



Place des usagers dans le management de la qualité - FORMATION

Réf. : QALGR03A



Compétences Visées

Évaluer la satisfaction et gérer l'insatisfaction des usagers.

Objectifs, Contenus

Intégrer l'usager 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'usager et la démarche de certification.
- L'association de l'usager à la démarche qualité de l'hôpital.
- La mise en oeuvre 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.

Formation Intra

Personnes concernées

Encadrement, RAQ, Membre du CDU.

Prix

Tarif Intra : **Nous consulter**

Valeur ajoutée de la formation

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.

Prérequis

» 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

Voir aussi :

- [Droits des usagers](#)