



RECUEILLIR, ANALYSER ET PRENDRE EN COMPTE L'EXPÉRIENCE PATIENT DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

L'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP), en coopération avec Corpus Learning, vous propose une formation-action **INTRA-ÉTABLISSEMENT EN PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL SUR DEMANDE**.

CONTEXTE

La prise en compte de l'**expérience patient** se situe par essence au cœur de la mission d'un établissement de santé. Elle est désormais également reconnue comme un **objectif institutionnel prioritaire** à travers la formulation d'un critère impératif dans la certification HAS (V6 - 2025). Cette évolution confirme un mouvement de fond déjà engagé : **l'expérience vécue par les patients et leurs proches est devenue un élément incontournable de la qualité des soins et un levier de transformation des pratiques**.

Au-delà de l'exigence réglementaire, la démarche d'amélioration de l'**expérience patient** ouvre une voie concrète pour **fluidifier les parcours, améliorer la pertinence des soins, renforcer la confiance des patients, et favoriser l'engagement des équipes**.

C'est dans cette dynamique que l'**Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)**, en coopération avec **Corpus Learning**, vous propose une **formation-action** conçue à la fois comme une **réponse aux attentes institutionnelles** et comme **une opportunité de développement professionnel**, au service d'une culture partagée de l'expérience patient.

À qui s'adresse cette formation ?

Aux professionnels de santé cliniciens ou non exerçant en établissement sanitaires et médico-sociaux mais également aux professionnels libéraux exerçant en maison de santé.

OBJECTIFS

- ✓ Acquérir les **connaissances fondamentales** relatives à l'expérience patient et s'approprier les éléments de langage pour **en parler autour de soi**
- ✓ Apprendre les **méthodologies** de recueil de l'expérience patient, et en particulier la méthode des entretiens individuels avec des patients
- ✓ 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 recueillie en vue d'une **restitution** auprès des personnes concernées au sein de l'établissement
- ✓ Identifier **les conditions du déploiement** d'une démarche expérience patient dans l'établissement (soutien institutionnel, équipe plus large...)

PROGRAMME

MODULE 1 : 1,5 JOURS

1ère demi-journée :

Les fondamentaux de l'Expérience Patient

Définition et illustration du concept d'expérience patient, pourquoi et comment la recueillir ? Mise en lien avec les enjeux de démocratie sanitaire, synergie avec les stratégies d'amélioration de la qualité des soins. Une première mise en situation pour prendre conscience des enjeux de l'entretien de recueil avec un patient.

2ème demi-journée :

Préparer les professionnels au recueil de l'expérience patient

Découverte de la méthodologie de recueil de l'expérience patient : modalités pratiques et logistique de la collecte de l'expérience, positionnement et attitude du professionnel pour créer les conditions favorables au recueil de l'expérience du patient. Mises en situation pour expérimenter et progresser dans la mise en œuvre de la méthodologie.

3ème demi-journée :

Recueillir l'expérience, pour quoi faire ?

Une dernière mise en situation. Découverte du principe d'analyse de l'expérience, des supports et outils pour structurer le recueil et faciliter son analyse. Préparation du travail d'intersession : détermination des parcours à explorer. Modalités de sélection et de prise de contact avec les patients. Organisation des entretiens et répartition des rôles.

Intersession : Chaque participant met en pratique de la méthodologie Recueil de l'Expérience Patient à travers la réalisation de deux entretiens minimums avec des patients de son établissement sur un parcours déterminé.

MODULE 2 : 1 JOUR

Retour d'expérience et plan d'action.

Débriefing de la période d'intersession : analyse des difficultés rencontrées et des facteurs clés de succès. Analyse de l'expérience recueillie : exploitation des comptes-rendus d'entretiens. Elaboration des pistes d'actions simples et concrètes. Formalisation de la restitution aux équipes avec critères de hiérarchisation. Identification des conditions de déploiement de la démarche dans l'établissement. Comment parler de l'expérience patient dans son établissement.

CONTACTS

Clément BESNAULT : cbesnault@corpuslearning.fr / 06 78 25 59 21

Amah KOUÉVI : amah.kouevi@experiencepatient.fr