

JOURNÉE ANNUELLE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

PRÉ-PROGRAMME LYON - 15 OCTOBRE 2026 - L'EMBARCADÈRE

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 ?

Loïc Keribin - Adjoint au chef du service certification des établissements de santé à la 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

12h15 - 13h30 PAUSE DÉJEUNER (INCLUS)

13H30 - 14H15

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

14H15 - 16H45

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

16H45 - 17H15

Restitutions - Synthèse

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

17H15 - 17H30

Clôture de la journée

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