

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. 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

- 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

▪ Satisfaction des participants

- Questionnaire de satisfaction et d'évaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation

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

Suivi de l'exécution – Assiduité

Feuille d'émargement - Certificat de réalisation à l'issue de la formation

Intervenants

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

