

Compétences visées

Évaluer la satisfaction et gérer l'insatisfaction des usagers.

Objectifs et contenus

Intégrer l'usager dans sa démarche qualité

- La représentation des usagers dans l'établissement :
 - le rôle du Conseil d'Administration et de la Commission des Usagers (CDU) dans la gouvernance de l'établissement,
 - l'intégration des représentants des usagers dans les projets et actions de l'établissement,
 - l'expertise des associations dans la prise en charge et l'amélioration de la qualité des soins.
- La participation des usagers à la vie de l'établissement et à la prise en charge :
 - les modalités d'implication des patients dans la définition des projets de l'établissement et dans les démarches de qualité,
 - le focus sur le projet des usagers selon le décret du 1er juin 2016,
 - l'intégration des usagers dans l'évaluation de l'expérience patient et leur rôle dans les audits internes,
 - l'importance de la voix des patients pour le processus de certification : critères en questions.
- La mise en œuvre d'outils :
 - les outils de recueil de l'expérience patient : *focus groups*, enquêtes d'opinion, analyse des pratiques, études de cas,
 - les autres outils : e-satis ou autres formes d'évaluation de la satisfaction et les PROMS.

Évaluer la satisfaction

- La définition de la satisfaction, l'intérêt de sa mesure.
- Le recueil de l'indicateur « e-Satis ».
- Les outils de mesure de la satisfaction : le questionnaire de sortie, les enquêtes globales, ciblées.
- L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction :
 - les différents types d'échelle,
 - l'administration et l'exploitation d'une enquête de satisfaction,
 - la communication des résultats.

Gérer les plaintes et les réclamations

- La connaissance des textes réglementaires fondamentaux.
- Les différentes expressions de la plainte.
- Les méthodes et techniques de gestion des plaintes.
- Les possibilités de médiations internes et externes offertes aux établissements : solutions de médiation, procédures de transaction, voies de recours des usagers, communication avec les plaignants.
- Les réclamations comme outils d'amélioration de la qualité de la prise en charge : propositions, recommandations.

Méthodes

- Apports cognitifs.
- Tests de connaissances.
- Mises en situations.
- Réflexions collectives.

Personnes concernées

Encadrement, RAQ dans une structure de santé, Membre du CDU.

Valeur ajoutée

Cette formation est en lien direct avec les Nouvelles exigences de la HAS en matière d'engagement patient dans la démarche qualité. Elle permet de décrypter les attendus et de s'outiller pour pouvoir y répondre.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- HAS. (2025). Référentiel réajusté de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins V2025 – 6ème cycle 2025-2030.
- HAS. (Septembre 2015). S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers : guide a destination des représentants des usagers.
- Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers (CDU).
- Code de la santé publique R1112-80. Commission des usagers : dispositions réglementaires.
- HAS. IQSS – e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés.
- HAS. (2025). Qualité des soins perçue par le patient – Indicateurs PROMs & PREMs).
- HAS. PROMs (2024). Comment les mettre en œuvre ? (doc mis à jour mai 2024).
- HAS. Brochure : Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé.

Mise à jour le : **12/02/2026**