

Santé Académie



- Programme -

**L'expérience patient en établissement de
santé**

1. Résumé de la formation

L'évolution de la place de l'utilisateur depuis les années 90 se traduit dans l'organisation du système de santé par des évolutions réglementaires et politiques (ordonnance du 24 avril 1996 rendant obligatoire la mesure de la satisfaction du patient, loi du 4 mars 2002 actant l'entrée des représentants d'utilisateurs aux conseils d'administration des établissements de santé). Il s'agit de reconnaître les savoirs expérientiels issus de la vie avec la maladie comme contributions aux savoirs professionnels.

L'expérience patient, de plus en plus centrale en France, concerne les ressentis des patients pendant les soins, intégrant des dimensions humaines, organisationnelles et environnementales. Comprendre l'expérience du patient est reconnu comme crucial pour une prise en charge optimale, dans une démarche de co-construction comme nouveau modèle relationnel. Cela guide l'engagement du patient, individuellement ou dans le système de santé, et influence la qualité et la sécurité des soins, la communication, avec l'ère digitale et de nouvelles attentes.

La réglementation, notamment à travers les critères de certification, veut renforcer la qualité de cette expérience. Dans son sillage, la réputation des établissements et ses aspects économiques sont en jeu.

En mettant l'accent sur l'évaluation et l'amélioration continue pour mieux répondre aux besoins des patients, la démarche d'intégration de l'expérience patient impacte aujourd'hui positivement l'ensemble de l'institution, ses acteurs et son organisation.

Cette formation est réalisée **en partenariat avec l'Institut Français de l'Expérience Patient**.

2. Public cible et pré-requis

Public : Tout professionnel impliqué dans l'organisation des services et la coordination des soins : Managers, cadres, professionnels médicaux (et paramédicaux exerçant des fonctions de coordination).

Pré-requis :

- Être titulaire d'un diplôme d'exercice correspondant à la cible
- Avoir un appareil de type ordinateur, tablette ou smartphone et une connexion internet

3. Profil des intervenants

Ce programme a été conçu par des professionnels choisis pour leur expertise reconnue sur le thème : notoriété, diplôme(s), expérience professionnelle en rapport avec le thème.

Ils possèdent la connaissance du contexte professionnel du public cible et de son environnement.

4. Objectifs pédagogiques

- Appréhender les outils et méthodes pour recueillir et évaluer l'expérience du patient
- Identifier les principaux facteurs qui influencent l'expérience patient (communication, environnement, qualité des soins, etc.)
- Identifier les leviers d'amélioration adaptés à son établissement ou service
- Co-construire des plans d'actions impliquant l'ensemble des acteurs (patients, soignants, administratifs, ...) dans l'évolution des pratiques
- Mesurer de l'impact de cette démarche pour le patient, les professionnels et l'établissement.

5. Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Cette formation alterne des méthodes expositives ou démonstratives (vidéo de cours, interview, tables rondes, fiches récapitulatives) et interrogatives (activités interactives et formatives) au sein de la plateforme.

Tout au long du parcours, l'apprenant est sollicité pour partager ses retours d'expérience avec les autres apprenants de la session par le biais de l'espace de discussion dédié.

La formation prévoit des modalités d'évaluation basées sur le modèle de Kirkpatrick, en particulier l'évaluation de la satisfaction des apprenants, l'évaluation des connaissances avant et après la formation, l'évaluation permanente de la compréhension et de l'assimilation du contenu par le biais de quiz ou de questionnaires.

6. Déroulé pédagogique

Cette formation virtuelle (E-learning) permet de **développer la prise en compte de l'expérience patient au sein des établissements, et d'impulser la mise en œuvre de cette démarche.**

Elle dure 3 heures. Un document de synthèse compilant les notions nécessaires au quotidien est accessible en fin de formation.

Contenu
<u>Introduction à la notion d'expérience patient</u>
<u>L'écoute des récits patients</u>
<ul style="list-style-type: none">- L'entretien de recueil- Simulation d'entretien
<u>La notion d'expérience au sens large : différencier expérience et satisfaction</u>
<u>La démarche expérience patient</u>
<ul style="list-style-type: none">- L'expérience patient au quotidien- Management et gouvernance- Méthodologie
<u>4 Focus :</u>
<ul style="list-style-type: none">- Le recours au Design- La transformation digitale- Les PROMS, PREMS et les CROMs- De la qualité à l'expérience : la certification HAS des établissements
Conclusion