

Comment améliorer et évaluer l'expérience du patient

Fiche du programme 163719 en cours

Durée : 1 journée (7 heures) apports cognitifs ;
1 ou 2 journées (7 heures) analyse des pratiques (selon les besoins de l'établissement)

Nombre de participants
En fonction de l'établissement

Public concerné
Directeur des soins,
Coordinateur des risques liés aux soins, Cadres de santé, Personnels soignants, paramédicaux, Responsables Parcours Patients, Responsable qualité

Coordination pédagogique

Dr Didier THIERCÉLIN
Praticien Hospitalier
Médecine d'urgences -
Spécialiste des systèmes d'évaluation de pratiques professionnelles et des démarches qualité

Aurélié MARCHAND
Fondatrice des rencontres au cœur du parcours de soins.
Consultante, spécialiste en Organisation, Pilotage Gestion des ressources.
Ancienne chargée de mission du Conseil National du Développement Durable.

Dispositif de contrôle de la qualité du programme

Les programmes et documents pédagogiques sont soumis pour évaluation au Conseil scientifique de LBDA

Uniquement en INTRA établissement

■ Orientations nationales DPC 2016 - 2018

- Faciliter au quotidien les parcours de santé- Coordination des équipes de soins
- Repérage de la maltraitance et de la violence (enfants, personnes âgées, personne en situation de handicap) et conduites à tenir
- Exercice en Equipe

■ Objectifs

- Comprendre les dimensions de l'expérience patient, et sa place dans l'amélioration de la qualité des soins ;
- Appréhender des méthodes d'évaluation et d'amélioration de l'expérience patient,
- Renforcer la mesure de l'effectivité des droits des usagers par la mise en place d'indicateurs qualité ;
- Mobiliser les professionnels à l'évaluation de l'expérience patient.

■ Apports cognitifs (1 jour - formation en présentiel)

1. **Qu'est ce que l'expérience patient**
 - Généralités et définitions
 - Historique
 - Buts et intérêts
2. **Les méthodes d'évaluation et d'amélioration**
 - La méthode AmPPati : Amélioration du parcours vécu par le patient et son entourage par immersion
 - Les focus-groups
 - Les questionnaires d'évaluation
3. **Le rôle des indicateurs dans la mesure de l'expérience patient**
 - Les entretiens de ressenti
 - Les notations « tripadvisor »
 - Indicateurs qualité sécurité des soins
 - Indicateurs de satisfaction
 - Indicateur de qualité des parcours
4. **Les premiers retours d'expérience en établissement**
5. **Atelier de mise en situation**

■ Analyse des pratiques professionnelles (1 jour formation en présentiel après intersession)

- Travail intersession avec expérimentation de l'évaluation d'un parcours patient
- Retour d'expérience en ateliers permettant :
 - des échanges sur des éléments pratiques de déploiement ;
 - la mise en œuvre de la méthode ;
 - les actions d'amélioration à mettre en place

■ En fin de programme

- Définition du programme d'action à mettre en œuvre par les participants sur 3 mois ;
- Bilan individuel d'activité et Evaluation du programme : bilan d'impact de la formation