JOURNÉE ANNUELLE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

PRÉ-PROGRAMME - 17 DÉCEMBRE 2026 - INSTITUT GERNEZ RIEUX (CHU DE LILLE)

8h30 - 9h00 **ACCUEIL - ARRIVÉE DES PARTICIPANTS, PETIT DÉJEUNER (INCLUS)**

09H00 - 09H30 — Ouverture de la journée - Introduction

Direction générale, ARS Hauts-de-France
Direction Générale, CHU de Lille
Représentant France Assos Santé Hauts-de-France
SRA Hauts-de-France : Réseau Santé Qualité Risques(RSQR) / Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)

09H30 - 10H00 — S'approprier les fondamentaux de l'expérience patient

Amah KOUEVI - Directeur de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)
Définition des concepts, place de l'écoute des patients.
Méthodologie : Recueillir, Analyser, Prendre en compte l'expérience Patient
Présentation du modèle d'amélioration et de management de l'expérience patient

10H00 - 10H45 — Focus : Comment répondre aux exigences de la certification HAS ?

Anne-Claire DUVAL - Cheffe de projet du service certification des établissements de santé, Récapitulatif des exigences du manuel de certification HAS portant sur l'expérience patient.
Farida DRISSI - Directrice qualité du Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux, Témoignage d'un établissement ayant effectué sa visite de certification

10h45 - 11h00 **PAUSE**

11H - 12H45 — Retours d'expérience /sessions thématiques

11H - 11H30 **Retour d'expérience n°1 : CHU de Lille**

11H30-12H00 ***Retour d'expérience n°2 : démarche d'amélioration de l'expérience patient en oncologie***
Florentin POTRICK, Cadre de santé & Barbara FONTAINE, Infirmière en Pratique Avancée
Clinique Médico-Chirurgicale Teissier ***(Session organisée en partenariat avec MSD)***

12H15-12H45 ***Retour d'expérience n°3 :*** *à déterminer*

12h45 - 14h00 **PAUSE DÉJEUNER (INCLUS)**

14H00 - 16H30 — Ateliers « Ma feuille de route expérience patient »

Présentation des 3 circuits :
- Développer une culture interne autour de la prise en compte de l'expérience patient
-Expérimenter des pratiques de recueil de l'expérience patient et initier de premières actions
-Impliquer des usagers dans les actions d'amélioration de l'expérience patient
Animation permettant à chaque participant de :

1. Identifier son potentiel champ d'action dans son cadre professionnel
2. Proposer des actions susceptibles d'être mises en œuvre
3. Sélectionner un nombre limité d'actions et approfondir leur faisabilité

Valider sa feuille de route expérience patient avec des engagements précis et planifiés

16H30 - 17H00 — Restitutions - Synthèse

Synthèse des engagements retenus par les participants
Témoignages de quelques professionnels sur leur feuille de route

17H00 - 17H15 — Clôture de la journée

Présentation de l'animation du dispositifdesuivi des engagements.
Mots de conclusion

Nos partenaires