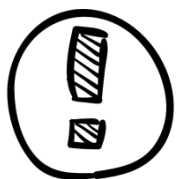




## L'expérience des usagers\* dans le RETEX en interne Trame de questionnaire

\* usagers, représentants d'usagers et associations d'usagers

### OBJECTIF



L'objectif est de vous permettre d'élaborer un questionnaire ou des trames d'entretien. Vous trouverez dans ce document une trame de questionnaire ainsi que des repères méthodologiques pour créer des questions. L'objectif n'est pas de proposer des questionnaires standardisés. En effet, la diversité des modes de prise en soins et d'accompagnement au sein des structures (structure sanitaire, médico-sociale, exercice coordonné) ne permet pas de proposer un unique questionnaire de recueil de l'expérience de l'utilisateur dans le cadre du RETEX Covid-19.

Ce document complète le mémo « Mobiliser l'utilisateur et son expérience lors du RETEX Covid-19 » et le protocole d'évaluation pour la conduite de la démarche de recueil, dans lesquels figurent également d'autres méthodes.

Mémo et protocole disponibles sur le site de la FORAP :  
<https://www.forap.fr/mobiliser-usager>



Mobiliser l'utilisateur

La FORAP a poursuivi ses travaux pendant l'été et a le plaisir de vous présenter le mémo et le protocole d'évaluation pour la conduite de la démarche de recueil.

## 01

### REPÈRES MÉTHODOLOGIQUES

Pensez à rassurer l'utilisateur sur l'anonymat de ses réponses et lui rappeler qu'il peut se faire aider pour répondre aux questions.

**Avant de vous lancer, voici quelques questions à vous poser !**

- **Quel type de données souhaitez-vous recueillir ?**
  - Satisfaction : c'est le degré de concordance entre l'expérience vécue par l'utilisateur dans une situation donnée et ses attentes vis-à-vis de cette situation  
(Etes-vous satisfait des relations avec les équipes ? Etes-vous satisfait du délai d'attente avant de voir le médecin ? ...)
  - Expérience : c'est le vécu d'une situation par l'utilisateur. Elle évalue des aspects objectifs de la prise en charge  
(Les professionnels ont-ils parlé devant vous comme si vous n'étiez pas là ? Combien de temps avez-vous attendu dans la salle d'attente avant de voir le professionnel ? ...)
- **Quel type de modalités de réponse souhaitez-vous associer ?**
  - Binaires : oui/non ; vrai/faux ; ...
  - Données factuelles : 1 fois/2 fois/... ; 30 minutes/60 minutes/...
  - Échelles de réponse : très satisfait/satisfait/peu satisfait/pas satisfait ; toujours/souvent/parfois/jamais...
  - Expression libre : l'analyse sera plus complexe. En revanche, elle sera riche quand l'exploitation est possible.

## 02

### PRÉSENTATION DU TABLEAU

Le tableau de la page suivante est un tableau à double entrée et se compose de :

- **Colonnes** : elles représentent des éléments du système de prise en soins et d'accompagnement
- **Lignes** : elles représentent les thématiques
- **Crayons verts** : ils symbolisent les dimensions que vous souhaitez explorer, relatives à l'expérience ou à la satisfaction de l'utilisateur (intersection entre les éléments du système et les thématiques)



N'hésitez pas à contacter votre structure régionale d'appui, d'autres méthodes de recueil peuvent y être disponibles.

Thématiques	Eléments du système	INSTITUTION	ACCÈS AUX SOINS	PARCOURS	RELATION DE SOINS (qualité relation soignant / soigné)	SÉJOUR	SORTIE
Démocratie en santé <sup>1, 2</sup>							
Place des associations							
Respect des droits (personne de confiance, consentement, directives anticipées...)							
Information <sup>3</sup> , communication							
Confiance							
Projet personnalisé / de vie							
Sentiment de sécurité / d'isolement							
Patient Covid-19							
Personne vulnérable							
Mesures barrières pour les usagers							
Mesures barrières par les professionnels							
Déprogrammation / report							
Délai de rendez-vous							
Continuité des soins, accompagnement Réorganisation de la prise en soins <sup>4</sup>							
Téléconsultation							
Coordination entre les professionnels / entre les structures (externe, interne)							
Disponibilité des équipes							
Conditions d'hébergement							
Visites							
Décès / fin de vie, accompagnement des familles							

1. confinement, déconfinement, gestion des plaintes et réclamations, satisfaction globale sur la qualité des soins, ressenti général de l'utilisateur sur son parcours
2. seulement pour les représentants des usagers : vécu et expérience, liens pendant la crise, lien avec l'établissement (CDU, exploitation des plaintes et réclamations, association des RU au REX...)
3. état de santé, pathologie, traitement, maladie...
4. maintien des activités, adaptation des capacités d'accueil, réponses alternatives, prise en charge à domicile et autres types de prise en charge

## 03

### EXEMPLE DE QUESTIONS

Vous souhaitez recueillir de l'information sur...

**le « système » accès au soins :** repérez les lignes où un crayon vert est présent, puis formulez vos questions. Par exemple,

- ligne TELECONSULTATION : Des téléconsultations vous ont-elles été proposées ? Ont-elles répondu à vos attentes ? Quel est votre degré de satisfaction de ce mode de consultation ? ...
- ligne MESURES BARRIÈRES POUR LES USAGERS : Les masques, solutions hydroalcooliques... étaient-ils disponibles pour les usagers ? Vous a-t-on expliqué comment les utiliser ? Les explications étaient-elles claires ? ...

**la « thématique » déprogrammation, le report :** repérez les colonnes où un crayon vert est présent puis formulez vos questions. Par exemple,

- Colonne INSTITUTION : La structure a-t-elle communiqué sur les déprogrammations et les reports ? De quelle manière ?
- Colonne ACCÈS AUX SOINS : Une autre solution vous a-t-elle été proposée pour accéder aux soins initialement prévus ?

