



---- Pour un système de santé ----

+ accueillant, + à l'écoute, + humain,

... qui répond pleinement aux attentes des citoyens

L'INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPERIENCE PATIENT

... vous accompagne

FORMATION - ACTION

**« Développer la prise en compte de
l'expérience patient dans son établissement »**



« Développer la prise en compte de l'expérience patient dans son établissement »

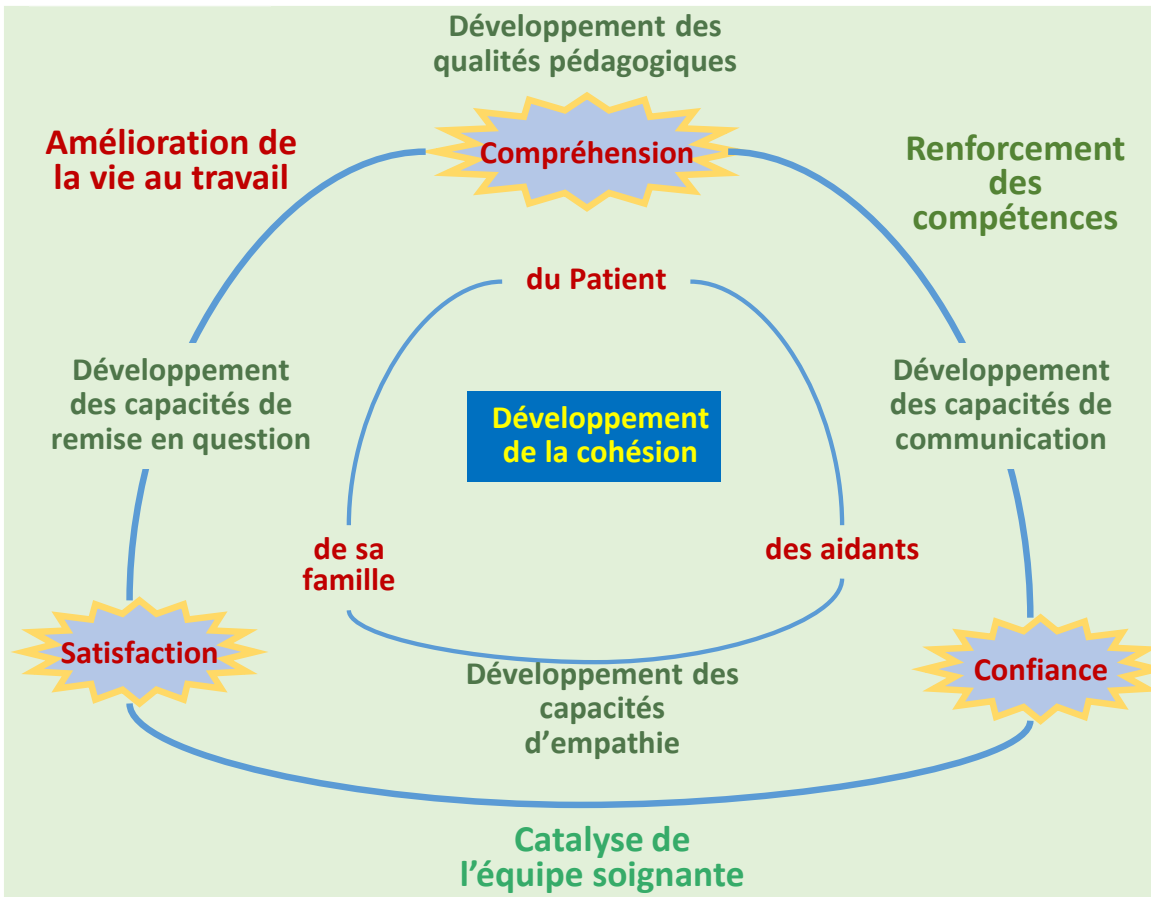
L'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP), SPH Conseil et BAQIMEHP associent leurs savoir-faire et leur connaissance des établissements publics et privés pour atteindre 3 objectifs :

Concevoir et mettre en œuvre **un dispositif pédagogique de qualité,**

Déployer à large échelle **des méthodes d'intervention utiles** aux professionnels,

Promouvoir **des actions concrètes d'amélioration** de l'expérience patient dans les établissements

L'intérêt du dispositif pour les équipes



Amélioration de la vie au travail :

La formation à l'expérience patient permet, aux soignants qui se sont portés volontaires, de mieux comprendre ce que patients, familles et aidants vivent et ressentent lors d'une hospitalisation. Elle leur offre, ainsi, de nouvelles possibilités de construire avec eux une relation de confiance et d'accroître leur satisfaction.

Renforcement des compétences :

Le recueil de l'expérience des patients les conduit à développer leurs capacités d'écoute, leur ouvrant de nouvelles perspectives en matière de communication, de pédagogie et d'empathie et facilitant la remise en question des habitudes et des pratiques.

Développement de la cohésion de l'équipe soignante :

L'exploitation des retours d'expérience des patients permet aux membres de l'équipe soignante de s'interroger collectivement sur l'implication pratique de ce qu'ils ont entendu et de le confronter à leurs propres observations pour concevoir les adaptations de prise en charge nécessaires. Le débat et les choix collectifs en résultant sont une opportunité de faire entendre leur voix et de prendre l'initiative de proposer des solutions conciliant de manière réaliste et efficace leurs attentes et celles de leurs patients.

Les objectifs de la formation-action

Permettre, aux participants de comprendre les **enjeux** de la prise en compte de l'expérience patient et d'acquérir en un minimum de temps :

1. Les **connaissances fondamentales** relatives à l'expérience patient.
2. Les **comportements optimaux** d'écoute lors d'entretiens individuels avec des patients ou d'animation de réunion de groupe de patients.
3. Les **outils** facilitant le recueil et l'analyse de l'expérience patient recueillie.
4. La capacité d'analyse des retours des patients en vue de concevoir des **plans d'action** appropriés.
5. La capacité **d'inspirer une culture** interne favorable à la prise en compte de l'expérience patient
6. Les méthodes permettant **d'inscrire son action dans un cadre stratégique** et de **piloter** la transformation opérationnelle.

Le public cible et l'architecture de la formation - action

Formule intra ou inter établissement

Durée :

2,5 jours répartis en deux modules séparés de 1 à 3 mois

- **Module 1** : 3 demi-journées
- Espace entre les deux modules 1 à 3 mois consacrés à la réalisation d'une action en milieu professionnel (accompagnement à distance par les formateurs)
- **Module 2** : 2 demi-journées

Dans les établissements sanitaires ou médico-sociaux

- Directeurs, Directeurs adjoints
- cadres de santé, Directeurs des soins
- Infirmiers, kinés, ergothérapeutes, éducateurs,...
- Responsables de la qualité/des relations avec les usagers
- Médecins chefs de pôle, chefs de service, responsables d'unités fonctionnelles
-

Module 1

Prendre en compte l'expérience patient

Séquence 1	Séquence 2	Séquence 3
<p>Pourquoi recueillir l'expérience patient ? Définition et illustration du concept d'expérience patient, développement en lien avec les enjeux de démocratie sanitaire, synergie avec les stratégie d'amélioration de la qualité de service</p> <p style="text-align: center;">Exposé débat</p>	<p>Le recueil de l'expérience patient Modalités pratiques de la collecte de l'expérience patient. Positionnement et attitude du professionnel pour créer les conditions favorables au recueil de l'expérience patient.</p> <p style="text-align: center;">Exposé débat</p>	<p>Analyser les attentes des patients et y répondre de manière structurée Principes d'analyse de l'expérience patient. Structuration d'un plan d'action et mise en cohérence avec les autres axes de travail de l'établissement</p> <p style="text-align: center;">Atelier</p>
<p>Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient Simulation (jeux de rôles)</p> <p style="text-align: center;">→ cf. méthodes pédagogiques</p>	<p>Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient Simulation (jeux de rôles)</p> <p style="text-align: center;">→ cf. méthodes pédagogiques</p>	<p>Préparation du travail intersession Détermination des parcours à explorer. Organisation des entretiens et répartition des rôles. Modalités de sélection et de prise de contact avec les patients. Organisation de la communication interne</p> <p style="text-align: center;">Atelier</p>

Planning Module 1 (12 participants)

Premier jour	Deuxième jour	Troisième jour
<p>13h30-15h00 Pourquoi recueillir l'expérience patient ?</p> <p>Exposé débat</p>	<p>09h00 – 10h00 Le recueil de l'expérience patient</p> <p>Exposé débat</p>	<p>14h00 – 16h00 Analyser les attentes des patients et y répondre de manière structurée</p> <p>Atelier</p>
<p>15h15 – 17h30 Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient (l'entretien)</p> <p>Simulation</p>	<p>10h15 – 13h00 Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient (réunion de groupe)</p> <p>Simulation</p>	<p>16h15 – 18h00 Préparation du travail intersession</p> <p>Atelier</p>

Module 2

Elaborer un cadre d'action et piloter la mise en œuvre

Séquence 1	Séquence 2
<p>Retour d'expérience Débriefing des entretiens. Analyse des difficultés rencontrées et des facteurs clefs de succès</p> <p>Atelier</p>	<p>Organiser le recueil de l'expérience patient dans l'établissement Présentation des options d'organisation d'un recueil structuré dans un établissement. Illustration à l'aide d'exemples</p> <p>Exposé débat</p>
<p>L'exploitation de l'expérience recueillie Exploitation des compte-rendus d'entretiens. Elaboration des pistes d'actions. Formalisation des critères de hiérarchisation</p> <p>Atelier</p>	<p>Animer un collectif et piloter la transformation Synthèse des enjeux d'opérationnalisation du développement de la prise en compte de l'expérience patient dans l'établissement. Construction et animation d'un réseau interne de personnes ressource. Stratégie de transformation.</p> <p>Exposé débat</p>

Planning Module 2 (12 participants)

Premier jour	Deuxième jour
9h00 – 10h30 Retour d'expérience Atelier	14h00 – 15h00 Organiser le recueil de l'expérience patient dans l'établissement Exposé débat
10h45 – 13h00 L'exploitation de l'expérience recueillie Atelier	15h15 – 18h00 Animer un collectif et piloter la transformation Exposé débat

Les méthodes pédagogiques

Exposés débat :

- Il s'agit de séquences d'une durée généralement inférieure à 90 minutes au cours desquelles l'animateur expose le contenu du chapitre. Les participants sont invités à interagir avec l'animateur, soit de leur propre initiative au cours de la séquence, soit à la faveur de chaque fin de sous-partie (3 fois). La séquence se conclut par un échange et des questions ainsi que par les principaux points à retenir.
- Les supports d'exposés sont remis aux participants sous forme papier ou clé USB.

Simulations (ou jeux de rôles) :

- Il s'agit de séquences d'une durée généralement supérieure à 120 minutes au cours desquelles l'animateur propose aux participants une mise en situation sur la base de scénarii fournis aux participants. Chacun se voit ainsi confier alternativement plusieurs rôles (professionnel ou patient). La chronologie est la suivante : un temps court de consigne, un temps de préparation, une courte mise en situation, un débriefing dirigé. Ce cycle se répète autant de fois que nécessaire.
- La séquence se conclut par un récapitulatif des enseignements tirés

Les méthodes pédagogiques

Ateliers :

- Les ateliers sont des séquences de travail réalisées en sous-groupes. L'animateur fournit le matériau méthodologique et transmet les consignes aux participants qui disposent d'un temps limité. Chaque sous-groupe peut interagir avec l'animateur pendant cette période. A la fin du temps imparti, une mise en commun des réflexions est organisée avec la sollicitation de l'avis de chacun sur les points exposés par chaque sous-groupe.
- Une synthèse est réalisée par l'animateur

Actions (Mise en pratique): réalisation d'entretiens ouverts avec les patients de l'établissement

- Elles sont préparées au cours du module 1, notamment au cours des simulations
- Elles sont accompagnées à distance par un animateur (réponse aux questions, formalisation des compte-rendus,...)
- Elles font l'objet d'un débriefing en atelier au début du module 2.

Conditions financières

Montant forfaitaire : 1 500 € par participant (en inter-établissements)

Le forfait comprend :

- La prestation de formation complète (2 modules) sur un site unique pour 2 groupes composés d'un maximum de 12 professionnels
- L'accompagnement à distance pour la mise en œuvre des actions
- La fourniture des supports d'intervention
- Le déjeuner en journée complète

Le forfait ne comprend pas :

- Les frais de transports et d'hébergement des participants
- Les autres frais de restauration des participants

Les intervenants référents

MICHEL CRÉMADEZ



Les principaux centres d'intérêt de Michel Crémadez, Professeur émérite de Stratégie et Politique d'Entreprise au Groupe HEC, sont le management des entreprises multiculturelles, le changement organisationnel, le développement des réseaux inter entreprises et l'organisation des entreprises en réseau interne. Dans le cadre de son activité d'enseignant - chercheur au Groupe HEC, Michel Crémadez a notamment créé l'Ecole Supérieure de Commerce d'Abidjan (ESCA) et dirigé HEC Management Programme. Dès 1983, il s'intéresse à la gestion des systèmes de santé et des hôpitaux et crée, en 1987, une société spécialisée dans le conseil en stratégie et en organisation, Partenaires Conseil Santé, puis, en 2002, MCPC exerçant dans les domaines hospitalier (CHU de Lille, Dijon, Grenoble, Institut Curie, Oncorif, ...) et pharmaceutique (Roche, Pfizer, BMS, Sanofi-Aventis, Novartis...), ainsi que pour les entreprises industrielles et commerciales. Dans le domaine de la santé, il a réalisé plusieurs recherches sur le développement d'approches managériales adaptées et assuré la direction pédagogique et/ou l'animation d'importants programmes de formation (Directeurs d'hôpitaux, APHP, Générale de Santé).

Michel Crémadez a été membre du conseil scientifique et d'orientation de l'Anap (Agence Nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux) de 2010 à 2016.

Il est membre du conseil d'administration de l'Institut français de l'expérience patient

Cursus

Diplômes : CAAE – DES ès Sciences économiques

Expériences internationales : Afrique de l'ouest, Mexique, Brésil, Europe du sud (Portugal, Espagne)

Langues : Français, Portugais, Anglais, Espagnol

Statut Groupe HEC

Professeur émérite **actif**

Email : cremadez@hec.fr

Les intervenants référents

AMAH KOUEVI



Au cœur du fonctionnement des institutions de santé depuis près de 20 ans, Amah KOUEVI a développé un intérêt et une expertise pour les stratégies d'accompagnement au changement.

Sous l'angle de la promotion des démarches visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins, il a contribué à l'Agence Nationale d'accréditation et d'évaluation en santé (Anaes) puis à la Haute Autorité de santé (HAS) au déploiement de la démarche de certification dans les établissements de santé. Il a notamment animé le réseau des experts-visiteurs, dont il a structuré plusieurs outils (kit de restitution, e-learning,...)

Passionné par les enjeux d'appropriation des technologies de l'information et de la communication, il s'est également consacré au développement des systèmes d'information hospitaliers. A la Mission Nationale d'appui aux investissements hospitaliers (Mainh), il a mené des travaux sur les enjeux liés au financement et aux facteurs clefs de succès des projets d'informatisation de la production de soins.

Engagé dans l'accompagnement des transformations des organisations à l'Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP), il s'intéresse aux méthodes innovantes de management notamment à l'international. A l'origine des universités d'été de la performance en santé, il est aussi l'artisan de la diffusion de nombreuses bonnes pratiques.

Depuis 2012, Amah Kouevi étudie le fonctionnement des organisations de santé à l'échelle internationale et explore les leviers et méthodes d'amélioration de l'expérience patient. En 2016, il fonde l'Institut français de l'expérience patient dont il est aujourd'hui le directeur.

Cursus

Diplômes : MBA Management des organisations de santé
EHESP en partenariat avec l'ESCP et Columbia University

3^{ème} cycle Communication des organisations

Maîtrise de Biologie/santé publique

Langues : Français, Anglais

Contact à l'Institut de l'Expérience Patient :

Tel : 06.03.36.24.27

Email : amah.kouevi@experiencepatient.fr