

FICHE

Exemples de lettres au service des associations et groupes d'usagers

Validée par le Collège le 19 décembre 2024

Pour un projet d'action pour tout type de recueil

Dans le cadre de l'activité de notre association, nous avons diligenté une étude sur la qualité des soins et/ou des accompagnements dont vous trouverez les résultats ci-joints.

Vous constaterez de nombreux points positifs :

Néanmoins, certains de ces résultats méritent une attention particulière et traduisent une réelle inquiétude des usagers, partagée par notre association.

Pour résoudre certains des obstacles recensés, nous souhaiterions échanger avec vous sur les conclusions de notre étude, et le cas échéant mettre en place un recueil de l'expression des usagers, sur la base des recommandations publiées par la Haute Autorité de santé dans le guide « Agir avec les usagers à partir du recueil de leurs expressions ».

Nous aurions à cœur qu'un projet d'action commun soit envisagé dans les règles du partenariat mises en exergue par ce guide.

(Remerciements)

Pour un projet d'action à partir des verbatims e-Satis

Nous avons pris connaissance de la possibilité offerte par la Haute Autorité de santé aux établissements de santé de disposer d'une analyse assistée par un outil permettant l'analyse textuelle des verbatims recensés par le système e-Satis et de la possibilité pour les représentants d'usagers ou patients partenaires de votre établissement d'avoir accès à la plateforme e-Satis dès lors que vous accepteriez de leur créer un compte sur cette plateforme.

En tant que représentants d'usagers ou patients partenaires engagés au sein de votre établissement, nous souhaiterions obtenir cet accès à la plateforme e-Satis et être associés à un tel travail sur l'ensemble des résultats de l'établissement ou du service (nom de l'entité).

(ou)

En tant que représentants d'usagers ou patients partenaires engagés au sein de votre établissement, nous aurions à cœur de pouvoir partager ces résultats avec vous, mais aussi de co-construire l'analyse des résultats selon des critères de préoccupations partagés et de co-construire également les actions en vue de résoudre les difficultés apparues, dans l'esprit de partenariat mis en avant par le guide « Agir avec les usagers à partir du recueil de leurs expressions », publié par la Haute Autorité de santé.

(Remerciements)