

# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS AVEC L'EXPÉRIENCE PATIENT

La prise en compte de l'expérience patient au sein d'un établissement de santé s'inscrit dans une évolution de la société et constitue un axe fondamental de la nouvelle certification : « être certifié, c'est s'appuyer sur le point de vue des patients, sur leur expérience dans l'établissement de santé ». Elle est une priorité dans la transformation du système de santé (loi de modernisation de notre système de santé art. 51, Ma santé 2022) et l'amélioration de la qualité des soins (Incitation Financière à l'Amélioration de la Qualité).

Les savoirs expérientiels permettent aux équipes de mieux comprendre et appréhender le ressenti des patients, des aidants et des familles lors d'une hospitalisation ou d'une consultation. Cette meilleure compréhension conduit à l'amélioration de la confiance et de la satisfaction réciproques. Outre le renforcement

des capacités d'écoute, d'information et d'empathie, la considération et la prise en compte de l'expérience patient permettent de renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe par l'analyse et l'adaptation collective des pratiques au regard de ces retours. En renforçant le partenariat usagers/professionnels, il s'agit, au final, d'améliorer l'adéquation entre la demande de soins et l'offre de soins.

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure d'organiser individuellement et collectivement le recueil de l'expérience patient. Ils pourront développer et animer une démarche institutionnelle de prise en compte de cette expérience, tant au niveau stratégique qu'opérationnel.

## OBJECTIFS

- Clarifier les connaissances fondamentales et les enjeux en lien avec l'expérience patient
- Identifier des techniques permettant d'accroître la relation de confiance et de recueillir et analyser l'expérience patient
- Analyser, sur les plans stratégique et opérationnel, les perspectives et les modalités de prise en compte de l'expérience patient

## CONTENU

### Certification et continuum de l'engagement des patients

- Patient, patient-expert, patient-partenaire, représentant des usagers : profils, nature et enjeux de la collaboration
- L'engagement patient à tous les chapitres de la certification : contexte et cadre législatif, liens avec les enjeux de la démocratie en santé et avec la démarche d'amélioration de la qualité

### L'expérience patient, un levier de transformation positive

- Définition et objectifs
- Valeur ajoutée pour des organisations mieux adaptées, plus réactives et empathiques

### Appréhender le vécu du patient

- Conditions favorables
- Positionnement, intentions et attitudes du professionnel
- Outils de recueil de l'expérience patient : le questionnaire, l'entretien, le focus groupe, AMPPATI (Amélioration du Parcours vécu par le Patient en Immersion)
- Choix de l'outil en fonction de l'objectif opérationnel
- Points de vigilance et leviers de réussite de la démarche de recueil de l'expérience patient
- Méthodologie d'analyse des attentes du patient

### Déployer une démarche à l'échelle d'un établissement : une culture commune

- La prise en compte de l'expérience patient : un axe stratégique du projet d'établissement, de pôle, de service
- La mise en place collective d'actions selon les retours de l'expérience patient
- Les personnes ressources
- Le pilotage et l'animation d'un groupe ou comité opérationnel au sein de l'établissement
- La valorisation et la complémentarité des indicateurs de certification



10 et 11 avril, en distanciel



780 € adhérent

1170 € non-adhérent  
(par personne)



2 jours

01 53 98 95 03 – [formation@fehapp.fr](mailto:formation@fehapp.fr)

## Prérequis

Connaissance du secteur sanitaire

REMPLISSEZ UN BULLETIN D'INSCRIPTION EN LIGNE

## PUBLICS

- Directeurs
- Responsables qualité et/ou de relation avec les usagers
- Cadre intermédiaire et de proximité
- Tout professionnel accompagnant des patients (médecins, paramédicaux, psychologues, éducateurs...)
- Représentants des usagers et des familles
- Tout professionnel concerné

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Pédagogie interactive alternant :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et mises en situation
- Analyses de pratiques
- Échanges et mutualisation

### Grille d'auto-évaluation des acquis de la formation

## INTERVENANTS

- Patient-formateur