CNEH

ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

ENGAGEMENT, PARTENARIAT ET EXPÉRIENCE PATIENT

INTRODUCTION

L'amélioration de la qualité des soins ne peut se concevoir sans une **implication active des patients et de leurs proches.** Le recueil de l'expérience du patient permet d'appréhender **comment les patients vivent et perçoivent leur prise en charge,** d'identifier leurs attentes et ainsi d'y répondre au mieux. Pour encourager cette approche centrée sur le patient, nous vous proposons son offre de formations afin de :

- **Comprendre les enjeux de l'engagement patient** et de son impact sur la qualité et la sécurité des soins
- Développer une culture du **partenariat entre professionnels de santé, patients et aidants**
- **Mettre en place des outils et des stratégies concrètes** pour améliorer l'expérience patient au sein de votre établissement

Que vous soyez professionnel de santé, cadre ou responsable qualité, ces formations vous permettront d'acquérir des méthodes éprouvées et de vous inspirer des retours d'expériences inspirants

NOTRE OFFRE

- PRAXIS Référent expérience patient E4090
- L'expérience patient, le patient expert E1466
- Mesure de l'expérience patient E1646
- Nouveau produit : Intégrer les PREM's, PROM's, PRIM's dans la démarche qualité
- PREMs, PROMs et parcours patient E2420
- Nouveau produit : La méthode du shadowing E2555
- La méthode du « Focus Group » E1560

CONTACTS

Bénédicte AMBRY
Assistante de formation inter au CNEH
01 41 17 15 65 - benedicte.ambry@cneh.fr

Mélanie DOISNEAU
Assistante de formation sur site client
melanie.doisneau@cneh.fr

1 PRAXIS Référent expérience patient - E4090

Réf. E4090

> Appréhender des méthodes innovantes relatives au recueil de l'expérience patient

> Accompagner les équipes dans le déploiement de projets inhérents à l'engagement patient

> Appréhender des méthodes innovantes relatives au recueil de l'expérience patient

Programme détaillé sur
www.cneh.fr rubrique formation

DATES

SESSION 2025

Paris — 7, 8, 9, 10 oct. 2025 et du 17 au 21 nov. 2025 et 19 déc. 2025

SESSION 2026

Paris — 6, 7, 8 et 9 oct. 2026, 16, 17, 18, 19 et 20 nov. 2026, 18 déc. 2026

PUBLICS

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, patients et association de patients souhaitant s'inscrire dans une démarche collaborative « expérience patient » en ES ou ESSMS

INTERVENANTS

Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

- **Un représentant de France Assos**
- **Un patient expert**
- **Une équipe d'intervenants, experts de l'engagement et expérience patient**

MODALITÉ

Présentiel

DURÉE

10 jours
Soit 77 heures

TARIFS NETS

Adhérent : 4500 €
Non-adhérent : 4950 €

INSCRIPTION

formation@cneh.fr

2 L'expérience patient, le patient expert - E1466

Réf. E1466

> Comprendre les dimensions de l'expérience patient et sa place dans la démarche qualité

> Appréhender de nouveaux modèles d'évaluation

> Renforcer la relation soignant/soigné

Programme détaillé sur
www.cneh.fr rubrique formation

DATES

Classe virtuelle — 10 juin 2025
Paris — 8 déc. 2025

PUBLICS

> Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
> Cadres et cadres supérieurs de santé
> Personnels médicaux et paramédicaux
> Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
> Représentants des usagers
> Patients experts
> Patients partenaires
> PUBLICS DPC : *Aide-soignant - Infirmier - Diplômé d'Etat (IDE) - Diététicien - Ergothérapeute - Masseur-kinésithérapeute > Chirurgie générale - Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique - Oncologie*

INTERVENANTS

Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

MODALITÉS

Selon session : classe virtuelle et présentiel

DURÉE

1 jour
Soit 7 heures

TARIFS NETS

Adhérent : 520 €
Non-adhérent : 570 €

INSCRIPTION

formation@cneh.fr

3 Mesure de l'expérience patient- E1646

SUR SITE

Réf. E1646

> Mesurer en pratique l'expérience patient

> Analyser les résultats, définir les modalités de suivi

Programme détaillé sur
www.cneh.fr rubrique formation

PUBLICS

> Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
> Cadres et cadres supérieurs de santé
> Personnels médicaux et paramédicaux
> Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
> Représentants des usagers
> Patients experts
> Patients partenaires

INTERVENANTS

Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

MODALITÉ

Sur site client uniquement

DURÉE

1 jour
Soit 7 heures

TARIFS NETS

Nous contacter

DEMANDE DE DEVIS

jeanluc.lemoal@cneh.fr

4 Intégrer les PREM's, PROM's, PRIM's dans la démarche qualité - E2556

Réf. E2556

> Définir et comprendre les concepts des PREM's, PROM's et PRIM's

> Élaborer une stratégie pour recueillir, analyser et utiliser ces indicateurs de manière efficace, selon les profils des patients

Programme détaillé sur
www.cneh.fr rubrique formation

DATES

Classe virtuelle

9 déc. 2025
5 juin 2026
4 déc. 2026

PUBLICS

> Cadres de santé
> Responsables qualité
> Tous professionnels impliqués dans l'amélioration de la qualité des soins

INTERVENANTS

Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

MODALITÉS

Classe virtuelle

DURÉE

1 jour
Soit 7 heures

TARIFS NETS

Adhérent : 520 €
Non-adhérent : 570 €

INSCRIPTION

formation@cneh.fr

5 Value Based HealthCare (VBHC) ou Valeur en santé (PROMs, CROMs, PREMs) - E2420

Réf. E2420

> Comprendre l'évolution du contexte hospitalier et des politiques de santé liées au financement des soins (T2A, financement qualité, certification, etc.)
> Appréhender une méthode innovante d'amélioration des parcours de soins
> Travailler sur la transformation d'un parcours de soins en unité de pratique intégrée (UPI)
> Savoir utiliser les outils PREMs et PROMs pour l'évaluation en continue de la pertinence des soins
> S'initier à l'évaluation des coûts des soins selon l'approche TDABC

Programme détaillé sur www.cneh.fr rubrique formation

DATES
Paris — 13, 14 oct. 2025 ; 18, 19 mars 2026

PUBLICS
> Cadres de santé
> Qualiticiens
> Professionnels médicaux
> Professionnels paramédicaux
> Responsables des opérations
> Responsables des systèmes d'informations
> Patients partenaires
> Représentants des usagers

INTERVENANTS
• **Dr Virginie Luce-Garnier**

• **Guillaume Rousson,** Administrateur de l'Association Européenne de l'Expérience Patient (Shared Patient Experience), Certifié VBHC Green Belt par le VBHC Center Europe

MODALITÉ
Présentiel au CNEH

DURÉE
2 jours
Soit 14 heures

TARIFS NETS
Adhérent : 1040 €
Non-adhérent : 1140 €

INSCRIPTION
formation@cneh.fr

6 La méthode du « Focus Group » - E1560

Réf. E1560

> Découvrir et maîtriser la méthode du Focus group
> Acquérir une méthode d'évaluation qualitative des besoins et attentes des patients, complémentaire aux méthodes existantes

Programme détaillé sur www.cneh.fr rubrique formation

DATES
Paris — 17 nov. 2025

PUBLICS
> Directeurs et responsables qualité-gestion des risques
> Cadres et cadres supérieurs de santé
> Personnels médicaux et paramédicaux
> Responsables des parcours patient, chefs de service, chefs de pôle
> Représentants des usagers
> Patients experts
> Patients partenaires
> PUBLICS DPC 10442325044 : *Aide-soignant - Auxiliaire de puériculture - Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE) - Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) - Infirmier Puéricultrice Diplômée d'Etat - Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE) - Diététicien - Ergothérapeute - Masseur-kinésithérapeute - Psychomotricien - Sage-Femme*

INTERVENANTS
Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

MODALITÉS
Présentiel

DURÉE
1 jour
Soit 7 heures

TARIFS NETS
Adhérent : 520 €
Non-adhérent : 570 €

INSCRIPTION
formation@cneh.fr

7 La méthode du shadowing - E2555

> ***Comprendre la méthode du shadowing et les différentes étapes qui la compose***

> ***Promouvoir et déployer la démarche de shadowing dans son établissement***

Réf. E2555

Programme détaillé sur
www.cneh.fr rubrique formation

DATES

Classe virtuelle

10 oct. 2025
4 juin 2026
3 déc. 2026

INTERVENANTS

Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis

DURÉE

1 jour
Soit 7 heures

PUBLICS

> Cadres de santé
> Responsables qualité
> Tous professionnels impliqués dans l'amélioration de la qualité des soins

MODALITÉS

Classe virtuellle

TARIFS NETS

Adhérent : 520 €
Non-adhérent : 570 €

INSCRIPTION

formation@cneh.fr

INSCRIPTIONS
SUR WWW.CNEH.FR

CNEH