



ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE



Réf. E4090

8 jours

PRAxis

Parcours métiers certifiants

ÉDITION 2024

NOUVEAU

RÉFÉRENT(E) EXPÉRIENCE PATIENT

Certifiant

CHOISISSEZ CE PARCOURS PRAxis POUR :

- **Accompagner** les équipes dans le déploiement de projets inhérents à l'engagement patient
- **Appréhender** des méthodes innovantes relatives au recueil de l'expérience patient
- **Être certifié** en formalisant et en présentant un projet devant un jury d'experts

**Le CNEH est habilité à délivrer
le certificat professionnel FFP**

Ce certificat, délivré à l'issue d'un parcours de formation avec une évaluation des compétences, atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier



Praxis (nf, d'origine grecque) :

ce mot signifiant "action" désigne l'ensemble des activités humaines susceptibles de transformer le milieu naturel ou de modifier les rapports sociaux.

RÉFÉRENT(E) EXPÉRIENCE PATIENT



Pour animer, conseiller, déployer avec la gouvernance, les équipes, les patients, les démarches de recueil de l'expérience patient.

MODULE 1 (3 jours)

L'expérience patient : la démarche et le schéma de gouvernance

- ▀ Connaître les évolutions et les différents enjeux de « l'expérience patient »
- ▀ Appréhender les changements induits en termes d'organisation et de compétences

ATELIER 1

L'expérience patient de quoi parle-t-on ?

- Genèse de l'Expérience Patient : Fondements et évolution du patient-expert
- Le partenariat patient : évolutions et cadre réglementaire
- Les attendus de la HAS :
 - Les évolutions de la démarche qualité sécurité des soins dans le recueil de l'expérience patient
 - Comment initier le recueil de l'expérience patient ?
- Les enjeux du partenariat patient
- De quoi parle-t-on ? : « engagement patient » « partenariat patient » « expérience patient » « patient partenaire » « patient formateur. »
- Le modèle relationnel du partenariat patient : Quels enjeux de Santé Publique ?
- Les facteurs qui influent sur l'expérience patient
- Les déterminants à repérer
- Les 8 dimensions de l'expérience patient



Méthodes pédagogiques

- Quiz
- Exercices pratiques

ATELIER 2

Repérer et développer les projets qui s'inscrivent dans la démarche « expérience patient »

- Pourquoi établir une démarche de partenariat avec les patients et comment ?
- Quel niveau d'engagement des patients dans nos établissements ?
 - Le continuum de l'engagement patient d'après le modèle de Montréal
 - Les domaines à explorer au niveau de la Gouvernance ; des équipes et des patients
 - De quelle contribution ai-je besoin ?
 - Quels sont les objectifs ?
 - Quelle valeur ajoutée : pour les patients ; la gouvernance ; pour les équipes ?
 - Comment apporter une réponse adaptée à des projets multiples ?
- Quels rôles et places des RU dans ces projets ?
- Rôle et place des instances (CDU ; CME...)



Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques
- La fabrique de l'hospitalité : CHRU de Strasbourg

ATELIER 3

Identifier le rôle et les missions du « référent expérience patient »

- La posture du référent : animateur ou facilitateur ?
- Animer des ateliers « expérience patient » :
 - Les phases indispensables à respecter : avant, pendant et le suivi des ateliers
 - Les sources de données pour identifier les thèmes des ateliers
 - Les méthodes d'animation à utiliser auprès des patients
- Accompagner les professionnels dans leurs démarches « expérience patient » :
 - La culture « expérience patient » de l'équipe : comment co-construire un modèle collaboratif équipe-patients ?
 - Quels leviers mobilisés auprès de l'équipe ?
- Les supports de communication : quel public ? quels résultats ?



Méthodes pédagogiques

- Travail sur la fiche de poste
- Ateliers sur la posture du référent : co-construction avec les professionnels ; les patients

ATELIER 4

Structurer le dispositif global « expérience patient »

- Au niveau de la Gouvernance : comment développer la coopération dans notre écosystème hospitalier ?
- Au niveau des équipes : comment l'organiser à l'échelle du terrain ?
- Au niveau des patients : comment identifier les profils patients et pour quels projets ?
- Au niveau des comités et instances : le rôle des différentes structures dans la mise en place opérationnelle des projets « expérience patient » de l'établissement



Méthodes pédagogiques

- Retours d'expériences
- Les stagiaires sont invités au cours de tables rondes à construire le dispositif « expérience patient » de la stratégie au pilotage et à la mise en œuvre opérationnelle

MODULE 2 (5 jours)

Les outils et méthodes de « l'expérience patient »

- ▀ Comment utiliser les outils et les méthodes « expérience patient » en intégrant le patient-partenaire ?
- ▀ Comment mobiliser le Design au service de l'expérience patient ?

ATELIER 5

Appréhender le Design comme concept facilitant le recueil de l'expérience patient

- Les enjeux du Design dans l'écosystème sanitaire
 - Définitions : Design thinking ; Design de parcours...
 - Les caractéristiques du Design
 - Comment implanter le Design dans votre établissement ?
- La méthodologie du Design
 - Les étapes appliquées à un parcours patient : le Design de parcours
 - Les modalités de participation des usagers ; des professionnels
- Les outils du Design

ATELIER 6

Appréhender l'intelligence collective au service des patients

- Comment initier et déployer un projet d'intelligence collective ?
- Quels outils mobiliser ?
- Quelle méthode utiliser ?
- Analyse de projet



Méthodes pédagogiques

- Des interventions s'appuyant sur des retours d'expérience.



Candidature

Validation

Apprentissage

Jury



Certification FFP

ATELIER 7

Évaluer et améliorer les parcours de soins à partir de la méthode AmPPati (Amélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage en Immersion)

- Pré-requis :
 - Accompagnement à la définition des parcours de votre établissement
 - Choix des segments de parcours
- Approche méthodologique de la méthode AmPPaTi :
 - Les étapes incontournables
- L'organisation du dispositif :
- Quelle complémentarité avec les autres méthodes de recueil ? E-SATIS ; patient traceur ; questionnaires PREMS, PROMS....
- Le recueil et l'analyse des données « expérience patient » :
 - La fiche synthèse : données qualitatives et données quantitatives
 - La fiche actions : choix et priorisation des actions à mener
 - Le plan de communication des résultats et des actions : forme contenu diffusion
- La communication :
 - L'écoute active : techniques pour améliorer la qualité de l'écoute auprès des patients



Méthodes pédagogiques

- Atelier sur la méthode à partir d'un segment de parcours choisi par les stagiaires

ATELIER 8

Animer un groupe « patients » : Le Focus group

- Approche méthodologique du « Focus Group » :
 - Les phases incontournables : de la préparation à la mise en œuvre
 - Intégration des patients partenaires : comment s'y prendre ?
 - Le choix des thématiques : co-construction professionnels -patients
 - Les outils : guide d'entretien qualitatif et questionnaire quantitatif
- La dynamique de groupe :
 - Techniques d'animation du Focus Group
 - Rôle du modérateur
 - Rôle de l'observateur
 - Debriefing du binôme modérateur-observateur
- Résultats
 - Analyse
 - Présentation



Méthodes pédagogiques

- Mise en situation d'un Focus Group : animation et débriefing

ATELIER 9

Développer les indicateurs « expérience patient »

- A quoi servent les PREMS PROMS PRIMS ?
 - Définitions
 - Indications
 - L'utilisation des indicateurs « expérience patient » à l'international
 - L'utilisation des indicateurs « expérience patient » en France
- Comment utiliser les résultats issus des PREMS ?
 - Que mesure-t-on par les PREMS ?
 - PREMS et indicateurs de satisfaction patient : quelle complémentarité ?
- Comment utiliser les résultats issus des PROMS ?
 - Que mesure-t-on par les PROMS ?
- Comment s'y prendre pour valoriser le SMR (Service Médical Rendu) dans les parcours de soins ?
- Les registres PROMS : quelle finalité ?
- Suivi et coordination des indicateurs :
 - Elaboration des tableaux de bord « expérience patient »



Méthodes pédagogiques

- Nombreuses illustrations et cas concrets.

CERTIFICAT PROFESSIONNEL (1 jour)

- Pour chacun des participants, définition du projet professionnel individuel en début du module 1
- Accompagnement de vos projets professionnels pendant le cycle Praxis
- En fin du cycle, présentation des projets devant un jury

Réf. E4090



Soit une durée de 56h

session

du 2 au 4 oct. 2024
du 19 au 22 nov. 2024
et le 16 déc. 2024

Tarif adhérents*

3 500 €

Tarif non-adhérents*

3 800 €

*Tarifs nets de taxe, déjeuners inclus

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC/ACCESSIBILITÉ

Le cycle s'adresse aux professionnels ayant des missions de référents « expérience patient » ou étant en poste ou en passe d'être nommé « responsable expérience patient ». Ce cycle s'adresse aux patients et association de patients souhaitant s'inscrire dans une démarche collaborative « expérience patient » auprès d'établissements de santé sanitaire et médico-sociaux

Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH :
sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

INTERVENANTS

Un Représentant de France Assos

Un patient expert

Différents intervenants dans le domaine de l'engagement et expérience patient



Virginie Lazzarotti,
Directrice qualité, consultante au CNEH,
coordinatrice du Praxis
virginie.lazzarotti@cneh.fr
06 81 55 89 05

DEMANDE D'INSCRIPTION

Bulletin à renvoyer et à adresser au CNEH (1 bulletin par participant) au choix :

- par courrier au : CNEH, Service formation, 3 rue Danton 92 240 Malakoff
- par E-mail : karima.boumahdaf@cneh.fr ou sur **www.cneh.fr**, rubrique inscription

Pour tout renseignement, contactez **Karima Boumahdaf** au **01 41 17 15 68** ou par mail : karima.boumahdaf@cneh.fr



RÉFÉRENT EXPÉRIENCE PATIENT (Réf. E4090)

Session : du 2 oct. au 16 déc. 2024

Responsable de formation*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Tél. :

E-mail :

Participant*

Mme M.

Prénom :

Nom :

Fonction :

Service :

Tél. :

E-mail :

Établissement*

Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Adresse de facturation (si différente)

Adresse :

Code postal : Ville :

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) a défini de nouvelles règles de protection des données à caractère personnel.

Le CNEH ne recueille que les données indispensables à votre inscription et s'engage à ne pas les diffuser.

Si vous souhaitez modifier ou supprimer vos coordonnées, vous pouvez adresser un mail à formation@cneh.fr

Signature et cachet

Date

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation continue

EN PRATIQUE

TARIFS NETS DE TAXE

Tarif adhérents	3 500 €
Tarif non-adhérents	3 800 €

LIEU

La formation a lieu dans les locaux du CNEH à Paris-Malakoff (accès métro ligne 13).

DURÉE ET HORAIRES

8 jours de formation présentiel soit 56 h
9h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le cycle est très largement orienté sur la pratique. Le participant, accompagné de l'équipe pédagogique, progresse grâce à un entraînement intensif à partir des mises en situation.

CONTACT

Inscription et renseignements



Virginie Lazzarotti,
Directrice qualité, consultante au CNEH,
coordinatrice du Praxis
virginie.lazzarotti@cneh.fr
06 81 55 89 05

Karima Boumahdaf
Adjointe du service formation
en charge de l'offre Praxis
karima.boumahdaf@cneh.fr
Tél. 01 41 17 15 68

*Tous les champs sont obligatoires