers ? avec la participation de personnes de confiance et leur témoignage ?

### ► Suite à une rencontre (en novembre 2018) entre des membres du Groupe PDU et les représentants de l'association EMPATHEX, comment travailler conjointement avec cette association (nouvellement créée début 2018) ?

Son objectif : « former les étudiants en médecine de la Faculté de médecine de Nancy, au cours de leurs études médicales, à la relation de soins, par le développement de leurs compétences relationnelles en échangeant entre eux ou en bénéficiant de l'expérience de soignants et de patients ».

Proposition d'organiser une réunion de travail avec l'association et les RU pour mettre en œuvre et présenter des mises en situation à l'occasion de leurs rencontres d'étudiants ?

Calendrier de mise en œuvre des actions sélectionnées par le groupe PDU	Responsable	2018		2019		2020		2021		2022	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>LA BIENTRAITANCE</b>		[Barre bleue continue]									
Action 1.1 : Groupe de travail Bientraitance CHRU et GHT	Dr M.A. Manciaux et R. Thirion, vice-présidente CDU	[Barre orange continue]									
Action 1.2 : Journée annuelle Bientraitance		[Barre orange continue]									
<b>THEMATIQUES DU GROUPE DROITS DES PATIENTS</b>		[Barre bleue continue]									
Action 2.1 : Annonce d'un diagnostic difficile ou d'une mauvaise nouvelle	Groupe PDU			[Barre grise]	[Barre grise]						
Action 2.2 : Contention	Groupes PDU et Droits des patients			[Barre grise]							
Action 2.3 : Rédaction des directives anticipées	Groupe Droits des patients			[Barre grise]							
Action 2.4 : Communication sur les droits des patients	Groupe PDU et MDU			[Barre grise]	[Barre grise]						
Action 2.5 : Modalités d'évolution de la thématique « Droits des patients » dans la perspective du GHT	Département Qualité en lien avec COPIL Qualité et groupes GHT			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				
<b>MIEUX FAIRE CONNAITRE LES RU ET LA MDU ET LEUR ROLE A L'HOPITAL</b>		[Barre bleue continue]									
Action 3.1 : Communiquer et mieux informer les patients et les professionnels	Groupe PDU en lien avec CDU et MDU			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				
Action 3.2 : Diaporama MDU et RU pour journées d'accueil et affiche MDU	Groupe PDU et MDU			[Barre grise]							
Action 3.3 : Information sur RU et MDU au sein des pôles	Département Qualité et CDU			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				
Action 3.4 : Associer RU et représentants MDU aux groupes de travail et actions CHRU	Départements Stratégie et Qualité pour toutes les directions	[Barre orange]	[Barre orange]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				

Calendrier de mise en œuvre des actions sélectionnées par le groupe PDU	Responsable	2018		2019		2020		2021		2022	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>AMELIORER LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS MEDECINS / SOIGNANTS / AUTRES PROFESSIONNELS DE SANTE / PATIENTS ET LEURS PROCHES</b>		[Barre bleue continue]									
Action 4.1 : Préparer et documenter la thématique (point sur l'existant)	Groupe PDU (institutionnels)			[Barre grise]							
Action 4.2 : Informer sur la personne de confiance	Groupe PDU en lien avec CDU et MDU			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]					
Action 4.3 : Mieux informer les internes	Groupe PDU (institutionnels) en lien avec CDU et CME			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				
Action 4.4 : Actions de collaboration avec l'association EMPATHEX	Groupe PDU en lien avec CDU			[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]	[Barre grise]				

### III PLAN DE COMMUNICATION ET ÉVALUATION DU PDU

#### III-1 PLAN DE COMMUNICATION

Proposé pour avis à la CDU de décembre 2018, le Projet des usagers sera remis, conformément au décret du 1<sup>er</sup> juin 2016, au Directeur général et présenté notamment à la Commission Médicale d'Établissement en janvier 2019. Sa diffusion et diverses actions de communication seront organisées par la suite.

#### III-2 ÉVALUATION

Une évaluation annuelle du suivi des plans d'actions et la mise à jour du PDU seront réalisées par la Direction des relations avec les usagers, à partir des calendriers de mise en œuvre intégrés au présent document, en vue de présentation à la CDU de fin d'année.

Les indicateurs habituellement utilisés seront mis en œuvre, en tant que de besoin : nombre de réunions d'information, d'événements, de groupes thématiques associant des RU et représentants d'associations d'usagers, nombre de participants RU et représentants d'associations d'usagers et son évolution, questionnaires de mesure de la satisfaction des participants ... degré d'avancée dans la finalisation des actions identifiées... nombre de « patients acteurs » par événement ou par action identifiée et son évolution... analyse des enquêtes ciblées de satisfaction patients.

# MAISON DES USAGERS

OUVERT À TOUS

ACCUEIL

ASSOCIATIONS

ÉCOUTE

INFORMATIONS

PATIENTS

BÉNÉVOLES



03 83 85 93 48

[maisondesusagers@chru-nancy.fr](mailto:maisondesusagers@chru-nancy.fr)

Cour d'Honneur Hôpital Central - Hall de Brabois Adultes

Département Qualité – Gestion des risques – Relations avec les usagers – Affaires Juridiques

