

**8h30 - 9h00 ACCUEIL - ARRIVÉE DES PARTICIPANTS, PETIT DÉJEUNER (INCLUS)**

**09H00 - 09H45**

## Ouverture de la journée - Introduction

Mots de bienvenue  
Importance de l'expérience patient dans la stratégie régionale  
Introduction à l'expérience patient

**09H45 - 10H30**

## S'approprier les fondamentaux de l'expérience patient

Définition des concepts  
Place de l'écoute des patients  
Méthodologie : Recueillir, Analyser, Prendre en compte l'expérience Patient  
Présentation du modèle d'amélioration et de management de l'expérience patient

**10h30 - 10h45 PAUSE**

**10H45 - 11H30**

## Focus : Comment répondre aux exigences de la certification HAS ?

Récapitulatif des exigences du manuel de certification HAS portant sur l'expérience patient.  
Echange interactif permettant de répondre aux questions des participants

**11H30 - 12H15**

## Retours d'expérience /sessions thématiques

Ex: Mise en œuvre d'une démarche institutionnelle structurée d'amélioration de l'expérience patient.  
Initiatives inspirantes conduites par des équipes en collaboration avec des usagers  
Retour d'expérience d'une démarche d'amélioration de l'expérience patient en HDJ d'oncologie (CHD Vendée en partenariat avec MSD)

**12h15 - 13h45 PAUSE DÉJEUNER (INCLUS)**

**13H45 - 16H15**

## Ateliers « Ma feuille de route expérience patient »

Présentation des 3 circuits :

- Développer une culture interne autour de la prise en compte de l'expérience patient
- Expérimenter des pratiques de recueil de l'expérience patient et initier de premières actions
  - Impliquer des usagers dans les actions d'amélioration de l'expérience patient

Animation permettant à chaque participant de :

1. Identifier son potentiel champ d'action dans son cadre professionnel
2. Proposer des actions susceptibles d'être mises en œuvre
3. Sélectionner un nombre limité d'actions et approfondir leur faisabilité

Valider sa feuille de route expérience patient avec des engagements précis et planifiés

**16H15 - 16H45**

## Restitutions - Synthèse

Synthèse des engagements retenus par les participants  
Témoignages de quelques professionnels sur leur feuille de route

**16H45 - 17H00**

## Clôture de la journée

Présentation de l'animation du dispositif de suivi des engagements.  
Mots de conclusion