



Les métiers
de la FORAP

Mobiliser l'usager et son expérience lors du RETour d'EXpérience Covid-19 Structure sanitaire, médico-sociale et exercice coordonné

Il est essentiel d'associer les usagers* dans les démarches de retour d'expérience (RE) ou RETOR (réalisé dans le cadre de la crise Covid-19) car au-delà de leur vécu et expérience des modalités mises en œuvre par la structure aux différentes phases de la crise, cet aspect est essentiel pour obtenir une vision complète de l'expérience de l'ensemble des parties prenantes : usagers, professionnels, partenaires, le meilleur moyen d'améliorer le système de santé (c'est de prendre en compte ceux qui en font l'expérience) ! Par ailleurs, l'engagement des usagers est partie intégrante d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et de sécurité des soins et des accompagnements.

Les représentants des usagers (RU) ainsi que les associations adhérentes au mouvement au sein des structures sont des interlocuteurs légitimes de première intention pour l'organisation de ces RETour d'expérience.

Ce guide s'adresse avant tout aux personnes impliquées dans l'organisation de ces RETOR (membres de la FORAP).

* Usager et proche accompagnant : patient, usager, bénéficiaire, entourage, proche, parent, client, ...



Avant de débiter :

Des initiatives d'engagement des usagers et de co-construction ont été mises en œuvre au sein de votre structure depuis le début de la crise ?

➔ **Débiter par un état des lieux de la dynamique afin de porter le diagnostic sur le plan institutionnel à partir de ce bilan.**

Vous n'avez pas connaissance de démarche ou d'initiative d'engagement des usagers depuis le début de la crise au sein de la structure ?

➔ **Structurer votre démarche afin de relancer ou créer une dynamique.**

Dans tous les cas, ce mémo est fait pour vous !