

FICHE

Construire un projet à partir des verbatims issus de l'enquête e-Satis

Validée par le Collège le 19 décembre 2024

Étape 1. La co-décision de l'action

- Contacter, via les représentants des usagers au sein de la commission des usagers, le cas échéant par courrier ou courriel, l'établissement, le service ou l'équipe avec laquelle on souhaite agir
- Informer, sensibiliser ou former les partenaires aux types d'analyses potentielles des données sur la base des verbatims de l'établissement ou du service
- Décider ensemble des questions qui feront l'objet d'une analyse des verbatims accessibles pour l'établissement par le recours à l'outil proposé par la HAS
- Établir un relevé de conclusions sur les orientations choisies en commun

Étape 2. La co-construction du plan d'action

- Définir les actions au plus près des soins et des accompagnements (établissement, service, parcours...)
- Rechercher une date de contact entre les partenaires de l'action pour dialoguer avec la HAS (calendrier d'accès à la base, modalités opérationnelles, résultats recherchés)
- Rechercher une date d'interrogation en commun de la base des verbatims de l'établissement ou du service
- Discuter des résultats de l'analyse des verbatims et des actions potentielles en regard des résultats
- Prioriser les actions à mettre en œuvre en fonction des résultats et des moyens d'action disponibles
- Séquencer le plan d'action (dates et délais, ressources, vigilance) comme cela a été indiqué précédemment

Étape 3. La mise en œuvre conjointe de l'action et de son évaluation

- S'assurer que chacun des acteurs remplisse la mission établie dans le plan d'action, dans les délais décidés
- S'assurer ensemble que la contribution des usagers soit effective, y compris les retours vers les usagers pour échanger avec eux
- Adapter le plan d'action si besoin
- Co-évaluer l'action, notamment en recherchant les évolutions, ou non, dans les expressions des usagers, après le déploiement de l'action
- Promouvoir ensemble l'initiative auprès des usagers, du personnel de l'établissement, de la/des direction(s) ; y compris les résultats obtenus à l'issue de l'initiative (aménagement, supports d'information, résultats sur la qualité des soins et des accompagnements, ressenti des personnes...)

À distance temporelle d'une année ou de tout autre délai, réinterroger les verbatims afin de vérifier la poursuite des résultats acquis, recenser les points faibles apparaissant nouvellement dans ce délai et susceptibles d'être améliorés, et de mesurer s'il y a eu une augmentation du nombre de réponses par le système e-Satis après l'action engagée en n-1.