

Optimiser ses enquêtes de satisfaction auprès des usagers et de leur famille

La réforme de l'évaluation des ESSMS, au travers de la publication du référentiel national unique HAS et de son manuel, accorde une place centrale à l'expérience usager. Celle-ci sera en effet déterminante pour l'évaluation des 7 thématiques qui constituent le chapitre 1 du référentiel.*

Afin de se préparer à leur prochaine évaluation externe, tout ESSMS a besoin de recueillir régulièrement l'expression des usagers et de leur entourage sur ces thématiques ; l'enquête de satisfaction constitue ainsi un outil incontournable de la démarche qualité en ESSMS.

Il n'est pourtant pas aisé d'obtenir la participation des usagers et de leur famille en raison des nombreuses fragilités de ce public (situation de grand âge, dépendance, troubles cognitifs, handicaps...).

Cette formation a pour objectif de vous proposer des clés pour réussir au mieux vos enquêtes en maximisant la participation des usagers et de leur famille et en recueillant une information sincère, fiable et qualitative utile à votre démarche d'amélioration continue.

*Retrouvez le manuel de la HAS publié le 10/03/2022 : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/manuel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf

Plus d'informations sur notre blog: <https://blog.qualiteval-entreprise.fr/2022/03/10/la-has-publie-le-nouveau-referentiel-devaluation-des-essms/>

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Modalités : Formation présentielle (ou à distance sous conditions)

Profils des stagiaires

- Référent qualité, chefs de service, direction, tout professionnel d'ESSMS susceptible d'être impliqué activement dans une démarche d'enquête de satisfaction auprès des usagers /de leur famille.

Prérequis

- Aucun

Délais d'accès : 3 semaines

Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment tirer profit des enquêtes de satisfaction pour progresser en démarche qualité
- Identifier le dispositif d'enquête adapté aux usagers accompagnés et à leur famille pour encourager leur participation
- Concevoir un questionnaire de satisfaction efficace pour obtenir une information la plus complète et fiable possible (éviter les non-réponses, les erreurs de réponse , les réponses inexploitablees ...)
- S'approprier les techniques de communication dans une enquête en face à face pour réduire les biais d'influence auprès des usagers

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Mme Nadine SCOTTO, formatrice-consultante en management de la qualité et des risques et évaluatrice externe.

Référente handicap et administratif : Emilie LEBERT, e.lebert@qualiteavl-entreprise.fr

Pour toutes réclamations liées à la formation : formation@qualiteval-entreprise.fr

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Pédagogie interactive
- Exercices, analyse critique, mise en situation, jeux de rôle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Pré-test
- Evaluation en continue
- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Attestation d'assiduité et de formation
- Post-test

Accessibilité

La formation peut se dérouler en intra chez le client ou en inter dans une salle adaptée à la formation.

Les personnes en situation de handicap, sont priées de nous contacter pour envisager ensemble les aménagements pouvant être apportés au parcours de formation.

Contenu de la formation

- Ouverture de la session
- Présentation de l'intervenant, des participants et du thème
- L'enquête de satisfaction, outil incontournable de la démarche qualité
 - Le rôle de l'enquête
 - Les publics cibles
 - Les objectifs et thématiques d'enquête
 - Les étapes du processus d'enquête
 - La temporalité des enquêtes, le nombre, la fréquence
 - Les facteurs de représentativité des résultats d'enquête
 - Les résultats d'enquête, la formalisation du rapport , les suites données dans la démarche qualité
 - Atelier :
 - Elaborer une fiche action issue des résultats d'enquête
 - Mesurer l'avancement d'une fiche action à l'aide d'un indicateur issu des résultats d'enquête
 - Intégrer le rapport d'enquête dans le système qualité

- Identifier le dispositif d'enquête adapté au public cible
 - Brainstorming sur les difficultés rencontrées auprès des usagers et de leur famille
 - Les modes de passation (papier ou dématérialisée, avec ou sans assistance...) : avantages et inconvénients ; focus sur le mode en face à face
 - La confidentialité et l'anonymat
 - Les caractéristiques du questionnaire (nombre et types de questions, types de réponses, durée pour y répondre ...)
 - L'intérêt d'une enquête test
 - La campagne d'information et de sensibilisation précédant le lancement de l'enquête
 - La communication sur les résultats d'enquête
 - Atelier : Définir un dispositif d'enquête adapté à sa structure (sauf le questionnaire qui fait l'objet de la séquence 3)
- Concevoir un questionnaire de satisfaction efficace
 - Elaborer des questions pertinentes
 - Utiliser différents types de questions
 - Veiller à la formulation, au choix des mots employés, à la tournure des phrases ...
 - Proposer des modalités de réponse adaptées aux capacités des personnes
 - Agencer le questionnaire de manière attractive
 - Atelier au choix :
 - « Les erreurs induites par le questionnaire » : Analyse des pratiques et du retour d'expérience / analyse critique d'un questionnaire.
 - ou
 - Elaborer / améliorer son questionnaire
- S'approprier les techniques de communication dans une enquête en face à face
 - Les biais d'influence de part et d'autre, dans une situation d'interactions en face à face
 - Leur impact sur les résultats obtenus
 - Atelier Jeux de rôle : « Les erreurs induites par le comportement de la personne ressource »
 - Les compétences-clés des personnes ressources
 - Mettre en confiance et faire confiance
 - Convaincre de répondre
 - Apprécier la bonne distance sociale
 - Rester discret et neutre
 - Faciliter l'expression, montrer son écoute
 - Atelier Jeux de rôle : S'entraîner à faire passer un entretien en appliquant les bons comportements
- Bilan de fin de session
- Expression orale des objectifs de chacun à l'issue de la formation

Date de création du document : 6 avril 2022