



---- Pour un système de santé ----

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

... qui répond pleinement aux attentes des citoyens

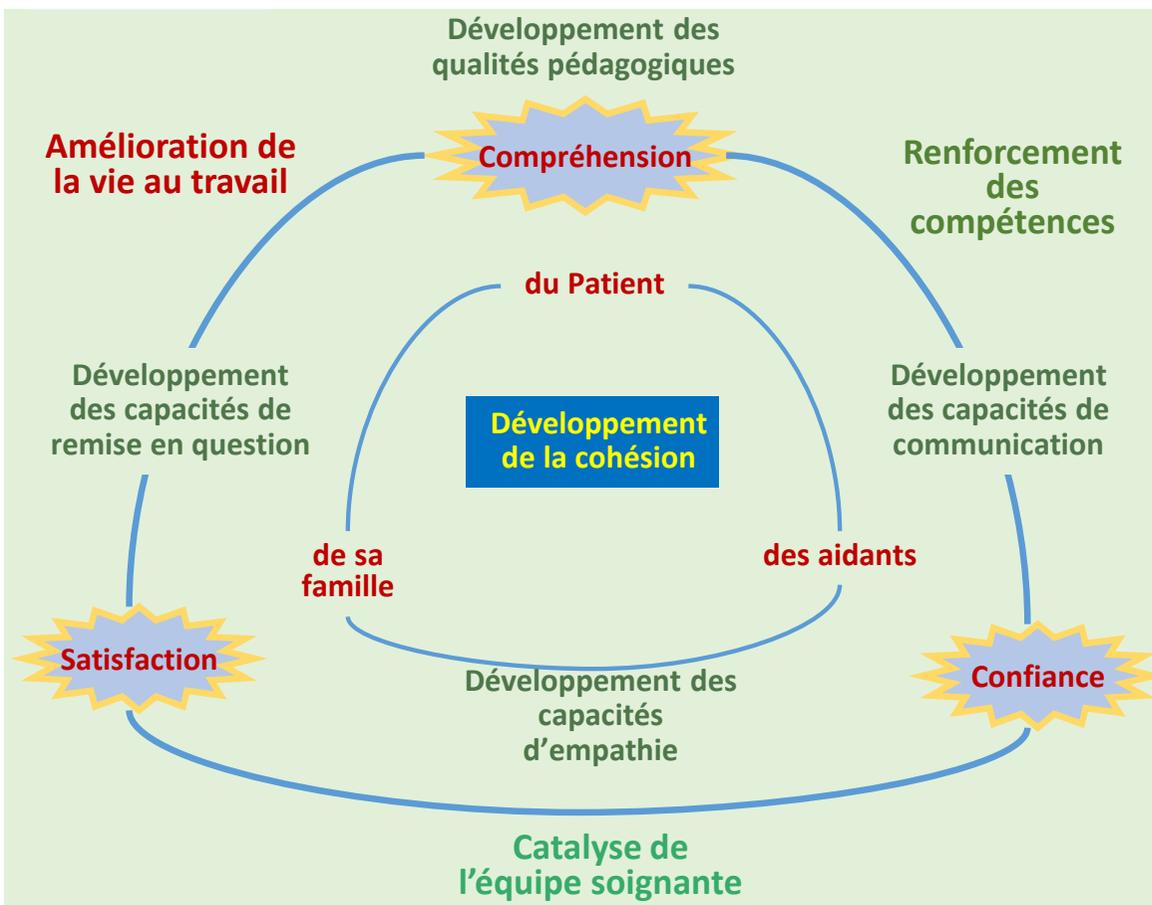
**L'INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPERIENCE PATIENT**

... vous accompagne

**FORMATION - ACTION**

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

## 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
- ....

La formation se déroule entièrement en visio-conférence. Chaque participant doit disposer de son propre ordinateur et d'une connexion Internet haut débit.

# Module 1

## Prendre en compte l'expérience patient

Séquence 1	Séquence 2	Séquence 3
<p><b>Pourquoi recueillir l'expérience patient ?</b>            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;"><b>Exposé débat</b></p>	<p><b>Le recueil de l'expérience patient</b>            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;"><b>Exposé débat</b></p>	<p><b>Analyser les attentes des patients et y répondre de manière structurée</b>            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;"><b>Atelier</b></p>
<p><b>Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient</b>  <b>Simulation (jeux de rôles)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>→ cf. méthodes pédagogiques</b></p>	<p><b>Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient</b>  <b>Simulation (jeux de rôles)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>→ cf. méthodes pédagogiques</b></p>	<p><b>Préparation du travail intersession</b>            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;"><b>Atelier</b></p>

## Planning Module 1 (12 participants)

Premier jour	Deuxième jour	Troisième jour
09h00 – 10h30 Pourquoi recueillir l'expérience patient ?  <p style="text-align: center;"><b>Exposé débat</b></p>	09h00 – 10h00 Le recueil de l'expérience patient  <p style="text-align: center;"><b>Exposé débat</b></p>	9h00 – 11h00 Analyser les attentes des patients et y répondre de manière structurée  <p style="text-align: center;"><b>Atelier</b></p>
10h45 – 13h00 Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient (l'entretien)  <p style="text-align: center;"><b>Simulation</b></p>	10h15 – 13h00 Préparer les professionnels au recueil de l'Expérience Patient (réunion de groupe)  <p style="text-align: center;"><b>Simulation</b></p>	11h15 – 13h00 Préparation du travail intersession  <p style="text-align: center;"><b>Atelier</b></p>

## Module 2

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

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

## Planning Module 2 (12 participants)

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

# 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 sur un espace partagé en ligne.

## 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 matériel 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  
(sur devis pour les formations en intra-établissement)**

**Le forfait comprend :**

- La prestation de formation complète (2 modules) pour 1 groupe composé de 12 professionnels
- L'accompagnement à distance pour la mise en œuvre des actions
- La fourniture des supports d'intervention