



Impliquer les usagers et évaluer attentes et satisfactions

■ Problématique :

- Comment impliquer les usagers (patients, résidents, familles et entourage) pour connaître, apprécier et prendre en compte les attentes, et le niveau de satisfaction vis à vis des prestations.

■ Objectifs et contenu traité :

- **Objectifs de l'évaluation de l'attente et de la satisfaction des usagers :**
 - Le respect des droits, la réglementation, les recommandations
 - L'implication et la responsabilisation des acteurs
 - Le développement de la représentation des usagers dans les instances
 - Les enjeux pour l'établissement :
 - Mieux répondre aux besoins et attentes
 - Développer la satisfaction
 - Connaître et prendre en compte les points d'insatisfaction
 - Limiter les risques et les effets en terme de réclamations, plaintes
- **Les modalités d'implication :**
 - La représentation dans les instances, et les commissions : sollicitation, motivation et participation
 - L'information des usagers
 - La politique d'information et de communication de l'établissement : du respect des droits à l'engagement éthique de tous les professionnels
 - Les moyens et supports mis en œuvre
 - La prise en compte des avis, remarques et suggestions dans les orientations, les objectifs institutionnels ou des services concernés
- **L'évaluation des attentes et satisfactions**
 - Le questionnaire de satisfaction suite au séjour du patient
 - Objectifs, personnes ciblées (patient, famille, entourage)
 - Formalisation
 - Moment et lieu : à la sortie, décalé à 1 semaine, 1 mois
 - Collecte et traitement des données
 - Analyse des données : rythme, forme, présentation, suivi comparatif
 - Diffusion et prise en compte des résultats
 - L'enquête de satisfaction auprès des résidents, des familles, ...
 - Objectifs, cibles
 - Formalisation du questionnaire
 - Déroulement de l'enquête : qui ? quand ? comment ?
 - Traitement des données
 - Analyse, évaluation comparative
 - Diffusion et prise en compte des résultats

■ Public concerné :

- Un groupe de pilotage constitué des principaux responsables institutionnels
- Groupe de 8 à 12 personnes maximum

■ Durée :

- 2 jours

■ Intervenants potentiels :

- **Sabine THEVENAU** [+infos](#) • **Pascale DRAPIER** [+infos](#) • **Didier TOCHE** [+infos](#)

■ Références :

- Nombreuses références dans établissements des régions Languedoc-Roussillon et P.A.C.A sur demande

■ Tarif :

- **Coût par journée: 1 150 €** frais de déplacement et d'hébergement en plus

- Pour tout renseignement, proposition détaillée ou adaptée à vos besoins spécifiques, contactez-nous :

Coordonnées d'i3s

☎ 04.94.67.74.36

✉ i3s.trans@wanadoo.fr