CNEH
ÉCOLE DE RÉFÉRENCE
CONSEILLER DE CONFIANCE

PRAXIS
Parcours métiers

Satisfaction

4.8/5

Atteinte des objectifs

5/5

PRAXIS - RÉFÉRENT EXPÉRIENCE PATIENT

Parcours Métier validé par un Jury d'experts

Publié le 2025/07/18

Réf. E4090

10 jours
77h

CHOISISSEZ CE PARCOURS POUR :

- 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

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.

PUBLIC

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

ACCESSIBILITÉ PSH

Afin d'étudier les mesures nécessaires à mettre en œuvre : adaptations pédagogiques et aménagements adéquats, contactez notre Référente Handicap/PSH : sylvie.liot@cneh.fr

PRÉREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis

ELIGIBILITÉ FORMATION

Formation éligible au Plan de Formation Continue de l'établissement, ANFH et OPCO

COORDINATEUR.TRICE

Virginie Lazarrotti
Directrice qualité et gestion des risques, cadre de santé, consultante du pôle QualiSanté du CNEH
01 41 17 15 37 - virginie.lazzarotti@cneh.fr

ASSISTANT.E

Karima Boumahdaf
Assistante Praxis, adjointe responsable formation du CNEH
01 41 17 15 68 / karima.boumahdaf@cneh.fr

Module 1 (4 jours) - L'expérience patient : la démarche et le schéma de gouvernance

Connaitre 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 règlementaire
• 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…)

Atelier 3 - Développer une approche méthodologique de gestion de projet appliqué au partenariat patient

•l les prérepquis à la gestion de de projet
• la définition des objectifs
• les étapes incontournables du projet
• les outils projets
• la communication

Méthodes pédagogiques

• Exercices pratiques
• Appropriation d'outils

Atelier 4 - 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 : coconstruction avec les professionnels ; les patients

Atelier 5 - 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 oeuvre 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 6 - 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 7 - 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

INTERVENANT.E.S

• Virginie Lazzarotti, directrice qualité, consultante du CNEH, coordinatrice du Praxis
• Un représentant de France Assos
• Un patient expert
• Différents intervenants dans le domaine de l'engagement et expérience patient

MÉTHODES MOBILISÉES

cf. programme

EN AMONT DE LA FORMATION

En amont de la formation le participant renseigne un dossier participant (niveau de connaissance et attentes)

Méthodes pédagogiques
• Des interventions s'appuyant sur des retours d'expérience.

Atelier 8 - 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 9 - Animer un groupe « patients » : Le Focus group
• Approche méthodologique du « Focus Group » :
- Les phases incontournables : de la préparation à la mise en oeuvre
- 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 10 - 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.

Validation du parcours par un jury d'expert en classe virtuelle (1 jour)
• Le projet professionnel du participant, élaboré durant la formation, porte sur l'expérimentation d'une méthode ou d'un outil de recueil de l'expérience partient au sein de l'établissment du participant. La présentation est validée par un jury d'experts.

SUIVI DE L'EXECUTION ET ASSIDUITÉ

Emargement - Certificat de réalisation à l'issue de la formation (et/ou chaque regroupement)
Ce programme ne donne pas lieu à un diplôme ou équivalence
Non finançable par le CPF

TARIFS NETS DE TAXES

Adhérents	4 500 €
Non-adhérents	4 950 €

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Les supports et outils sont remis à l'apprenant durant la formation au format papier et/ou numérique via une plateforme documentaire

MODALITÉS DE SATISFACTION

Questionnaire de satisfaction - Evaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation (et/ou à chaque regroupement)

MODALITÉ

Durée de formation 10 jours - 77h

SESSION.S

Paris	7, 8, 9, 10 oct. 2025 et du 17 au 21 nov. 2025 et 19 déc. 2025
Paris	6, 7, 8, 9 oct. 2026 et du 16 au 20 nov. 2026 et 18 déc. 2026

DEMANDE D'INSCRIPTION

1 bulletin par participant
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

PRAXIS - RÉFÉRENT EXPÉRIENCE PATIENT

E4090

☐ DU 07/10/2025 AU 19/12/2025 - 10 JOURS - 70 HEURES
☐ DU 06/10/2026 AU 18/12/2026 - - 10 JOURS - 70 HEURES
☐

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 : .....

Facturation sur Chorus Pro

SIRET de l'établissement (14 chiffres) |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Code Service Chorus (SE) .....
Numéro d'Engagement Juridique (EJ) .....

Nous collectons des données personnelles vous concernant. Elles sont utilisées par le CNEH pour : Les attestations de présence en formation/les prises en charges financières, envoyées aux financeurs ou employeurs le cas échéant, ces données sont conservées 2 ans puis détruites après règlement de la facture.Le suivi de formation (évaluations, validation des compétences) est tracé dans nos logiciels métiers, ces données sont conservées 5 ans après la formation. Toutes ces données sont utilisées à des fins professionnelles et pour le bon suivi de la formation, elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales. Le responsable de traitement au CNEH est la DRH par délégation du Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège du CNEH - 3 rue Danton – 92240 Malakoff - RH@cneh.fr.Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant un mail à RH@cneh.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

EN PRATIQUE

TARIFS NETS DE TAXE

Tarif adhérents	4 500 €
Tarif non-adhérents	4 950 €

LIEU

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

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

CONTACT

ASSISTANT.E

Karima Boumahdaf
Assistante Praxis, adjointe responsable formation du CNEH
01 41 17 15 68 / karima.boumahdaf@cneh.fr

Signature et cachet	Date

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

*Tous les champs sont obligatoires