



DÉVELOPPER L'EXPÉRIENCE PATIENT DANS SON ÉTABLISSEMENT Inter établissements – Distanciel

Corpus Learning et l'Institut Français de l'Expérience Patient sont heureux de vous présenter le programme de leur formation-action inter-établissement 100 % distancielle

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances fondamentales relatives à l'expérience patient
- Apprendre la méthodologie de recueil de l'expérience patient : méthode des entretiens individuels de patient
- Adopter les comportements optimaux d'écoute lors des entretiens individuels avec des patients
- Utiliser les outils facilitant le recueil et l'analyse de l'expérience patient
- Analyser les retours des patients en vue de concevoir des plans d'actions
- Animer un collectif et inspirer une culture interne favorable à la prise en compte de l'expérience patient

PROGRAMME

Module 1 : 1,5 jours découpés en trois matinées

1^{ère} demi-journée :

- **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 stratégies d'amélioration de la qualité de service
- **Préparer les professionnels au recueil de l'expérience patient** : simulations et jeux de rôles pour préparer les professionnels à réaliser des entretiens patients dans le cadre de la méthodologie de la prise en compte de l'expérience patient

2^{ème} demi-journée :

- **Réaliser le recueil de l'expérience patient** : Modalités pratiques et logistique de la collecte de l'expérience patient. Positionnement et attitude du professionnel pour créer les conditions favorables au recueil de l'expérience du patient
- **Préparer les professionnels au recueil de l'expérience patient** : suite des simulations et jeux de rôles

3^{ème} demi-journée :

- **Analyser les attentes des patients et y répondre de manière structurée** : Principe d'analyse de l'expérience. Structuration d'un plan d'action et mise en cohérence avec les autres axes de travail de l'établissement
- **Préparer le travail d'intersession** : Détermination des parcours à explorer. Organisation des entretiens et répartition des rôles. Modalités de sélection et de prise de contact avec les patients.

Intersession : durant l'intersession, il est attendu de chaque participant la mise en pratique de la méthodologie des entretiens expérience patient par la réalisation de deux entretiens minimums avec des patients de son établissement.

Module 2 : 0,5 jours

- **Débriefing de la période d'intersession** : Analyse des difficultés rencontrées et des facteurs clés de succès
- **Exploiter l'expérience recueillie** : Exploitation des comptes-rendus d'entretiens. Elaboration des pistes d'actions. Formalisation des critères de hiérarchisation
- **Organiser le recueil de l'expérience patient dans l'établissement** : Présentation des options d'organisation d'un recueil structuré dans un établissement

Offert : A l'issue du module 2, un temps d'échange spécifique est proposé à chacun des établissements inscrits à la formation. L'objectif de ce temps d'échange est de travailler sur les contextes spécifiques à chacun pour mettre en place la stratégie de déploiement la plus efficace. Nous prévoyons un créneau de 3 heures avec chaque établissement.