

L'EXPÉRIENCE PATIENT : IDENTIFIER LE PARCOURS DU PATIENT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Selon le ministère de la santé et des solidarités, l'expérience patient est une démarche qui s'inscrit dans une volonté globale d'amélioration de la qualité des soins prodigués. Elle implique de repenser l'approche du soin, de créer une nouvelle relation entre patient et soignant mais aussi d'apporter de la valeur ajoutée via la digitalisation et de renforcer les interactions humaines. Dans le plan Ma Santé 2022, la qualité du soin est un axe majeur d'amélioration et une priorité. Il devient indispensable pour chaque ESMS (établissement ou service social et médico-social : hôpital, clinique, EHPAD et maison de retraite, centre d'accueil médico-social public ou privé) de mettre en place ou d'améliorer l'expérience patient au sein de sa structure.

OBJECTIFS

- ▶ Connaître les bénéfices croisés de l'expérience patient.
- ▶ Identifier le parcours patient dans son ESMS.
- ▶ S'informer sur la réglementation et le plan du gouvernement Ma Santé 2022.
- ▶ Appréhender les méthodologies et les outils de l'implémentation du projet expérience patient au sein de l'ESMS.
- ▶ Échanger sur les bonnes pratiques.

COMPÉTENCES VISÉES

- ▶ Devenir le référent expérience patient au sein de l'établissement.
- ▶ Être opérationnel pour mener le groupe projet expérience patient et mettre en place les méthodes et outils pour son implémentation.
- ▶ Pouvoir former les équipes de soignants et les membres du groupe projet expérience patient.
- ▶ Savoir piloter, améliorer et fédérer sur le moyen et long terme les requis de l'expérience patient au sein de l'ESMS.

PUBLIC

- ▶ Soignants seniors en activité souhaitant s'impliquer dans l'expérience patient / nommés ou visant le poste de référent expérience patient ou de responsable relations patients
- ▶ Cadres dirigeants des ESS : directeurs et directeurs adjoints, directeurs des soins, responsables qualité
- ▶ Personnels managers des ESMS : cadres de santé, chefs de service, intervenants extérieurs en ESMS et/ou membres du CHSCT

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Carole Colomb, pharmacienne, formatrice pour l'industrie pharmaceutique et les acteurs de santé, enseignante à l'IDHEP et dans le master Management des organisations sanitaires et sociales à l'université Sorbonne Paris Nord.

Ali Smida, professeur des universités, spécialiste en gestion et management de la santé. Il est docteur en sciences de gestion, physique nucléaire et pharmacie. Il dirige le master Management des organisations sanitaires et sociales à l'université Sorbonne Paris Nord.

Intervenants extérieurs.

PROGRAMME

JOUR 1 : Les bases de l'expérience patient

Définition de l'expérience patient (4h)

- ▶ Qu'entend-on par expérience patient ?
- ▶ Comment l'expérience patient s'intègre-t-elle dans le plan Ma Santé 2022 ?
- ▶ Réglementation et missions d'un ESMS concernant les droits du patient
- ▶ Les bénéfices de l'expérience patient pour le patient, l'entourage du patient ; l'équipe soignante, l'établissement

Identification du parcours patient (4h)

- ▶ La mise en place des parcours patient au sein de l'ESMS
- ▶ Qui sont les personnes à impliquer dans le projet expérience patient dans un établissement ?
- ▶ Les 8 dimensions de l'expérience de soins à identifier

JOUR 2 : Méthodologie et outils

Méthodes pour explorer l'expérience patient (4h)

- ▶ Méthodes et outils : méthodologies qualitatives et quantitatives, patients experts, patients mystère, enquêtes, gestion des plaintes

- ▶ Benchmarking avec l'expérience client dans l'hôtellerie

Expériences et échanges (4h)

- ▶ Cas de l'APHM (Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille)
- ▶ La gestion de l'expérience patient au sein d'un groupe de santé
- ▶ Retour d'expérience des participants

JOUR 3 : Former et mettre en place à long terme

Création d'un kit d'information patient / soignant (3h)

- ▶ Outil de diffusion et de fédération sur le projet expérience patient

Pérennisation des actions du projet expérience patient (4h)

- ▶ Identification des freins à la mise en place
- ▶ Gestion des réfractaires
- ▶ Plan à moyen et long terme

DURÉE

3 jours

TARIFS

1350 € nets de taxe



DATES

Nous consulter

Le service Formation continue Panthéon-Sorbonne a obtenu la certification qualité de services FCU (formation continue à l'université) délivrée par le Bureau Veritas (nov. 2019).

CONTACT

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Pour plus de renseignements :

Tél : 01 43 13 23 87

idhep.alternance@idhep.eu

En partenariat avec :

