



CHRU de Nancy

PRÉAMBULE

Le projet des usagers vise à reconnaître les usagers comme acteurs du système de santé ce qui implique de les associer aux décisions, aux réflexions et à la démarche d'amélioration continue de l'établissement. Cet objectif est très ambitieux mais néanmoins nécessaire et structurant pour l'établissement.

Élaboré avec les représentants des usagers, il constitue un cadre commun de référence destiné à nourrir les projets des usagers de l'établissement.

Le 19 novembre 2025, pendant une journée entière, les représentants des usagers (RU) se sont réunis en présence des équipes qualité et des représentants des établissements afin de travailler à un projet des usagers commun.

La prise en charge des patients au CHRU de Nancy est le fil rouge de toutes les stratégies conduites par l'établissement. L'énoncer ainsi semble une évidence. Et pourtant il reste toujours nécessaire de le rappeler puisque, ici ou là, on peut voir des groupes de travail, des directions prises où cet élément de base est mis de côté voire oublié.

Il nous faut raisonner avec le postulat de base du partenariat. Nous devons être partenaires avec les patients. Ils ont la vision de l'accueil, de la prise en charge, des délais d'attente, de la qualité des explications données, de la qualité des soins, de l'ambiance générale dans un secteur, de l'impression parfois subjective de sécurité.

Le partenariat est aussi essentiel sur la partie universitaire du CHRU avec à la fois le développement des patients-experts qui aident non seulement à bien intégrer des nouveaux patients dans l'éducation thérapeutique mais aussi en recherche. Les patients qui intègrent des nouveaux essais thérapeutiques ou des études cliniques sont d'authentiques partenaires de la recherche.

Pour toutes ces missions, le projet des usagers doit nous motiver tous et toutes.

Pr Marc DEBOUVERIE

Président de la commission médicale d'établissement du CHRU de Nancy

Président de la commission des usagers du CHRU de Nancy

SOMMAIRE

CADRE DE RÉFÉRENCE.....	5
MÉTHODOLOGIE ET CALENDRIER D'ÉLABORATION	6
ARCHITECTURE ET CONTENU	7
AXE 1	8
FICHE ACTION 1.1. :.....	8
Projet de la maison des usagers.....	8
AXE 2	10
FICHE ACTION 2.1. :.....	10
Connaissance des représentants des usagers / sensibilisation.....	10
FICHE ACTION 2.2. :.....	12
Connaissance des représentants des usagers / communication	12
AXE 3	14
FICHE ACTION 3.1. :.....	14
Intégration des usagers aux groupes de travail du CHRU de Nancy	14
FICHE ACTION 3.2. :.....	16
Intégration des usagers dans de nouveaux groupes de travail du CHRU de Nancy	16
AXE 4	18
FICHE ACTION 4.1. :.....	18
Droits en santé / droits des patients	18
AXE 5	20
FICHE ACTION 5.1. :.....	20
Directives anticipées et personnes de confiance	20
AXE 6	22
FICHE ACTION 6.1. :.....	22
Communication professionnels / patients / aidants	22

FICHE ACTION 6.2. :	24
Recueil de récits et témoignages de patients	24
AXE 7	26
FICHE ACTION 7.1. :	26
Rôle et place des aidants	26
FICHE ACTION 7.2. :	28
PARCOURS DES AIDANTS	28
FICHE ACTION 7.3. :	30
Formation sur l'aidance	30
AXE 8	32
FICHE ACTION : 8.1.	32
Accompagnement des proches d'un patient décédé	32
AXE 9	34
FICHE ACTION 9.1. :	34
Améliorer le parcours patient	34
AXE 10	386
FICHE ACTION 10.1. :	36
Consultations physicien - patient	36
FICHE ACTION 10.2. :	38
L'accueil et la sortie du patient	38
FICHE ACTION 10.3. :	40
Le projet du Nouvel Hôpital de Nancy	40
FICHE ACTION 10.4. :	42
Délais d'attente pour les consultations et examens	42

CADRE DE RÉFÉRENCE

Décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé (article 1, 4^e 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'utilisateur en tant qu'acteur, à la reconnaissance de ses droits et de ses besoins.

La HAS a priorisé l'engagement des usagers dans son projet stratégique 2019-2024, en créant en son sein un « conseil pour l'engagement des usagers », composé en nombre égal d'utilisateurs-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. Elle a maintenu dans son projet stratégique 2025-2030 la participation des patients, personnes accompagnées et leur entourage (dont citoyens, associations), aux travaux et évaluations qu'elle réalise.

Dans **la 6^e version de son manuel**, déclinée depuis le mois de septembre 2025 lors des visites de certification dans les établissements de santé et mise à jour avec des utilisateurs, elle entérine et renforce la place de l'utilisateur dans son parcours de soin et réaffirme la place essentielle des représentants des utilisateurs au sein des établissements de santé.

MÉTHODOLOGIE ET CALENDRIER D'ÉLABORATION

Le précédent projet des usagers, initialement élaboré pour la période 2018-2022, a fait l'objet d'une déclinaison dans le temps, permettant la poursuite des actions engagées jusqu'en 2025. Cette continuité a favorisé l'ancrage du projet dans les pratiques de l'établissement et a permis d'en mesurer les effets.

Un bilan des actions menées a été réalisé, mettant en évidence à la fois les objectifs atteints et les axes restant à consolider. Cette analyse a permis d'identifier les orientations pouvant être prolongées, ainsi que celles ayant atteint leurs objectifs.

La présentation de ce bilan a été réalisée lors de la commission des usagers plénière qui s'est déroulée le 27 septembre 2024. Les orientations ciblées concernant les axes de travail à poursuivre ont été évoquées en séance tout comme la possibilité d'intégrer de nouveaux axes de travail.

Une réunion de travail sur la construction du projet des usagers s'est tenue le 19 mars 2025 en présence de la présidente et de la vice-présidente de la CDU, de la patiente partenaire du CHRU de Nancy et de représentants du département territorial de la qualité et des usagers. Les axes de travail du nouveau projet des usagers ont été sélectionnés. Ils ont ensuite été présentés aux membres de la CDU plénière le 22 avril 2025 qui les a approuvés.

Lors de la commission des usagers plénière du 30 septembre 2025 a été proposée et actée l'organisation d'une journée des usagers fixée au 19 novembre 2025 dédiée à la rédaction du projet des usagers.

Les représentants des usagers, les membres de la commission des usagers et les associations partenaires du CHRU de Nancy ont ainsi été conviées à cette journée animée par le département territorial de la qualité et des usagers. Elle a permis, sous la forme d'ateliers, de rédiger des fiches actions pour chacune des 7 thématiques retenues :

- Projet de la maison des usagers
- Mieux faire connaître les représentants de usagers (RU)
- Participation des RU aux groupes de travail du CHRU : PMS, NHN, etc.
- Droits en santé / droits des patients
- Directives anticipées et personnes de confiance
- Place des aidants à l'hôpital
- Accompagnement des proches d'un patient décédé
- Autres propositions

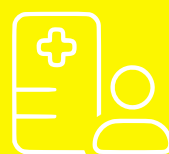
La restitution des fiches actions rédigées lors de la journée des usagers a ensuite été effectuée lors de la commission des usagers plénière du 9 décembre 2025 qui a approuvé le projet des usagers présenté. Ce projet s'articule avec le projet des usagers du GHT piloté par le comité territorial des usagers.

ARCHITECTURE ET CONTENU

Calendrier de mise en œuvre du projet des usagers 2026-2030	Responsables	2026		2027		2028		2029		2030	
AXE 1		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Fiche action 1.1 : Projet de la maison des usagers	Pauline GARCIA										
AXE 2											
Fiche action 2.1. : Connaissance des RU / sensibilisation	Céline BRIDEY Flora MICHEL										
Fiche action 2.2. : Connaissance des RU / communication	Céline BRIDEY Flora MICHEL										
AXE 3											
Fiche action 3.1. : Intégration des usagers dans les groupes de travail du CHRU	Pauline GARCIA										
Fiche action 3.2. : Intégration des usagers dans de nouveaux groupes de travail du CHRU	Pauline GARCIA										
AXE 4											
Fiche action 4.1. : Droits en santé	Pr Marc DEBOUVERIE Pr Gérard AUDIBERT Dre Gioia MIONE										
AXE 5											
Fiche action 5.1. : Directives anticipées et personne de confiance	Dre Clotilde LATARCHE										
AXE 6											
Fiche action 6.1. : Communication professionnels / patients / aidants	Josette BURY Dr Philp BÖHM Sylia MOKRANI										
Fiche action 6.2. : Recueil de récits et témoignage de patients	Philippe RIVET Dre Clotilde LATARCHE										
AXE 7											
Fiche action 7.1. : Rôle et place des aidants	Josette BURY Dr Philp BÖHM Sylia MOKRANI										
Fiche action 7.2. : Parcours des aidants	Josette BURY Dr Philp BÖHM Sylia MOKRANI Lydie HOUILLON Céline MARCOT										
Fiche action 7.3. : Formation de l'aidance	Josette BURY Dr Philp BÖHM Sylia MOKRANI										
AXE 8											
Fiche action 8.1. : Accompagnement des proches d'un patient décédé	Céline BRIDEY Jérôme VAUTRIN										
AXE 9											
Fiche action 9.1. : Améliorer le parcours patient	Céline BRIDEY Justine PATÉ										
AXE 10											
Fiche action 10.1. : Consultations physicien - patient	Fleur SAUNIER Nicolas VILLANI										
Fiche action 10.2. : L'accueil et la sortie du patient	Christine MACQUET Elodie GRANDIDIER										
Fiche action 10.3. : Le projet du Nouvel Hôpital de Nancy	Dre Patricia FRANCK Pauline GARCIA										
Fiche action 10.4. : Les délais d'attente pour les consultations / examens	Alexis STEINER										

AXE 1

FICHE ACTION 1.1. : Projet de la maison des usagers



CONTEXTE

Le CHRU de Nancy a installé depuis maintenant plusieurs années une maison des usagers (MDU) qui dispose de deux locaux dédiés : un premier sur le site de l'hôpital Central et un second sur le site de Brabois.

Environ 50 associations partenaires du CHRU de Nancy sont attachées à cette maison des usagers qui est animée par la patiente partenaire salariée du CHRU de Nancy. Certaines associations y animent des permanences sur des créneaux dédiés et mettent à disposition des usagers des flyers de prévention.

PILOTES

Pauline GARCIA

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Dynamiser et animer la maison des usagers (événements, cafés rencontres, etc.)
- Faire que les usagers s'approprient ce lieu

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Renforcer la communication et la visibilité de la MDU : améliorer la signalétique, disposer d'un kakémono dédié à la MDU, et réaliser une vidéo de présentation de la MDU
- Information aux bureaux des entrées
- Mettre en place des « cafés rencontre » animés par des professionnels et des associations
- Faire figurer une information concernant la MDU sur chaque convocation, type « focus »
- Disposer d'un outil de gestion collaboratif de la MDU : planning & vie de la MDU
- Disposer d'un meilleur emplacement pour la MDU de l'hôpital Central

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Ces démarches visent à faciliter l'orientation des usagers et mettre en valeur les actions de la MDU grâce à une communication dédiée, assurant à chacun un accueil informé et une meilleure identification.
- ✓ Cela devrait permettre d'informer clairement les destinataires sur la MDU, favorisant ainsi sa reconnaissance dès les premiers échanges administratifs.

ÉTAPES DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCES
Élaboration d'une charte graphique MDU	1 ^{er} sem. 2026
Effectuer un diagnostic de la signalétique existante	1 ^{er} sem. 2026
Créer et installer un kakémono	2 ^e sem. 2026
Concevoir et mettre en place un calendrier annuel « café rencontre »	1 ^{er} sem. 2027
Travailler avec le CAMAP pour l'intégration d'une information sur les convocations	1 ^{er} sem. 2027
Concevoir une vidéo de présentation de la MDU	2 ^e sem. 2027

INDICATEURS DE SUIVI

Nombre d'évènements organisés à la MDU

Nombre de personnes venant à la MDU lors des permanences

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Mettre en place un groupe de travail MDU

AXE 2

FICHE ACTION 2.1. : Connaissance des représentants des usagers / sensibilisation



CONTEXTE

Les représentants des usagers occupent une place essentielle au sein du CHRU de Nancy. Issus d'associations agréées, ils participent aux instances de l'établissement, et notamment à la commission des usagers, où ils contribuent au respect des droits des personnes, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, ainsi qu'à la sécurité des soins. Pourtant, ils sont méconnus des professionnels de santé et des patients malgré la diffusion de supports d'information tels que le livret d'accueil ou leur participation active à des réunions telles que les AG qualité, les ateliers du PMS, les groupes de travail, les qualitimes, etc.

PILOTES

Céline BRIDEY
Flora MICHEL

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux faire connaître les représentants des usagers => pour les usagers et les professionnels : accentuer la sensibilisation

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Permettre aux professionnels de faire appel aux représentants des usagers en cas de besoin
- Sensibiliser les professionnels et les usagers sur le rôle des représentants des usagers (et plus largement sur le droit en santé) :
 - ✓ Dès la formation initiale
 - ✓ Au sein des services de l'établissement, MDU, halls au moyen de l'aller-vers des RU (formations in situ)

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Sollicitations des RU par les services de soins
- ✓ Interventions par les RU sur leur rôle et plus largement sur les droits en santé dans les écoles / instituts de formation / UL
- ✓ Organiser et mettre en place l'aller-vers des RU dans les services de soins

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Rédiger un mode opératoire permettant à un professionnel de faire appel à un RU	1 ^{er} sem. 2026
Prendre attache avec les différentes écoles / instituts de formation / UL	2 ^e sem. 2026
Préparer les supports d'intervention (Kit France Assoc Santé)	2 ^e sem. 2026
Programmer, organiser et réaliser les temps d'intervention au sein des écoles / instituts / UL	2 ^e sem. 2026 - 2030
Organiser l'aller-vers des RU au sein des services de soins : fiche d'organisation + supports de communication	2 ^e sem. 2026
Mettre en place l'aller-vers des RU dans les services de soins	2 ^e sem. 2026
Mettre en place des permanences des RU (services de soins – MDU, halls, etc.)	1 ^{er} sem. 2027

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de sollicitations des RU par les services de soins
- Nombre d'interventions dans les écoles / instituts de formation / UL / an
- Nombre d'actions d'aller-vers des RU dans les services de soins

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Mise en place d'un groupe de travail thématique avec RU et associations volontaires

AXE 2

FICHE ACTION 2.2. : Connaissance des représentants des usagers / communication



CONTEXTE

Les représentants des usagers occupent une place essentielle au sein du CHRU de Nancy. Issus d'associations agréées, ils participent aux instances de l'établissement, et notamment à la commission des usagers, où ils contribuent au respect des droits des personnes, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, ainsi qu'à la sécurité des soins. Pourtant, ils sont méconnus des professionnels de santé et des patients malgré la diffusion de supports d'information tels que le livret d'accueil ou leur participation active à des réunions telles que les AG qualité, les ateliers du PMS, les groupes de travail, les qualitimes, etc.

PILOTES

Céline BRIDEY
Flora MICHEL

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux faire connaître les représentants des usagers => pour les usagers et les professionnels : renforcer la communication

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Renforcer la communication sur le rôle des représentants des usagers et des associations
 - 1/ Créer des outils de communication
 - 2/ Accentuer la prise de connaissance du livret d'accueil
 - 3/ Formaliser le rôle des RU et des bénévoles
 - 4/ Via les actions des associations : ex tenue de stands par les RU lors des journées associatives
 - 5/ Réaliser des événements dédiés type forum à destination des professionnels et des étudiants pour présenter les associations et le rôle des RU (stands)
- Via la gouvernance de l'établissement : évoquer les RU lors des discours / événements

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Créer et diffuser des outils de communication
- ✓ Rédiger des chartes
- ✓ Actions de communication réalisées par les RU
- ✓ Organisation de 5 évènements sur la période 2026-2030

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Créer des outils de communication : affiches, flyers, affiches, vidéo-capsules, pop-up, quizz ...	1 ^{er} sem. 2026 - 2030
Afficher les supports de communication au sein des services	1 ^{er} sem. 2026
Harmoniser les panneaux d’affichage avec des couleurs visuelles	1 ^{er} sem. 2026
Créer et diffuser les supports de communication d’incitation à la lecture du livret d’accueil avec QR code à côté du lit du patient)	1 ^{er} sem. 2026
Rédiger une charte des RU	2 ^e sem. 2026
Rédiger une charte des bénévoles	2 ^e sem. 2026
Organiser et mettre en place la participation des RU aux évènements des associations	1 ^{er} sem. 2026 -2030
Organiser un évènement / an	2026-2030

INDICATEURS DE SUIVI
- Outils de communication et chartes diffusés et intégrés dans Gedoc - Nombre de participations des RU aux évènements des associations - Nombre d’évènements réalisés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Mise en place d’un groupe de travail thématique avec RU et associations volontaires

AXE 3

FICHE ACTION 3.1. : Intégration des usagers aux groupes de travail du CHRU de Nancy



CONTEXTE

Les représentants des usagers occupent une place essentielle au sein du CHRU de Nancy. Issus d'associations agréées, ils participent aux instances de l'établissement, et notamment à la commission des usagers, où ils contribuent au respect des droits des personnes, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, ainsi qu'à la sécurité des soins.

La HAS, dans son 6^e manuel de certification sorti en 2025, incite les établissements de santé à renforcer le rôle des usagers. Les intégrer dans des groupes de travail avec des professionnels de santé permet d'intégrer le point de vue, les attentes et les besoins des usagers dans les différents projets et travaux menés au sein de l'établissement.

PILOTES

Pauline GARCIA

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Participation des RU et représentants d'associations aux projets du CHRU (qualité, hygiène, radioprotection, bientraitance, CLAN, chutes, NHN, etc.).

DESCRIPTION DE L'ACTION

Mettre en place des référents usagers (titulaires et suppléants) pour chaque groupe thématique sur la base du volontariat.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Participation active d'utilisateurs aux différents groupes : jusqu'à 1/4 d'utilisateurs par rapport à l'effectif des groupes.
- ✓ Sujet abordé régulièrement en réunion MDU : présentation des groupes par les pilotes.
- ✓ Réalisation de bilans annuels de participation.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Formaliser la liste exhaustive des groupes thématiques existants (avec un descriptif succinct) et les utilisateurs qui y participent	1 ^{er} sem. 2027
Définir le rôle de l'utilisateur dans un groupe – les attendus (rédaction d'un document)	1 ^{er} sem. 2027
Communiquer la liste lors d'une réunion de la maison des utilisateurs	1 ^{er} sem. 2027
Faire un appel à volontaire pour les groupes (lors de réunions MDU et mailing)	2 ^e sem. 2027
Communiquer auprès des professionnels des groupes sur la place des utilisateurs	2 ^e sem. 2027
Réalisation d'un bilan annuel des participations, actions menées,	2027 – 2030

INDICATEURS DE SUIVI

- Listing des groupes avec utilisateurs
- Nombre de groupe avec utilisateur(s) intégré(s)
- Nombre de participations annuelles des utilisateurs aux groupes

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Déclinaison de la fiche dans le cadre de l'animation de la maison des utilisateurs

AXE 3

FICHE ACTION 3.2. : Intégration des usagers dans de nouveaux groupes de travail du CHRU de Nancy



CONTEXTE

Les représentants des usagers occupent une place essentielle au sein du CHRU de Nancy. Issus d'associations agréées, ils participent aux instances de l'établissement, et notamment à la commission des usagers, où ils contribuent au respect des droits des personnes, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, ainsi qu'à la sécurité des soins.

Les nouvelles orientations qu'ils ciblent et expriment dans le cadre de leurs missions au sein de l'établissement peuvent être travaillées dans des groupes de travail dédiés et participer à améliorer la prise en charge des usagers.

PILOTES

Pauline GARCIA

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Participation des usagers aux projets du CHRU (qualité, hygiène, radioprotection bientraitance, CLAN, chutes, NHN, etc.).

DESCRIPTION DE L'ACTION

Favoriser la mise en place de nouveaux groupes de travail selon les besoins exprimés par les usagers.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Un groupe de travail mis en place sur l'année 2026, puis +/- chaque année selon les besoins exprimés.
- ✓ Réalisation de bilans annuels.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Organiser une réunion commune CDU restreinte – MDU : présentation d'un bilan par chacun qui permettra de définir une première thématique pour un nouveau groupe	2 ^e sem. 2027
Monter le groupe de travail sur la première thématique définie (professionnels et usagers)	2 ^e sem. 2027
Réaliser d'un bilan annuel des nouveaux groupes en réunion commune CDU restreinte – MDU	2027 - 2030

INDICATEURS DE SUIVI
- Nombre de réunions communes CDU restreinte – MDU (cible : 1 par an). - Nombre d'actions définies et mises en œuvre par le(s) groupe(s) de travail créé(s)

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Organisation d'une réunion commune / an CDU restreinte / MDU pour réaliser un bilan par chacun et le cas échéant, définir ensemble une thématique à explorer dans un nouveau groupe de travail.

AXE 4

FICHE ACTION 4.1. : Droits en santé / droits des patients



CONTEXTE

La Semaine européenne des droits en santé, également appelée *Journées européennes de vos droits en santé (JEDS)*, est un temps fort de sensibilisation destiné à mieux faire connaître les droits des usagers du système de santé. Organisée chaque année le 18 avril, elle vise à rappeler les principes fondamentaux inscrits dans la Charte européenne des droits des patients, tels que le droit à l'information, au consentement éclairé, à l'accès aux soins, au respect de la dignité et à la confidentialité. Cette semaine est l'occasion pour les établissements de santé, les représentants des usagers et les associations de se mobiliser à travers des actions d'information, d'échanges et d'animations afin de renforcer la place du patient comme acteur de son parcours de soins.

PILOTES

Pr Marc DEBOUVERIE
Pr Gérard AUDIBERT
Dre Gioia MIONE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Organiser un ou des événements à l'occasion de la journée européenne des droits en santé le 18 avril de chaque année (Pour les 5 années à venir)

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Organiser une journée sur le thème de la fin de vie, des soins palliatifs et des directives anticipées en présence d'un député
- Organiser une journée sur le thème du droit à l'information, en lien avec les soins non programmés (SAU) et l'accueil des victimes de violence
- Organiser une journée sur le thème de l'erreur médicale
- Organiser un événement sur le thème de l'IA en lien l'éthique. (Jumeau numérique)
- Organiser un colloque "Ville / Hôpital" sur les enjeux de la continuité des soins et les liens ville / hôpital

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Produire des synthèses informatives : capsules vidéo, documents d'information (type marque-page), articles, etc.
- ✓ Sensibilisation du public
- ✓ Hausse de la rédaction de directives anticipées.
- ✓ Débat constructif sur les enjeux de société.
- ✓ Cohésion entre soignants, juristes, responsable politiques et usagers.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Définition d'un groupe projet institutionnel pour piloter l'organisation des évènements.	2 ^e sem. 2026
Organisation de l'évènement n°1	Avril 2027
Organisation de l'évènement n°2	Avril 2028
Organisation de l'évènement n°3	Avril 2029
Organisation de l'évènement n°4	Avril 2030

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de participants
- Satisfaction de l'évènement
- Production de document d'information

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

- Définir un groupe de projet pour piloter l'organisation des évènements.
- Faire appel aux associations conventionnées du CHRU et aux partenaires.

AXE 5

FICHE ACTION 5.1. : Directives anticipées et personnes de confiance



CONTEXTE

Les directives anticipées et la personne de confiance sont deux dispositifs complémentaires qui permettent à chacun d'exprimer et de faire respecter sa volonté en matière de soins, notamment dans l'hypothèse où il n'aurait plus la capacité de s'exprimer. Les directives anticipées permettent à toute personne majeure de consigner par écrit ses souhaits concernant les traitements et actes médicaux qu'elle accepte ou refuse, afin de guider les professionnels de santé en cas de maladie grave ou de perte d'autonomie. La personne de confiance, quant à elle, est une personne choisie librement (proche, parent ou médecin traitant) pour accompagner le patient dans ses démarches et relayer sa volonté auprès de l'équipe médicale lorsque celui-ci ne peut plus la formuler. Ensemble, ces dispositifs participent au respect de l'autonomie, de la dignité et des droits fondamentaux du patient tout au long de son parcours de soins.

PILOTES

Dre Clotilde LATARCHE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Améliorer la connaissance par les usagers et les professionnels des directives anticipées et de la personne de confiance

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Former les professionnels de santé à ces deux thématiques (ateliers, tutrices des pôles)
- Former les bénévoles des associations pour sensibiliser les usagers
- Proposer un film qui mette en scène des échanges sur la personne de confiance et les directives anticipées
- Tenir un stand lors des forums Oriaction pour sensibiliser les étudiants sur ces thématiques
- Nommer des référents sur ces thématiques dans les services de soins
- Rencontrer la gouvernance pour exprimer un besoin en agents d'accueil dans les services de soins, formés à ces thématiques pour échanger avec les patients

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Meilleure appropriation des professionnels quant au choix de la personne de confiance pour guider convenablement les patients (arrêt de la confusion avec la personne à prévenir)
- ✓ Éviter les situations dramatiques et l'impact que peut avoir l'absence de directives anticipées
- ✓ Prendre en compte tous les cas (personne inconsciente, personne sans personne de confiance, etc.)

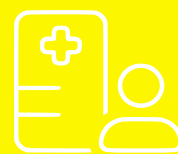
ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Plan de formation pour les professionnels du CHRU	1 ^{er} sem. 2026 - 2027
Monter un film ou une pièce de théâtre sur ces thématiques (témoignages)	2026
Rencontrer la gouvernance concernant le besoin en agents d'accueil dans les services de soins	2030

INDICATEURS DE SUIVI
- Meilleur remplissage du formulaire dans les dossiers de soin - Moins de patients n'ayant pas eu l'information

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Groupe de travail thématique

AXE 6

FICHE ACTION 6.1. : Communication professionnels / patients / aidants



CONTEXTE

La communication entre les professionnels, les patients et les aidants constitue un levier essentiel de la qualité et de la sécurité des soins. Fondée sur l'écoute, la clarté et le respect mutuel, elle permet de mieux comprendre les besoins, les attentes et le vécu de chacun tout au long du parcours de soins. Une communication adaptée favorise l'implication active du patient, reconnaît la place et le rôle des aidants, et renforce la relation de confiance avec les équipes professionnelles. Elle contribue ainsi à une prise en charge plus humaine, plus coordonnée et plus respectueuse des droits des usagers, tout en améliorant l'expérience globale de soin.

PILOTES

Josette BURY
Philip BOHM
Sylia MOKRANI

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Améliorer la communication et les relations patients/aidants/professionnels/usagers

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Mettre en place un groupe de travail composé de professionnels et d'usagers afin d'améliorer et de définir la place de l'aidant dans le parcours de soins des patients à l'hôpital.
- Mettre en place une organisation pour identifier et proposer un programme d'accompagnement des aidants : formation sur la pathologie, mise en lien avec les associations, sensibilisation sur le risque d'épuisement et comment l'éviter.
- Intégrer dans DxCare le recueil de l'aidant (comme pour la personne de confiance et personne à prévenir)
- Sensibiliser les professionnels à l'écoute de l'aidant, via les RU, les médiateurs de la CDU, et en lien avec les assistantes sociales.
- Faire connaître aux professionnels et aux usagers les différentes associations et services permettant d'améliorer la vie des aidants.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Mise en place d'un groupe de travail sur le sujet de l'aidant
- ✓ Protocole d'identification de l'aidant et formalisation du programme.
- ✓ Ajout dans le DPI de la possibilité de renseigner l'aidant.
- ✓ Améliorer la connaissance des soignants et usagers sur l'écoute et les différentes associations et services permettant d'améliorer la vie des aidants.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Constitution du groupe de travail et analyser la place de l'aidant dans le parcours de soins.	1 ^{er} sem. 2027
Définir et lancer le programme d'accompagnement des aidants (formations, associations, prévention de l'épuisement).	1 ^{er} sem. 2027
Intégrer le recueil de l'aidant dans DxCare et sensibiliser les professionnels à son écoute.	1 ^{er} sem. 2028
Faire connaître aux professionnels et usagers les associations et services pour les aidants et ajuster le programme selon les retours.	1 ^{er} sem. 2029
Évaluer l'impact global et pérenniser les actions pour améliorer la place de l'aidant.	1 ^{er} sem. 2030

INDICATEURS DE SUIVI

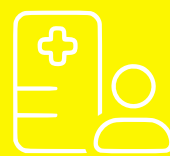
- Nombre d'aidants identifiés et nombre participant au programme.
- Nombre de professionnels sensibilisés
- Nombre d'usagers sensibilisés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Définir un groupe de travail

AXE 6

FICHE ACTION 6.2. : Recueil de récits et témoignages de patients



CONTEXTE

La communication entre les professionnels, les patients et les aidants est essentielle pour améliorer la qualité de la prise en charge. Le recueil des récits et témoignages des patients permet de mieux comprendre leur vécu, leurs attentes et leurs besoins, et d'enrichir la relation de confiance. Il constitue un outil précieux pour adapter les pratiques professionnelles, renforcer l'écoute et favoriser une prise en soins plus humaine et centrée sur l'expérience du patient.

PILOTES

Philippe RIVET
Dre Clotilde LATARCHE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Améliorer la communication et les relations patients/aidants/professionnels/usagers

DESCRIPTION DE L'ACTION

Créer un recueil de récits et témoignages de patients : l'action consiste à concevoir un recueil (format papier ou numérique) rassemblant des récits vécus par des patients, aidants, usagers. Les témoignages permettront : de mettre en lumière le vécu des personnes soignées et accompagnées, d'incarner les enjeux de qualité et sécurité des soins, d'améliorer la culture du respect, de l'écoute et de l'humanité dans la relation de soin, de favoriser la prise de conscience des professionnels sur les attentes et besoins exprimés, de valoriser les démarches exemplaires. Le recueil pourra être diffusé en interne (services, instances, formations), mais aussi auprès des représentants des usagers, associations ou partenaires.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Création d'un recueil de récits,
- ✓ Améliorer la communication et les relations patients, aidants, professionnels, usagers.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Lancement du projet et première collecte de témoignage	2 ^e sem. 2027
Mise en page et diffusion du premier recueil	1 ^{er} sem. 2028
Produire une nouvelle édition enrichie et développer des focus thématiques	2 ^e sem. 2028
Diffuser le deuxième recueil	1 ^{er} sem. 2029
Évaluer l'impact global et décider de la poursuite ou de l'évolution du projet	2 ^e sem. 2030

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de témoignages recueillis
- Nombre de consultations/diffusions (exemplaires papier, téléchargements numériques)

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Définir un groupe de travail

AXE 7

FICHE ACTION 7.1. : Rôle et place des aidants



CONTEXTE

Les aidants occupent une place déterminante dans la prise en charge des patients, en les accompagnant au quotidien et en faisant le lien avec leur environnement de vie. Par leur présence et leur connaissance fine de la situation du patient, ils apportent un éclairage complémentaire utile aux équipes professionnelles. Les associer à la prise en charge, lorsque le patient y consent, contribue à une meilleure coordination des soins et à la sécurisation du parcours. Reconnaître le rôle des aidants, les informer et les soutenir participe à une prise en charge plus globale du patient.

PILOTES

Philip BOHME
Josette BURY
Sylia MOKRANI

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Organiser des événements pour marquer la place de l'aidant dans la prise en charge des patients (Journée des aidants : 6 octobre)

DESCRIPTION DE L'ACTION

Réaliser un tournage vidéo sur le rôle et la place des aidants et organiser un débat à la suite de la projection.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Organisation d'une journée de sensibilisation à la place de l'aidant dans les parcours de soins.
- ✓ Accueil d'un public mixte : professionnels et grand public.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Définir un/des pilote(s) et constituer un groupe de travail pour organiser l'évènement	1 ^{er} sem. 2026
Rédiger un rétroplanning de l'organisation	1 ^{er} sem. 2026
Prévoir les aspects communication de l'évènement – professionnels et grand public	1 ^{er} sem. 2026
Tenue de la journée	06/10/2026

INDICATEURS DE SUIVI
- Nombre de participants à la journée. - Satisfaction des participants à la journée

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Définir un pilote et décliner l'action en mode gestion de projet.

AXE 7

FICHE ACTION 7.2. : PARCOURS DES AIDANTS



CONTEXTE

Les aidants occupent une place essentielle dans le parcours de soin, en apportant un soutien quotidien, affectif et pratique au patient. Leur connaissance fine de la situation, des habitudes et des besoins de la personne soignée constitue une ressource précieuse pour les équipes professionnelles. Reconnaître et intégrer les aidants dans la prise en charge, dans le respect du consentement du patient, permet d'améliorer la continuité des soins, de sécuriser le parcours et de renforcer la qualité de l'accompagnement, tout en prévenant l'isolement et l'épuisement des aidants eux-mêmes.

PILOTES

Philip BOHME
Josette BURY
Sylia MOKRANI
Lydie HOUILLON
Céline MARCOT

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Favoriser la place des aidants dans les parcours de soins

DESCRIPTION DE L'ACTION

Formaliser un parcours des aidants dans les prises en soins des patients accompagnés.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Parcours formalisé et validé par les instances pour mise en œuvre sur au moins un parcours de soins ciblé pour expérimentation.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Cibler une prise en charge pertinente pour expérimenter un parcours des aidants (maladie dégénérative ou chronique lourde)	1 ^{er} sem. 2028
Formaliser un parcours qui répondra aux besoins des aidants – créer un GT dédié mixte professionnels – aidants / usagers	1 ^{er} sem. 2028
Examiner les besoins RH y compris sur le plan médico-économique	1 ^{er} sem. 2028
Présenter le projet en commission d'examen des projets et en directoire	2 ^e sem. 2028
Déployer le parcours défini	2 ^e sem. 2028
Évaluer le parcours mis en place et mettre en place les actions d'amélioration nécessaires	2 ^e sem. 2029

INDICATEURS DE SUIVI
- Nombre d'aidants intégrés dans le parcours - Satisfaction des aidants et des professionnels impliqués - Évaluation des apports bénéfiques du parcours créé

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Mise en œuvre par un groupe projet (DTQU – service pilote – aidants)

AXE 7

FICHE ACTION 7.3. : Formation sur l'aidance



CONTEXTE

Les aidants occupent une place essentielle tout au long du parcours de soins, en accompagnant le patient avant, pendant et après la prise en charge. Par leur présence, leur soutien quotidien et leur connaissance de la situation personnelle du patient, ils constituent un relais précieux pour les équipes professionnelles. Leur implication, lorsque le patient y consent, contribue à une meilleure continuité des soins, à une compréhension plus fine des besoins et à la sécurisation du parcours. Reconnaître et valoriser la place des aidants permet ainsi de renforcer la qualité de l'accompagnement, dans une approche globale, humaine et respectueuse des droits de chacun.

PILOTES

Philip BOHME
Josette BURY
Sylia MOKRANI

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Favoriser la place des aidants dans les parcours de soins

DESCRIPTION DE L'ACTION

Monter une formation sur l'aidance à destination des professionnels de santé

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Contenu de la formation travaillée en mixité professionnels – aidants.
- ✓ Formation intégrée au plan de formation du CHRU.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Définir un/des pilote(s) et monter un groupe projet mixte professionnels – aidants	1 ^{er} sem. 2029
Définir les attendus en termes de formation	1 ^{er} sem. 2029
Monter le contenu de la formation	2 ^e sem. 2029
Animer la première formation en interne (binôme professionnel – aidant)	2 ^e sem. 2029
Pérenniser la formation	2030

INDICATEURS DE SUIVI
- Nombre de participants à la formation - Satisfaction des participants - Évaluation avant/après des connaissances des participants

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Mise en œuvre par un groupe projet (professionnels – aidants)

AXE 8

FICHE ACTION : 8.1.

Accompagnement des proches d'un patient décédé



CONTEXTE

L'accompagnement des proches d'un patient décédé constitue un temps essentiel du parcours de soins, qui engage pleinement la responsabilité des équipes professionnelles. Il repose sur une attitude d'écoute, de disponibilité et de bienveillance, permettant de reconnaître la souffrance, les besoins et le vécu des proches dans ce moment particulièrement éprouvant. Un accompagnement adapté, respectueux de l'intimité, des croyances et des souhaits de chacun, contribue à soutenir les proches dans les premières étapes du deuil, à prévenir les situations de détresse et à garantir une prise en charge humaine et digne jusqu'au terme du parcours.

PILOTES

Céline BRIDEY
Jérôme VAUTRIN

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Améliorer le parcours de prise en charge des proches d'un défunt

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Travailler le parcours des proches d'un patient décédé (formalités administratives, accompagnement des proches jusqu'à la chambre mortuaire, revenir vers le médecin du service si besoin)
- Travailler sur l'information des proches : décès, transfert à la chambre mortuaire, etc.
- Travailler sur la remise des effets personnels

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Amélioration de la prise en charge des proches d'un patient décédé sur le plan du parcours, de l'accueil, de l'information, de la formation des professionnels

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Cartographier le parcours à réaliser par les proches des patients décédés	1 ^{er} sem. 2026
Mettre à jour le livret décès du CHRU – à l'usage des proches	1 ^{er} sem. 2026
Travailler sur le sac de remise des effets personnels afin qu'il soit décent	1 ^{er} sem. 2026
Travailler sur l'information des proches et la recherche des proches : personne à contacter, annonce, accueil, souplesse sur les horaires et délais réglementaires, horaires d'ouverture de la chambre mortuaire, etc.	2 ^e sem. 2026
Identifier les éventuels besoins en formation des professionnels de la chambre mortuaire : accueil ; etc.	1 ^{er} sem. 2027
Travailler sur la prise en compte des rites religieux	1 ^{er} sem. 2027
Organiser la présence du réseau associatif en appui des proches décédés à la MDU ou dans les services	2 ^e sem. 2027
Sensibiliser les cadres de santé des services de soins à la prise en	1 ^{er} sem. 2028

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de personnels de la chambre mortuaire formés
- Nombre de cadres de santé sensibilisés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

- Mise en place d'un groupe de travail thématique avec RU et associations volontaires

AXE 9

FICHE ACTION 9.1. : Améliorer le parcours patient



CONTEXTE

Le parcours du patient, de son entrée à sa sortie, doit être pensé comme un continuum visant à garantir une prise en charge cohérente, sécurisée et centrée sur ses besoins. Dès l'accueil, une information claire et adaptée permet de favoriser la compréhension, la confiance et l'adhésion aux soins. Tout au long de l'hospitalisation, la coordination entre les professionnels, l'écoute du patient et la prise en compte de son vécu contribuent à la qualité et à la sécurité du parcours. La préparation de la sortie constitue une étape clé, permettant d'anticiper le retour à domicile ou la poursuite de la prise en charge, d'assurer la continuité des soins et de renforcer l'autonomie du patient.

PILOTES

Céline BRIDEY
Justine PATÉ

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Améliorer les modalités d'entrée et de sortie des patients

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Former les agents d'accueil pour favoriser une communication empathique et un accueil de qualité à l'hôpital, tout en valorisant leur rôle clé auprès des patients.
- Moderniser le processus de préadmission : permettre au patient de remplir les démarches administratives avant son arrivée via une plateforme. Disposer de bornes d'accueil assistées sur place offre une admission directe afin de faciliter les démarches.
- Disposer d'un mode d'identification des fonctions des professionnels de santé.
- Renforcer le lien avec le service social, afin de mieux informer et mieux accompagner les patients sur les solutions potentielles.
- Informer de manière systématique le médecin traitant en cas d'hospitalisation.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Faciliter le parcours du patient en lui donnant l'autonomie de réaliser un maximum de démarches, ce qui peut diminuer certaines situations anxiogènes, tout en disposant d'une écoute et d'un accompagnant bienveillant.
- ✓ Permettre au patient de mieux appréhender son parcours de soins post-opératoires et de se préparer aux démarches nécessaires.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Se mettre en lien avec le CAMAP pour la mise en place de la préadmission & bornes d'accueil	1 ^{er} sem. 2026
Présenter à un groupe usagers les travaux en cours sur l'identification des professionnels	2 ^e sem. 2026
Proposer des formations en lien avec la formation continue	1 ^{er} sem. 2027
Travailler avec le service social sur des actions opérationnelles	1 ^{er} sem. 2027
Vérifier la bonne transmission des informations via le DPI	2 ^e sem. 2027

INDICATEURS DE SUIVI

- E-Satis
- Mesurer via des questionnaires de satisfaction

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Décliner l'action dans une démarche de gestion de projet

AXE 10

FICHE ACTION 10.1. : Consultations physicien - patient



CONTEXTE

La consultation physicien-patient s'inscrit dans une démarche d'information, de transparence et de sécurisation de la prise en charge. Elle permet d'informer le patient de manière claire et personnalisée sur les doses de rayonnements reçues lors des examens ou traitements, d'en expliquer la signification et de les replacer dans leur contexte médical. Cet échange contribue à une meilleure compréhension des bénéfices et des risques, des mesures de radioprotection mises en œuvre, et répond aux interrogations du patient. Il favorise ainsi la confiance, l'adhésion aux soins et le respect du droit du patient à une information loyale et adaptée sur les doses de rayonnements reçues.

PILOTES

Fleur SAUNIER
Nicolas VILLANI

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Mettre en place des consultations
Physicien – Patient

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Consultations réalisées à la MDU
- Communication aux médecins et aux MERM + information sur la convocation des patients
- Option 1 : le physicien se déplace sur le terrain à la rencontre des patients
- Option 2 : le physicien voit le patient dans un délai + ou – long après l'examen
 - EIAS
 - Femmes enceintes irradiées, lui expliquer l'impact des rayonnements, dédramatiser la situation, rassurer
 - Patients qui ont reçu de nombreuses expositions : explication des doses reçues, des risques associés, de la pertinence des examens

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Satisfaction des patients grâce à l'accompagnement réalisé. Donner aux patients l'accès à la bonne information et qu'ils soient acteurs de leur prise en charge radiologique.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Enquête d'utilité publique Guilloz - Brabois	1 ^{er} sem. 2027
Rédaction d'une procédure organisationnelle	1 ^{er} sem. 2027
Ajouter l'information sur les convocations des patients et sur la pochette d'imagerie	2 ^e sem. 2027
Informers les secrétariats	2 ^e sem. 2027
Trouver un moyen de communication via la MDU	2 ^e sem. 2027

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de patients vus en consultation
- Nombre de patients total concernés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Consultations physicien - patient

AXE 10

FICHE ACTION 10.2. : L'accueil et la sortie du patient



CONTEXTE

L'entrée et la sortie du patient constituent des étapes clés du parcours de soins, qui conditionnent la qualité, la sécurité et la continuité de la prise en charge. Dès l'entrée, un accueil adapté, une information claire et le recueil des éléments nécessaires permettent de créer une relation de confiance et de sécuriser le début du parcours. La sortie doit être anticipée tout au long de l'hospitalisation afin d'assurer une transition fluide vers le domicile ou une autre structure, avec une information compréhensible, la remise des documents nécessaires et la coordination avec les professionnels de ville. Une organisation rigoureuse de ces temps contribue à prévenir les ruptures de parcours et à renforcer l'autonomie du patient.

PILOTES

Elodie GRANDIDIER
Christine MACQUET

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Accompagner le patient lors de son accueil et de sa sortie

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Former les professionnels à l'usage du livret d'accueil comme outil de référence
- Accompagnement à la lecture du livret d'accueil au patient par les équipes soignantes
- Mise à jour du livret d'accueil au fil de l'eau grâce aux remontées des patients
- Enquête de satisfaction patient sur le contenu du livret d'accueil
- Sortie du patient : Mise en place d'une check-list de ce qui doit être dit au patient à sa sortie pour l'accompagner (RU, associations, DMP, etc.)

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Accompagnement des patients grâce à des informations données à des temps choisis.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Mise à jour et diffusion du nouveau livret d'accueil	1 ^{er} sem. 2026
Mettre en place des ateliers d'accompagnement à la lecture du livret d'accueil au patient par les équipes soignantes	2 ^e sem. 2026
Identifier un service pour effectuer le test	2 ^e sem. 2026
Création de la check-list de sortie	2 ^e sem. 2026
Ajuster la check-list en fonction du test	1 ^{er} sem. 2027
Déployer la check-list au niveau institutionnel	1 ^{er} sem. 2027

INDICATEURS DE SUIVI
- Analyse des résultats des évaluations traceurs - Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction E-satis

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
Ateliers d'accompagnement à la présentation du livret d'accueil au patient

AXE 10

FICHE ACTION 10.3. : Le projet du Nouvel Hôpital de Nancy



CONTEXTE

Le CHRU de Nancy a lancé son projet du Nouvel Hôpital de Nancy (NHN) qui a pour objectif de regrouper et moderniser l'offre de soins, actuellement répartie sur 7 sites, sur le site de Brabois. Ce projet vise à offrir un hôpital moderne, performant et durable, adapté aux besoins des patients et des professionnels.

De nombreuses opérations préalables et de construction auront lieu jusqu'à sa livraison projetée en 2031. Des travaux préparatoires sur les plans architecturaux et les nouvelles organisations sont en cours et se poursuivront selon un calendrier défini.

Un groupe des usagers du NHN a été mis en place au premier semestre 2025.

PILOTES

Dre Patricia FRANCK
Pauline GARCIA

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Apporter le regard et l'expérience de l'utilisateur dans la préparation du projet du NHN

DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action consiste à associer les représentants des usagers et les associations partenaires du CHRU de Nancy au projet du NHN en :

- Les informant de façon régulière sur l'état d'avancement du projet
- Les associant à des groupes de travail
- Organisant la nouvelle maison des usagers

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Intégrer les besoins des usagers au projet du NHN

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Organiser des réunions d'information régulières sur l'avancement du projet	1 ^{er} sem. 2026 - 2030
Recueillir le point de vue des usagers sur le projet et bénéficier de leur expertise selon les besoins du projet	1 ^{er} sem. 2026 - 2030
Structurer et organiser la présence et l'intervention des associations dans les services des soins.	2027 - 2030
Les associer à la mise en place et à l'organisation de la nouvelle maison des usagers au moyen de la rédaction d'un projet de la nouvelle MDU	2027 - 2030

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de réunions d'information
- Nombre de réunions de travail
- Mise en place du projet de la nouvelle maison des usagers

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Réunions d'information et groupe de travail

AXE 10

FICHE ACTION 10.4. : Délais d'attente pour les consultations et examens



CONTEXTE

Les délais d'attente pour les consultations et les examens à l'hôpital sont souvent vécus comme une source de stress, d'incompréhension et parfois de découragement par les usagers.

L'attente, qu'elle soit avant l'obtention d'un rendez-vous ou le jour même sur place, donne le sentiment que le temps du patient n'est pas toujours pris en considération, alors même que l'inquiétude liée à l'état de santé est bien présente.

Ces délais peuvent être d'autant plus difficiles à accepter lorsqu'ils manquent de lisibilité ou d'explications, laissant l'usager dans l'incertitude. La communication est alors essentielle. Prendre en compte cette composante et transmettre aux usagers les informations sur les délais d'attente ne peut que leur permettre de se sentir compris dans toute la prise en compte de leur vécu et ainsi de mieux accepter l'attente.

PILOTES

Alexis STEINER

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Accompagner les patients dans les délais d'attente pour les consultations / examens

DESCRIPTION DE L'ACTION

- Lors d'une volonté de prise de rendez-vous d'un patient, rappeler au patient régulièrement par message automatique qu'il est toujours dans la liste d'attente à telle place (ex : 2 / 100)
- Fournir des indications au patient (ex : une fois à la 10^e place de la liste d'attente nous vous programmerons un rendez-vous dans les 3 mois suivants)
- Passer par Doctolib ou autre pour le message automatique
- Point positif : soulagement des secrétariats

RÉSULTATS ATTENDUS

- ✓ Accompagnement des patients dans le délai d'attente pour un examen

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCES
Enquête auprès des secrétariats	2027
Rédaction d'une procédure organisationnelle	2027
Voir pour un lien possible avec une plateforme (doctolib ou autre)	2028
Informar les secrétariats	2028
Mise en place de l'action	2028

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Via un logiciel (doctolib ou autre)

INDICATEURS DE SUIVI

- Suivi de la mise en place effective des listes d'attente