

Bilan

Enquête de satisfaction Journées départementales

« Préparons ensemble la
certification HAS – 6^e cycle »



CHER : le 17 mars 2026

CH G. Sand à Bourges

EURE-et-LOIR : le 20 mars 2026

CH L. Pasteur à Chartres

INDRE : le 7 avril 2026

CH de la Tour Blanche à Issoudun

INDRE-et-LOIRE : le 20 mai 2026

CH J. Pagès à Luynes

LOIR-et-CHER : le 18 mai 2026

Polyclinique de Blois

LOIRET : le 8 avril 2026

CHU d'Orléans

Participation et profil des répondants

125

Participants
aux journées départementales

50

Etablissements
représentés

37

Répondants

16

représentants
des usagers

21

professionnels RQ
et autres

29,6%

Taux de réponse

Indicateurs clés de satisfaction

Organisation globale (accueil, format, durée)

97,2 % (4★)

97.2%

Interventions de la matinée

91,9 % (4★)

91.9%

Animation de l'après-midi

86,1 % (4★)

86.1%

Programme répond aux attentes

72,2 % (4★) + 25 % (3★)

72.2%

Qualité des échanges & réseautage

70,3 % (4★) + 27 % (3★)

70.3%

Note

1★ pas du tout satisfait,
4★ totalement satisfait

Le programme a su répondre aux attentes de 97,2% des répondants au global, confirmant la pertinence de ces journées départementales.





Impression générale des répondants

Un rapprochement fructueux.

Ce que retiennent les répondants :

PARTAGE

ECHANGES

RENCONTRE

ENRICHISSEMENT

DÉCOUVERTE

RÉSEAU

COLLABORATION

Les journées ont été particulièrement appréciées pour avoir permis la rencontre entre représentants des usagers (RU), professionnels qualité et autres acteurs de santé. Les participants soulignent la richesse des échanges, le partage d'expériences et la possibilité de mieux comprendre les rôles et attentes de chacun.

Points forts identifiés



Rencontres et échanges

- Meilleure connaissance mutuelle entre RU et professionnels.
- Création ou renforcement de réseaux locaux.
- Regards croisés jugés très utiles pour la qualité des soins.



Format de la journée

- Le format départemental est fortement apprécié.
- Le présentiel est valorisé pour favoriser les échanges et le réseautage.
- Les ateliers interactifs de l'après-midi ont été particulièrement remarqués.



Certification HAS

- Nombreux retours positifs sur les rappels et actualités concernant la certification.
- Meilleure compréhension des nouveaux critères et des attentes des experts visiteurs.
- Aide concrète à la préparation des futures certifications.



Qualité de l'animation

- Les intervenants sont décrits comme compétents, disponibles et bienveillants.
- Les contenus ont été jugés clairs, dynamiques et accessibles.

Point d'amélioration majeur

Renforcer la participation de l'ensemble des établissements de santé et des représentants des usagers (RU) lors des prochains événements départementaux.

Conclusion et perspectives

- Cette journée est perçue comme une initiative très réussie, ayant favorisé les échanges entre professionnels et représentants des usagers autour de la qualité des soins et de la certification HAS.
- Le format départemental, la dimension participative et les retours d'expérience sont particulièrement plébiscités.
- Les participants souhaitent majoritairement la reconduction de ce type d'événement, avec :
 - un approfondissement des thématiques liées à la certification,
 - à l'expérience patient, aux droits des usagers et au partage de pratiques.