



Projet des usagers 2025-2026

Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation SMR Saint Jean à SENTHEIM



droits des usagers
de la santé

SOMMAIRE

I – Introduction	p. 3
II – Le périmètre du projet	p. 3
III – Les objectifs	p. 4
IV – Le groupe de travail	p. 4
V – Le cadre législatif	p. 5
VI – Les attentes des usagers	p. 5
VII – Les grands axes du projet	p. 6
VIII – Evaluation-Réactualisation-Diffusion	p. 7

I. Introduction :

L'ambition de l'établissement de Saint Jean est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population de patients qu'il accueille. Pour identifier ces besoins et attentes, et définir une politique adaptée, l'apport des usagers est indispensable.

Les usagers connaissent les atouts et les limites de l'établissement qu'ils fréquentent. Aussi, l'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement et dans la mise en place des actions d'amélioration continue, apporte une valeur ajoutée pour la pertinence de ses projets stratégiques.

En effet, les usagers ont une perception de la qualité des soins, de la qualité de la prise en charge ou encore de l'accompagnement, qui est complémentaire à celle des professionnels de santé. S'engager dans un partenariat pour la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours de santé, mais aussi les professionnels et leurs pratiques.

C'est pourquoi nous tenons compte des avis et remarques de nos usagers, en intégrant ces éléments dans nos plans d'actions à venir.

Les acteurs de ce projet auront à cœur de le faire vivre et évoluer au fil du temps, et de proposer des actions en faveur des usagers, au sein de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU), en validant ce projet, concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

II. LE PERIMETRE DU PROJET :

a. Ce qu'il est :

- ❖ Un projet porté par la commission des usagers qui s'articule avec les différents projets de l'établissement et les alimente de manière opérationnelle
- ❖ Une contribution à la stratégie de l'établissement inscrite dans le projet de l'établissement
- ❖ Une démarche pérenne
- ❖ Un appui au partenariat professionnels/usagers/direction
- ❖ Un projet qui s'appuie sur les rapports d'activité des CDU et sur les autres sources d'informations et de bilans de l'établissement
- ❖ Un projet qui implique l'ensemble des RU, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les représentants de la CME, la direction qualité...)
- ❖ Un appui et/ou un complément visant à valoriser et à pérenniser les initiatives des usagers
- ❖

b. Ce qu'il n'est pas :

- ❖ Une obligation réglementaire
- ❖ Une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement
- ❖ Un projet oubliant d'être un projet pour les usagers en omettant de les impliquer
- ❖ Un règlement intérieur ou un outil de règlement des conflits entre la direction et les RU
- ❖ Un rapport de la CDU portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect
- ❖ Ni l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie

III. LES OBJECTIFS :

Pourquoi un projet des usagers à Saint Jean ?

Elaborer un projet des usagers est l'opportunité d'un partenariat inédit et à pérenniser, entre des acteurs qui travaillent rarement ensemble (les représentants des usagers, les associations, la CDU, la Direction et les professionnels de l'établissement) et d'une valorisation des collaborations existantes dans l'établissement.

C'est également l'occasion de mener une réflexion commune et de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé.

IV. GROUPE DE TRAVAIL :

M. François THUET

Représentant des usagers au SMR Saint Jean, titulaire, Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

M. Jean-Marc KILKA

Vice-Président de la CDU, représentant des usagers au SMR Saint Jean, suppléant, Ligue contre le Cancer (LC)

M. François WAGNER

Représentant des usagers au SMR Saint Jean, titulaire, Chambre de Consommation d'Alsace

Mme Françoise KEUSCH

Représentant des usagers au SMR Saint Jean, suppléante, Ligue contre le Cancer (LC)

M. Marc VENTEJOU

Directeur du SMR Saint Jean, Président de la CDU, Médiateur non médical, titulaire

M. Sébastien MACIAS

Directeur des Projets, de l'Organisation et de la Qualité de la Fondation de la maison du Diaconat

Mme Michèle HERZOG

Responsable Qualité et Gestion des risques de la Fondation de la maison du Diaconat

Mme Anne-Marie HUOT

Coordinatrice Qualité et Gestion des risques de Saint Jean

Le projet des usagers a été validé par le groupe de travail le 06 Mars 2025 et approuvé par les présidents de la CDU.

IV – LE CADRE LEGISLATIF :

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé :

« 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 ».

V – LES ATTENTES DES USAGERS :

Les usagers ont exprimés leurs attentes principales dans un sondage réalisé par l'ANAES :

- L'accessibilité à des soins de qualité 24h/24 et 7j /7
- Le respect de la confidentialité, du secret professionnel et la définition des conditions d'accès à l'information et au dossier médical
- L'information du patient et de sa famille sur son état de santé
- L'évaluation et la prise en compte des besoins
- L'information du patient et de sa famille sur les actes diagnostiques et thérapeutiques
- Le respect des droits des patients définis dans la charte de la personne hospitalisée
- Les facilités d'accès aux personnes handicapées
- L'accueil et l'accès aux soins du patient sans barrière linguistique (utilisation d'une application numérique de traduction), ethnique ou culturelle
- La mesure de la satisfaction des patients et les actions d'amélioration conduites avec la participation du patient
- La prise en charge du décès
- L'information du patient et de sa famille sur les possibilités de prise en charge sociale hors établissement
- L'information du patient et de sa famille pour les modalités de paiement et de coûts
- L'information délivrée au patient sur l'organisation de l'établissement et le fonctionnement du service
- La possibilité de recours du patient

➤ **ACCUEIL DES PATIENTS**

Le centre de soins et de réadaptation de Saint Jean est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) de la Fondation de la maison du Diaconat. Le projet médical de Saint-Jean est orienté vers les Soins de Suite et la Réadaptation fonctionnelle (SMR). Il est accessible à tous, et accueille des patients pour des séjours post opératoires, sans distinction aucune, quel que soit le statut social.

L'absence de discrimination :

La déficience, le handicap, l'âge avancé, la précarité ne sont pas discriminants pour l'accès à des soins de qualité. Tout doit être mis en œuvre pour permettre l'accès aux usagers en situation de handicap. Une personne en situation de handicap a la possibilité de désigner, pour favoriser son autonomie, un aidant naturel de son choix.

➤ **DROIT DES PATIENTS**

- L'identitovigilance : système de prévention des erreurs et de gestion des risques liés à l'identité
- Le respect de la personne : dignité, intimité et vie privée (Art L.1110-2 CSP, charte de la personne hospitalisée et charte de la personne handicapée Romain Jacob)
- Le respect des libertés individuelles (CNIL, loi informatique et liberté)
- Le rôle et la place de la personne de confiance (Art L.1111-6 CSP)
- L'information, le consentement et la participation du patient, acteur dans sa prise en charge et décideur des soins qui lui sont proposés
- Le refus de soins et d'actes thérapeutiques
- Réclamations et signalement d'un évènement indésirable
- La prise en charge de la douleur
- Les soins aux majeurs protégés Art L 1111-4 CSP et Art L1111-6 CSP alinéa 5
- La promotion de la bientraitance
- Les droits des patients en fin de vie : les directives anticipées Art L.1111-1 CSP, les soins palliatifs Art L 1110-9 CSP, la prise en charge du patient décédé
- **La sortie contre avis médical constitue une rupture dans la relation entre l'usager et le médecin**
- L'accès du patient à son dossier Art L.1111-7 CSP / Loi du 4 mars 2002

➤ **LES DEVOIRS DES PATIENTS** Art 433-5 C. Pénal

Si les usagers ont des droits, ils ont aussi des devoirs dont le premier est de respecter le contrat de soins passé avec les médecins et les professionnels paramédicaux.

Les usagers doivent respecter les professionnels en s'adressant correctement à eux et en écoutant leurs recommandations. Ils ne peuvent avoir de gestes déplacés ou agressifs, tenir des propos violents ou proférer des menaces (Art 433-5 C. Pénal).

L'usager, les membres de sa famille et les visiteurs doivent le respect aux autres usagers, notamment s'ils sont en chambre double.

Dans les cas extrêmes, l'établissement peut faire appel aux forces de l'ordre.

La commission des usagers préconise le principe du respect mutuel.

VI – LES GRANDS AXES DU PROJET :

- Politique d'accueil (l'accessibilité physique ou sociale, en lien avec des pathologies ou publics particuliers, l'information des usagers)
- Respect des droits des patients
- Amélioration de la qualité des soins
- Garantie de la sécurité des soins et des patients
- Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne
- Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient
- Participation des RU à la démarche qualité

La qualité et la sécurité des soins est une priorité pour les usagers. Le niveau de certification délivré par la Haute Autorité de Santé (organisme indépendant externe) constitue une garantie recherchée par les usagers. La Haute Autorité de Santé a décerné à l'établissement en novembre 2018, le plus haut niveau de certification. Lors des visites de certification, la commission des usagers examine avec attention les recommandations émises par les experts visiteurs.

Au regard des exigences réglementaires, des recommandations de la Haute Autorité de Santé, des évènements indésirables graves, des plaintes et réclamations, des résultats d'indicateurs (satisfaction, tenue du dossier patient,...), la commission des usagers propose des actions d'amélioration.

Ces actions sont enregistrées dans le plan d'actions qualité et sécurité des soins de l'établissement (PAQSS) et suivies lors des réunions de la CDU.

Les RU sont des acteurs dynamiques de la démarche Qualité de l'établissement :

- Participation à la démarche de certification pour la qualité des soins en établissement de santé
- Participation à la semaine sécurité des patients, aux audits système de certification, à la saisie des rapports annuels de la CDU sur le site de l'ARS, au recueil de la satisfaction des patients et à leur information
- Participation à des instances (CDU, CLUD, COFIL qualité) et ateliers de formation

PROJETS / ENGAGEMENTS - ANNEE 2025-2026		
Thème	Objectifs	Actions
Participation des représentants des usagers à la vie de l'établissement	Faire connaître le rôle des représentants des usagers	▪ Créer une vidéo via les circuits de télévisions internes sur le rôle des représentants des usagers et de la Commission des Usagers ▪ Créer un encadré dans le livret d'accueil indiquant qu'il existe un projet des usagers consultable sur le site Internet ▪ Elaborer un flyer résumant le contenu du projet des usagers à distribuer dans des endroits stratégiques (salles d'attente, accueil, cafétéria) ▪ Poursuivre l'intégration des RU aux audits de certification (Patients Traceurs, audits système)
Information du patient sur son diagnostic et son traitement	Améliorer la qualité de l'information donnée au patient	▪ Mettre une brochure d'accueil de l'utilisateur présentant les rôles et missions du représentant des usagers
	Rendre l'utilisateur davantage acteur de son parcours de soins	▪ Maintenir l'information des usagers sur les différentes structures et associations en capacité de leur apporter du soutien ▪ Maintenir l'information des usagers sur l'intérêt d'utiliser son dossier « mon espace santé »
Directives anticipées et personne de confiance	Informers les usagers et les professionnels sur les directives anticipées	▪ Maintenir les visites d'informations aux patients par les RU sur les directives anticipées et la personne de confiance ▪ Evaluer la qualité de la fiche d'informations relative à la rédaction des directives anticipées auprès des patients
Information et accompagnement des personnes handicapées	Optimiser la qualité des informations données et l'accompagnement pour les personnes handicapées	▪ Étudier, avec les associations œuvrant déjà dans le domaine du handicap, la possibilité d'obtenir des documents susceptibles d'être diffusés au sein de l'établissement
Recueil de la satisfaction des usagers	Améliorer la qualité des soins	▪ Maintenir l'information de l'utilisateur sur l'importance de la communication de son adresse mail en vue du recueil e-Satis de sa satisfaction après sa sortie par l'HAS ▪ Associer les RU à la réactualisation du questionnaire de satisfaction interne ▪ Poursuivre l'audit de satisfaction des patients réalisé par les RU ▪ Poursuivre l'audit sur la qualité des repas régimes

VII – EVALUATION – REACTUALISATION – DIFFUSION

Une évaluation des axes du projet (objectifs et actions) est réalisée à chaque séance de la Commission Des Usagers (CDU) qui a lieu chaque trimestre. L'avancée des actions est présentée aux membres de la CDU qui peuvent les modifier voire les supprimer. Le projet des usagers est consultable par tous les personnels sur le site de l'établissement, en dossier partagé dans « Plateaux techniques » -« Documents qualité ».