



1 JOUR

DÉVELOPPEMENT ET RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DE L'IMPLICATION DES USAGERS

■ CONTEXTE

L'un des 4 enjeux de la démarche de certification, est le développement de l'engagement des patients faisant évoluer l'ensemble du positionnement du patient et de ses représentants. Si l'exercice de ses droits fondamentaux reste impératif dans la nouvelle démarche de certification, le positionnement du patient en tant qu'acteur de sa prise en charge et de l'établissement est désormais largement promu. Il s'agit de favoriser l'émergence d'un patient partenaire de sa prise en charge mais également de l'établissement via l'apparition de nouvelles initiatives.

Afin de vous aider à comprendre les attendus de la HAS relatifs au développement et au recueil de l'expérience patient, nous vous proposons une formation concrète et pragmatique, permettant d'identifier les modalités d'implication des patients et de leurs représentants au sein de votre établissement et d'identifier vos priorités d'amélioration face à cet enjeu d'amélioration de la qualité des soins.

■ OBJECTIFS

- Clarifier les notions d'expérience patient
- Comprendre les attendus de la certification sur le développement de l'engagement du patient et de l'expérience patient
- Appréhender certains des dispositifs permettant le développement et le suivi de l'expérience patient
- Savoir mobiliser et sélectionner les outils adaptés

■ PUBLIC VISÉ

Directeurs, responsable qualité, encadrement, cadres de santé, professionnels de santé (médecins, paramédicaux...),...

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation dont manuel de certification pour la qualité des soins
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

Modalités d'organisation :

Formation en présentiel
25 participants max.
Formation en distanciel (visio)
40 participants max.

Durée : 1 jour (7 heures)

Profil du formateur :

Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques en santé et de la certification des établissements de santé

Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.

Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.

Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée.

Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL	450 € par personne par jour
VISIO	350 € par personne par jour

Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit

TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel
selon la fidélité*

DÉVELOPPEMENT ET RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DE L'IMPLICATION DES USAGERS

■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION

Notions d'engagement et d'expérience patient

- L'engagement et l'implication des patients
- L'expérience patient

Contexte et enjeux

- Contexte international et national
- L'engagement et l'expérience patient dans la certification
- Enjeux

Favoriser l'engagement des patients dans la prise en charge

- Identifier les modalités de recueil et de prise en compte du point de vue du patient dans la prise en charge
- Identifier les modalités de recherche de l'implication du patient

Cas pratique

Développer le recueil de l'expression du patient au sein de l'établissement

- Le recueil d'expression déjà existant au sein de l'établissement (Évaluation de satisfaction, plaintes et réclamations...)
- Mise en place d'entretiens individuels ou collectifs
- Mise en place et recueil d'indicateurs recueillis auprès des patients (PREM'S et PROM'S)

Cas pratique

Développer la collaboration des représentants des usagers, des associations et des patients dans les projets de l'établissement

- La participation des usagers et le projet des usagers
- L'implication dans les instances et groupes de travail
- L'implication dans les évaluations (AMPPATTI, EPP...)
- L'implication dans l'information et la formation (patient expert, pair...)
- La valorisation de l'expertise du patient

Cas pratique

Prendre et compte l'expérience patient et en mesurer l'impact

- Communiquer sur l'expérience patient
- Mesurer l'impact de l'expérience patient

CONCLUSION