La qualité, un impératif humain

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

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

16 rue Eugène Baudouin – 92170 Vanves Tel : 09 53 21 75 34 Fax : 09 58 21 75 34 contact@lbda.fr www.lbda.fr