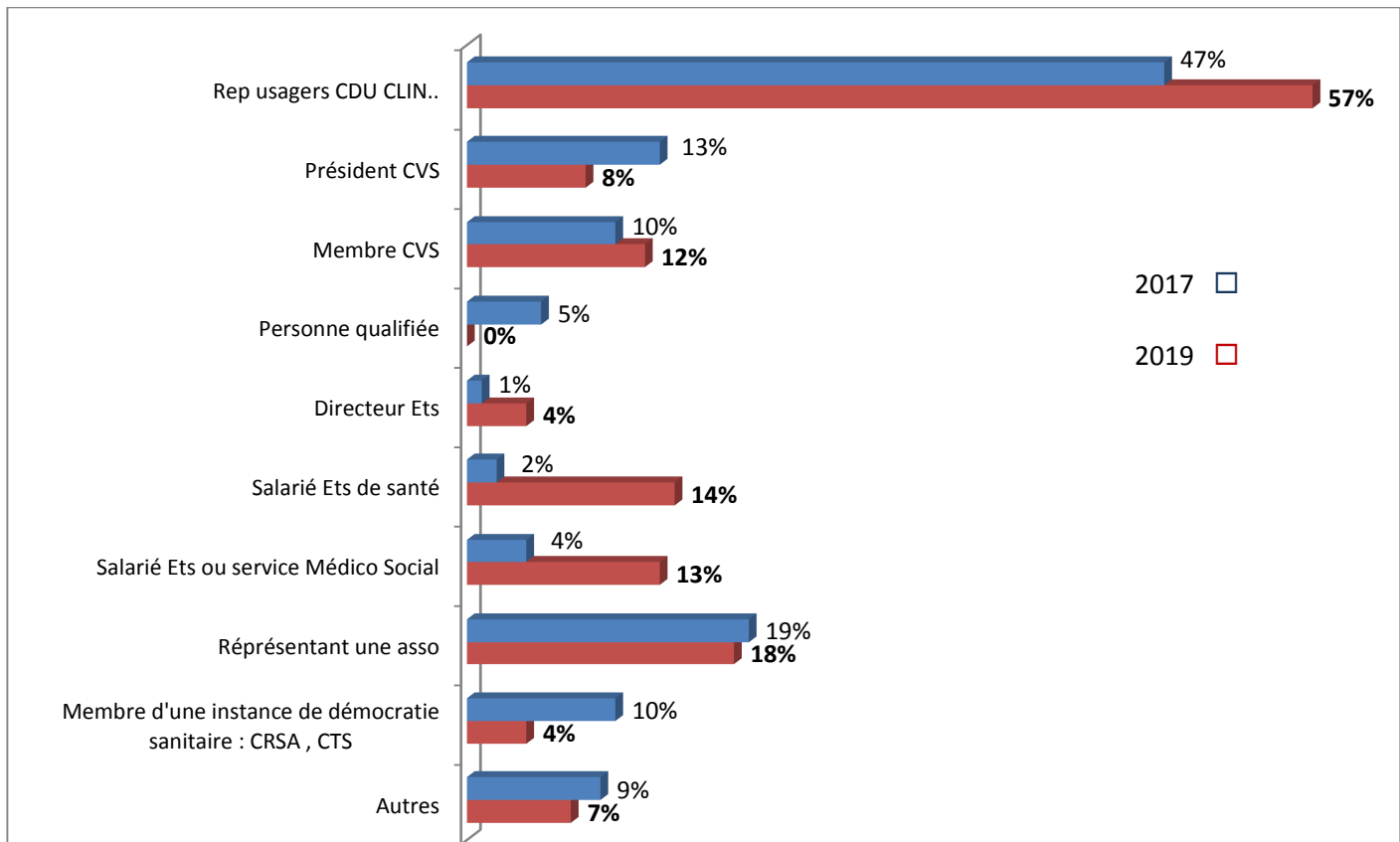


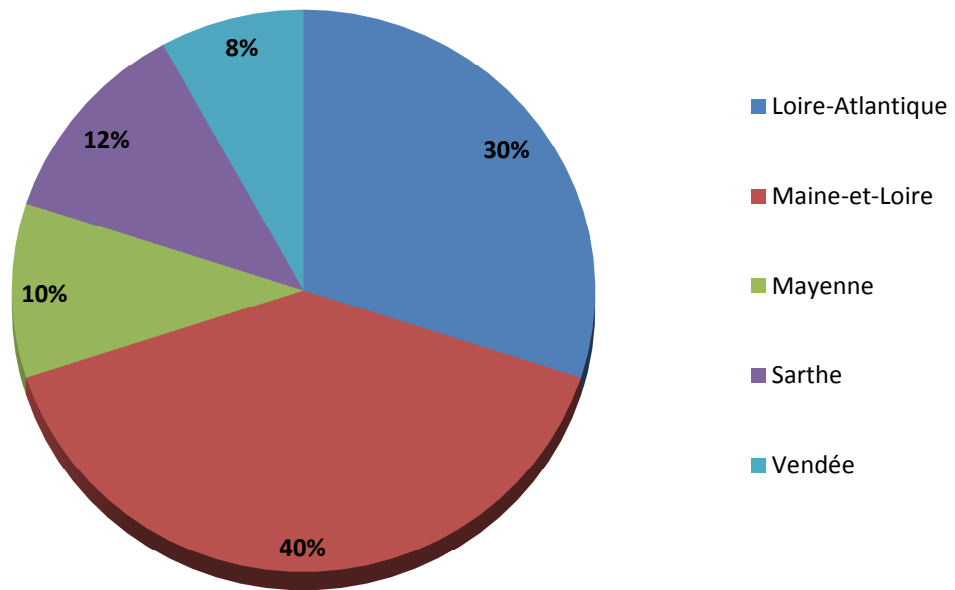
**Bilan de l'enquête de satisfaction**  
**Journée des usagers 25 juin 2019**  
**Faculté de droit, d'économie et de gestion**  
**ANGERS**

Le bilan présenté a été réalisé à partir du retour des fiches d'évaluation des participants à la journée (47 %).

## Profil des participants

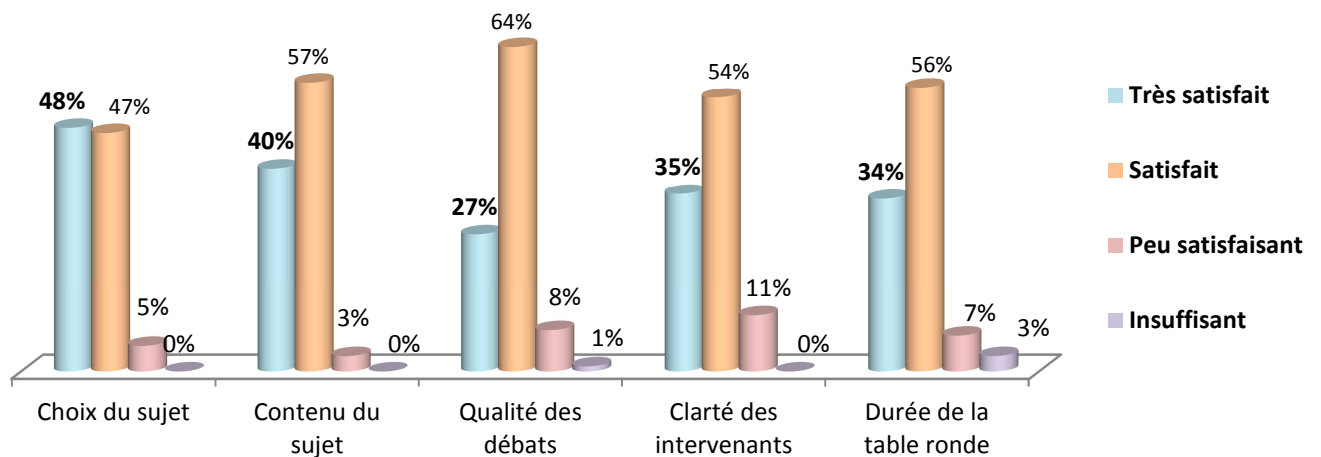


## Origine géographique des participants

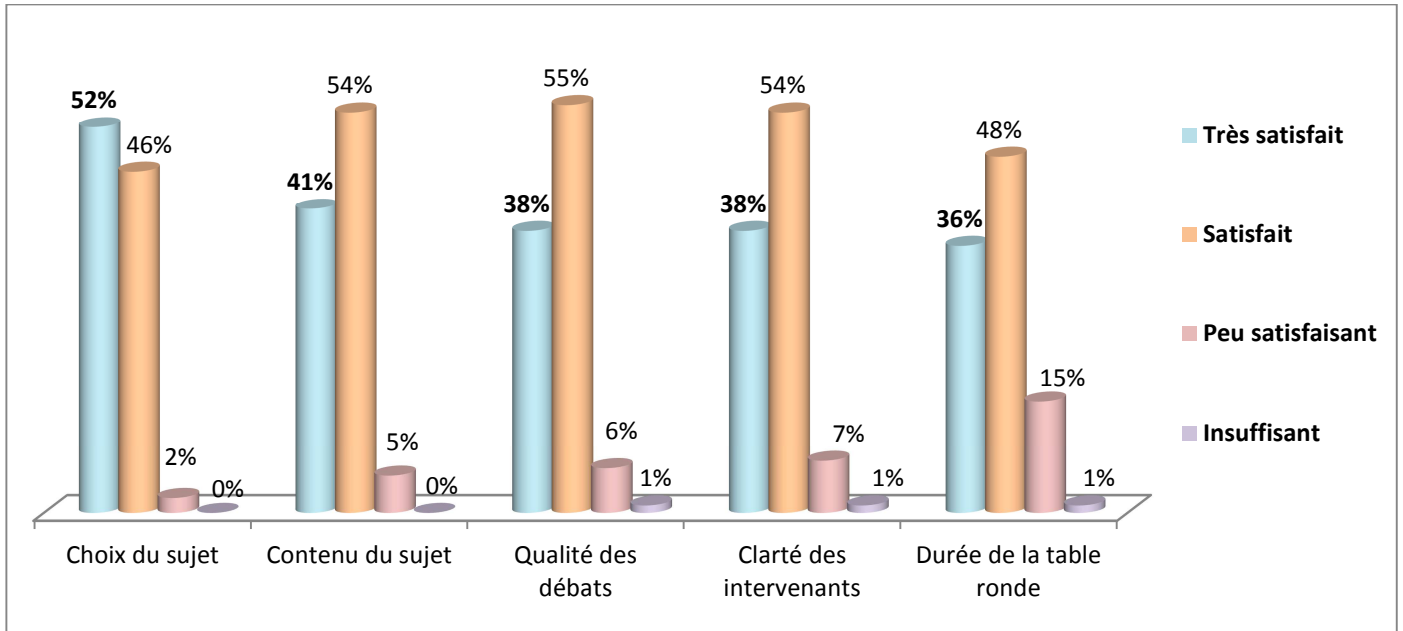


## Degré de satisfaction

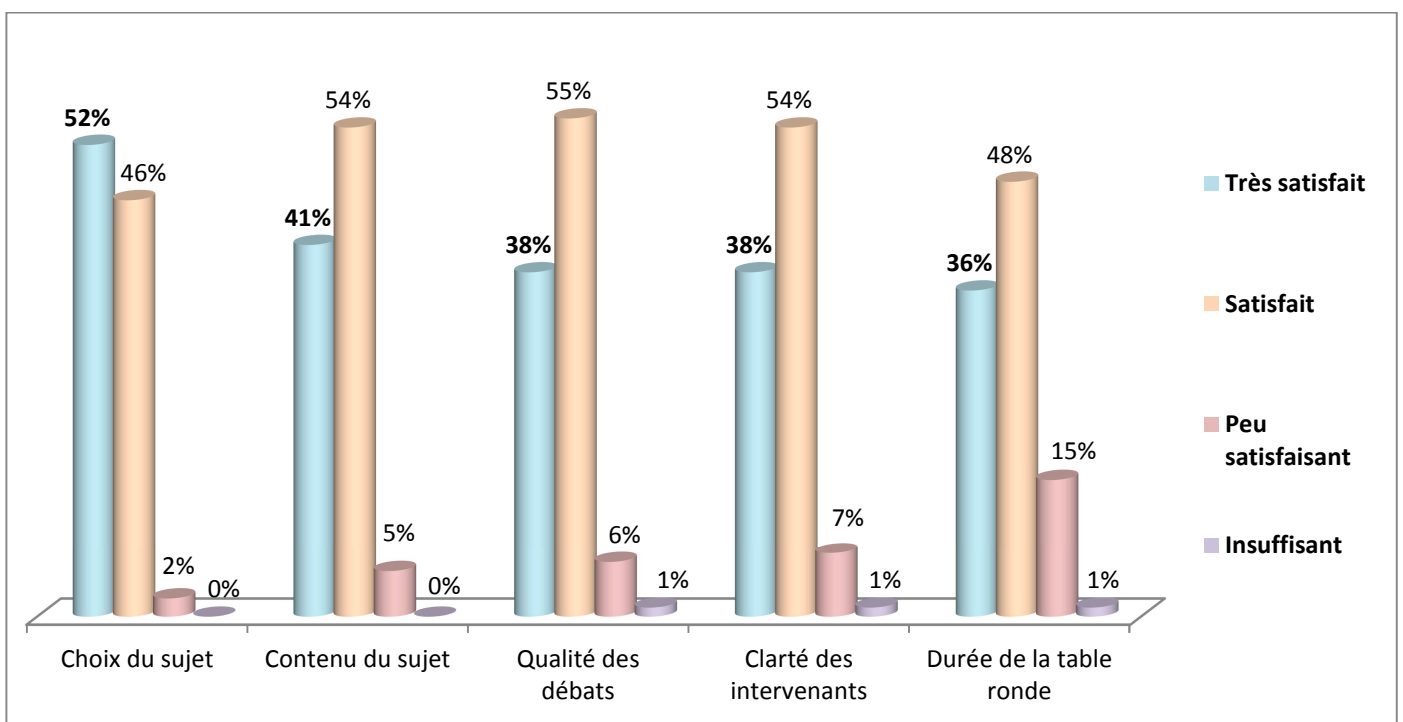
Table ronde :  
Participation des représentants des usagers dans la démarche qualité  
des établissements de santé



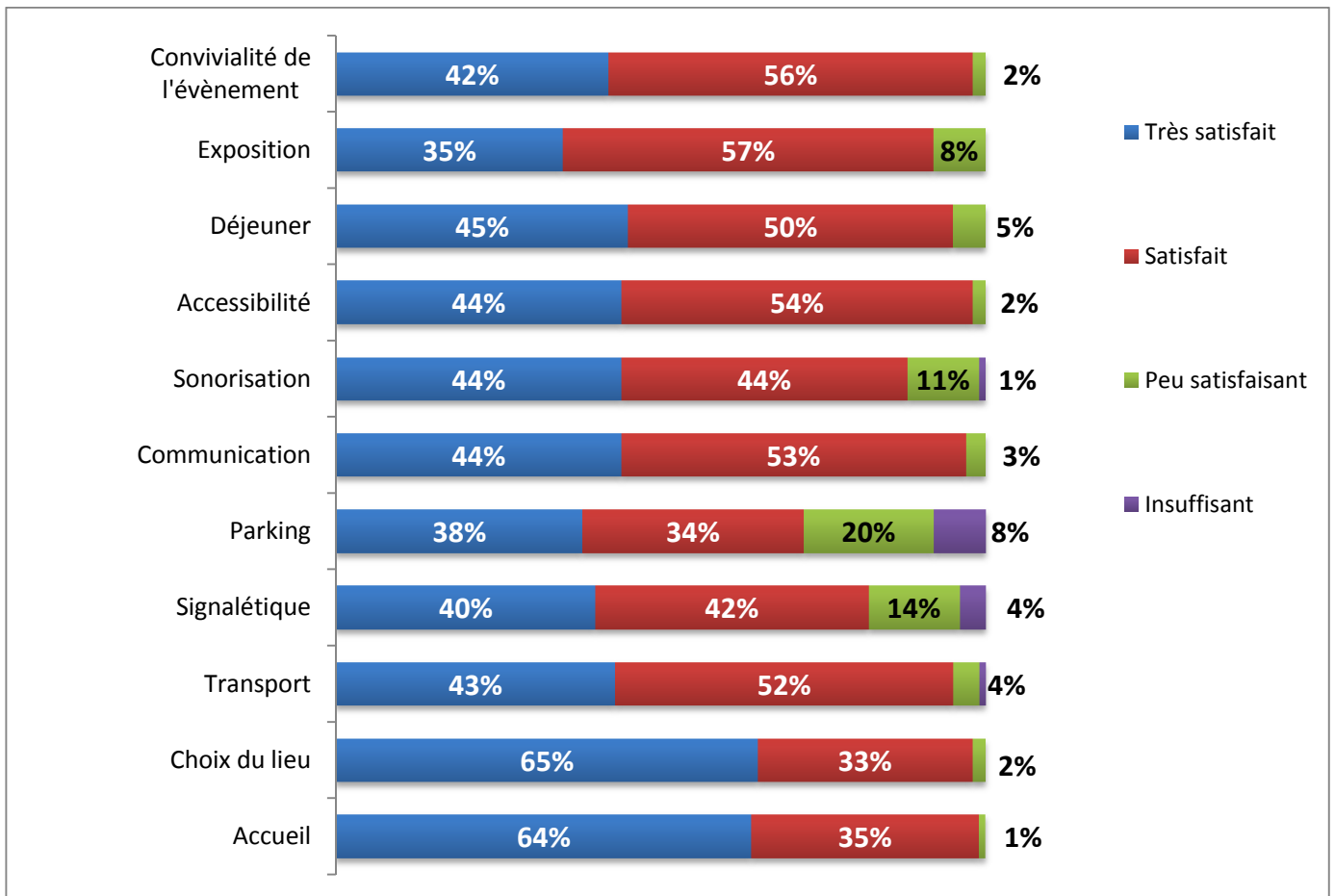
## La prise en compte de la qualité dans une maison pluridisciplinaire



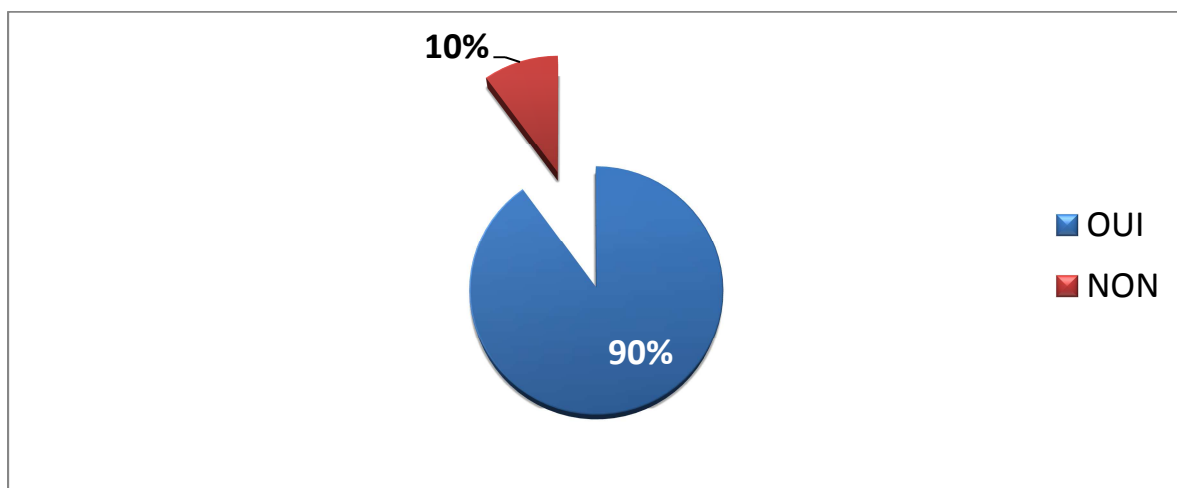
## Table ronde après-midi Favoriser la place de l'utilisateur dans la démarche qualité des établissements médico-sociaux



## L'organisation de la journée



## Le contenu de la journée a correspondu à vos attentes



## « Vos remarques et commentaires »

Revoir une autre organisation de la journée, notamment celle de la table ronde. Certains intervenants sont trop longs et aucun échange avec les autres personnes à cette même table

Les retours d'expérience sont toujours très intéressants

J'aurai apprécié un rythme plus dynamique des tables-ronde et des échanges. Merci e bravo !

Echanges dynamique appréciés avec vidéos et retours d'expériences

Sanofi, Google, Dassault systèmes, des start-up s'intéressent de plus en plus à nos données personnelles. Nous devons être vigilants. Nous devons prôner la prudence en la matière

Merci pour l'accueil chaleureux, le buffet soigné et l'organisation minutieuse, l'intérêt des interventions et la qualité de la journée.  
(Dommage qu'il y ait encore dans la salle des malpolis qui bavardent et téléphonent, mais vous n'y pouvez rien !)

Intervenants de l'après-midi : difficile de les entendre (sonorisation ou voix)

Quel pourcentage de RU participe à cette journée ?

Bon tours d'horizons des pratiques actuelles d'implication de l'utilisateur dans les ESMS

Très satisfaite, ayant des problèmes ORL, difficulté d'écoute et sonorisation pas très claire, beaucoup d'incompréhension.

Sur la question des médias, dans le journal local, le CHM a eu un gros problème d'une famille de patient. Le CHM a obtenu un droit de réponse pour expliquer la démarche pour la prise en compte d'une plainte. De plus en dehors d'un fait marquant, France Bleu Maine (radio) est venue dans le hall CHM pour interroger les soignants et les usagers, ce qui permet de faire ressortir les points positifs.

Les évaluations et projets ne sont pas toujours adaptés aux réalités du quotidien dans les EHPAD, difficultés dans les suivis, arrêts de travail, démissions. Déçue de l'absence de la directrice de l'EHPAD. Temps de parole écourté, dommage.

certaines sigles ont été utilisés mais quels sont les significations ?

Certains intervenants prennent trop de temps en après-midi

L'après-midi a été mal maîtrisée, intervenants parfois trop long ou trop nombreux

J'ai apprécié d'avoir connaissance d'outils pour améliorer la qualité et le bien-être des usagers au sein de mon établissement. Au niveau de l'organisation, un repas assis aurait permis et facilité les échanges entre les participants plus que la formule cocktail

La gestion du temps des interventions de l'après-midi n'a pas été effective

L'utilisateur est au centre des interventions, Très bonne organisation.

Pour le repas, quelques chaises auraient été les bienvenues

Les journées de rencontres sont le ferment des évolutions futures. Mais j'éprouve la nécessité de prendre du recul et ne pas entendre tous les indices d'amélioration comme acquis. C'est un "chemin" et il y a encore de la route à faire.

Monotonie et difficulté d'attention lors des présentations successives

Je viens d'être nommée au sein d'une CDU. Je n'ai pas encore l'expérience de ce rôle malgré la formation de base de 2 jours (qui est excellente). Les brochures de France Assos Santé sont bien faites. D'autres formations aidantes sont proposées.

climatisation : un peu froid !

Journée intéressante ponctuée de témoignages concrets et riches. Il aurait été intéressant d'avoir une vision nationale sur la qualité en MSP : où en est-on des initiatives et lien hôpital-ville ?  
Avoir des outils plus dynamiques tels que les vidéos présentés le matin.

Trop de sigles non compréhensibles pour et par tous

Présentation regards croisés sur la bientraitance parfois loin du suet. Questionnement sur les compétences des RU en 2020 : le RU expert-visiteur, patient ?

Pas assez de personnes pour passer le micro : j'ai levé la main...en vain pour poser une question

Peut-on avoir des termes accessibles ? "empowerment psychologique",  
On parle beaucoup d'échanges et d'ateliers mais l'expression de la salle est à minima. Le discours est bien construit par des professionnels mais difficilement "digeste". Il faudrait trouver le moyen de faire participer les "participants".

Trop de sigles qui ne favorisent pas l'approche intellectuelle

Certains intervenants de l'après-midi moins intéressants car plus dans la lecture de documents !

Le contenu de la journée était riche donnant les grandes orientations mais avec la difficulté de "coller" aux réalités des établissements. Cela donne la direction...mais avec la démarche des petits pas. Je reste sur ma faim par rapport à la participation à un CVS dans un EHPAD,



## « Quels thèmes souhaiteriez vous aborder à l'occasion d'une prochaine journée des représentants des usagers du système de santé »

*Le thème du numérique en santé est plusieurs fois demandé.  
Les participants semblent aussi intéressés par des informations sur la prévention, les CVS, les aidants...*

L'utilisation du numérique au service de l'implication des usagers

Big DATA en santé (dont intelligence artificielle en santé)  
Protection des données de santé - intimité numérique

Développement du numérique en santé

DMP - Evolution internet ?  
Sortie hôpital ? Difficile transmission, numérique peu adapté  
Ambulatoire : sortie, suivi après intervention médicale

Ainsi qu'il a été notamment évoqué par le Dr Grenier : la place, l'importance du digital et des logiciels au service des usagers et de l'amélioration du parcours/de la prise en charge patient

Parcours du patient : médecine de ville et établissements (exemples concrets de fonctionnement, communication...)  
Santé numérique : ou sera-t-on dans 5 10 ans ?  
Comment améliorer et détecter plus tôt les maladies, le cancer ?

La représentation des usagers face à la numérisation et la délivrance directement au patient des résultats  
Formation homogène des représentants (toutes les associations n'ont pas le même niveau)

Innovation ; CDU GHT ; lien avec les réseaux ; la prévention par tous (prof., élus...)

Comment impliquer les usagers dans des actions de prévention ?  
Qu'attendent les usagers du système de santé français ?

La santé des aidants  
La prévention de leur épuisement

Place des aidants/entourage : témoignages/expériences

Faire vivre nos CVS avec les résidents, avec les usagers

Documents indispensables pour comprendre la gestion d'un établissement lors de CVS (financiers et du personnel)

Rôle et formation des membres CVS

Rôle et composition des CVS

Echanges d'expériences de l'implication des résidents, usagers et des familles dans la vie sociale en EHPAD : les outils et méthodes d'expression des résidents et des familles ; prise en compte dans le projet d'établissement

Conditions de vie des résidents dans les EHPAD

La bientraitance en EHPAD  
Le vieillissement des infrastructures  
Le personnel soignant (l'absentéisme, burn out)

Systèmes de santé  
Bientraitance et manque de personnel !!  
L'ambulatoire et sécurité du patient et rôle du RU

Maltraitance et bientraitance  
implication des "habitants" dans un projet intercommunal  
Evaluation, oui et quoi après ?

Quels moyens financiers possibles pour éviter la maltraitance pour les résidents/salariés (effectif, finances)

Droits et devoirs des RU

Davantage de retours d'expériences d'intégration des usagers dans la démarche qualité  
Rôle des usagers - le définir/redéfinir  
Davantage de témoignages d'usagers  
Place de l'usager en 2020 - en dire +

Donner des outils au RU pour être actif dans l'établissement (hôpital, clinique, ehpad, etc...)  
Les services des urgences sont-ils adaptés aux malades chroniques ?  
Comment traduire des indicateurs et des enquêtes de satisfaction qui sont souvent très positifs à des taux de 80 voire 90 % ?

Formation des usagers bénévoles

DMP : outil au service qualité des soins  
Rôle des usagers dans l'accès aux soins ? Citoyens ou acteurs ?

Relation ambulance-usagers : service, respect horaires, refus de prise en charge, localisation

Autodétermination des usagers  
Prise en compte de la volonté de la personne

Les relations entre personnel des établissements de santé et RU (mise en œuvre de concertations, échanges...)

Crédibilité opérationnelle des RU auprès des soignants ?  
"Equilibre" dans les interventions sur le terrain  
Formation plus poussée sur le contenu médical  
Meilleure information des patients sur l'existence des RU et des soignants sur l'appui technique

Comment ouvrir la représentation des usagers à un plus large public d'habitant

Parcours de soins inter établissement et dans un GHT

Projet enquête résidents HAS  
Projet des usagers du GHT 49  
Démarche évaluation interne/évaluation externe : évolutions

Droits de l'homme pour les handicapés physiques  
Les GEM

Ambulatoire (la problématique sur la sortie)  
Les urgences  
le CLIN

Faire connaître les mises en place des nouveaux projets

L'avenir