



Les mémos
de la FORAP

Mobiliser l'utilisateur 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 retours d'expériences (REX ou RETEX) initiées dans le cadre de la crise Covid-19. Le recueil de leur vécu et expérience des modalités mises en œuvre par la structure aux différentes phases de la crise 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 la sécurité des soins et des accompagnements.

Les représentants des usagers (RU) ainsi que les associations siégeant ou intervenant au sein des structures sont des interlocuteurs légitimes de première intention pour l'organisation du retour d'expérience.

Ce quatre-pages vient compléter le mémo « Organiser son RETEX interne » publié en mai 2020 par la FORAP (www.forap.fr).

* L'utilisateur est entendu au sens large : patient, résident, bénéficiaire, entourage, proche, parents, aidant, ...



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 ?

→ **Débutez par un état des lieux de la dynamique afin de porter la démarche sur le plan institutionnel à partir de ce mémo.**

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 ?

→ **Structurez votre démarche afin de valoriser ou initier une dynamique.**

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