

# Place des usagers dans le management de la qualité

## QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALGR03A



### Compétences visées

*Évaluer la satisfaction et gérer l'insatisfaction des usagers.*

### Objectifs et contenus

#### Intégrer l'utilisateur dans sa démarche qualité?

- La représentation des usagers dans l'établissement : Conseil d'Administration, Commission Des Usagers (CDU).
- Le travail avec les associations d'usagers.
- La participation des usagers à la vie de l'établissement et à la prise en charge.
- L'utilisateur et la démarche de certification.
- L'association de l'utilisateur à la démarche qualité de l'hôpital.
- La mise en œuvre d'outils : *focus group*, enquêtes d'opinion, recueil de suggestions, analyse des pratiques, étude de cas.

#### 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.

### Personnes concernées

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

## Valeur ajoutée

Cette formation est en lien direct avec le recueil du nouvel indicateur E-Satis et le nouveau dispositif « Commission Des Usagers (CDU) » (janvier 2016). Elle peut être adaptée en regard de vos besoins et intégrer une analyse des pratiques professionnelles.

## Pré-requis

Aucun

Mise à jour le : **07/03/2024**