

# Parcours de soins Comment améliorer et évaluer l'Expérience Patient ?

## ▪ 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.

## ▪ Programme : 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 ;
  - Les entretiens de ressenti ;
  - Les notations « tripadvisor ».
3. Le rôle des indicateurs dans la mesure de l'expérience patient
  - 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

## ▪ Mise en œuvre pratique : 1 jour en présentiel après intersession

- 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 ;
  - la définition du programme d'action à mettre en œuvre par les participants sur 3 mois.

## ▪ Méthodes mobilisées

- Réflexion sur les expériences vécues - Analyse de la pratique et interactivité - Etude de cas - Illustrations - Apports théoriques

## ▪ Modalités d'évaluation de la formation

- Tour de table, recueil des attentes des participants – Quizz de connaissances - Tour de table, questionnaire d'évaluation à chaud

## Durée

Intra : 1 + 1 jours

## Prérequis & Public concerné

**Prérequis** : aucun

**Public** :

- Directeurs
- Président CME
- Responsable parcours patient
- Chefs de pôle
- Médecins
- Directeur des soins
- Cadres de santé
- Coordinateur des risques liés aux soins
- Responsable qualité

## Intervenants

**Dr Didier THIERCELIN**

Praticien Hospitalier  
Médecine d'urgences  
Spécialiste des systèmes d'évaluation et des démarches qualité

**Aurélien MARCHAND**

Fondatrice des Rencontres au Cœur du Parcours de Soins.  
Spécialiste des démarches qualité gestion des risques