

DU « Déployer une démarche d'amélioration de l'expérience patient »

Programme

Session 1 : Définitions et modèles 3-4 octobre - salle

M. Lanly, N. Merlet, A. Kouevi

Objectifs :

Introduction : savoir définir l'expérience patient, les savoirs expérientiels ; savoir décrire les fondements et enjeux éthiques de la démocratie sanitaire et de l'engagement des citoyens, usagers, patients et entourage ; savoir présenter une vision historique et stratégique du développement de l'expérience patient, les composantes d'une démarche d'amélioration de l'expérience patient et faire le lien avec les démarches de partenariat patient

Connaitre le modèle de Montréal et les données factuelles de l'impact de santé de la prise en compte des savoirs expérientiels des patients et des professionnels.

Programme :

1^{er} jour

1ere demi-journée : se familiariser avec la notion d'expérience patient

Durée 3h

- Expérience croisée de l'Expérience Patient – premier contact (1h15)

Objectifs :

- Créer un lien inter-participant
- Faciliter la prise de parole
- Aborder les visions de l'Exp des participants
- Evaluer la culture Exp des participants

Il s'agit de créer une première interactivité entre les participants en abordant le cœur du sujet de la formation

Formule pédagogique :

Phase 1 : Par deux, les participants vont chacun présenter à l'autre en 3 minutes ce qu'est l'Exp. (durée 11 minutes – 5minutes de préparation/2x3 minutes de présentation)

Phase 2 : En plénière, chaque participant va présenter son binôme, ses fonctions, sa motivation, la vision de son interlocuteur de l'Exp. Le Formateur prend en note les grandes lignes exprimées.

Phase 3 : Le formateur synthétise l'ensemble des axes exprimés

Pause (15 min.)

- Présentation de l'Exp » (1h30) :

Objectifs :

- Poser les bases de l'Exp dans son cadre universitaire et scientifique
- Faciliter l'appréhension des enjeux de l'Exp

Formule pédagogique :

Témoignages croisés « Histoire d'un parcours »

Diffusion à destination des participants d'une vidéo de 3 minutes composée de témoignages croisés entre patients et professionnels.

Il s'agit d'offrir aux participants une vision testimoniale de l'expérience patient à travers deux acteurs complémentaires, autour d'un même parcours. Cet outil permettra d'ouvrir le dialogue la session sur la présentation de l'Expérience Patient et de servir d'appui aux échanges et aux dialogues.

Intervention orale

- **De l'origine de l'ExP**
 - Loi du 4 mars 2002
 - Démocratie sanitaire : du représentatif au participatif
 - La place du patient (origine patients) à la prise en compte de son expérience : transition épidémiologique + horizontalité, place de la santé dans la société, accès à l'information (Internet)
 - De l'expérience du patient à la prise en compte de l'ExP
 - Un système de santé davantage tourné vers les résultats (efficacité et qualité de service)
- **Développement de l'ExP dans le monde/ dimension internationale**
 - Origine
 - Spécificités
- **Il était une fois l'IFEP (baromètre XP)**
- **Définition de l'ExP**
 - Le lien avec le partenariat en santé (Doc France Assos, Article Terminologie HCL, article Risques & qualité)
 - Ce que l'expérience patient n'est pas (point de vigilance)

Pause déjeuner

2è demi-journée : Plonger dans l'expérience patient

Durée : 3 heures

Objectifs :

- Être capable de comprendre et d'aborder tous les pans de l'ExP dans une démarche expérience patient
- Savoir présenter de manière structurée l'ExP
- Faciliter l'intégration de l'ensemble des valeurs et enjeux de l'ExP

Formule pédagogique

Travail en 3 sous-groupes après un 1^{er} travail collectif

- 45min : caractérisation des étapes (interactif) en se mettant à la place d'un patient + consigne de travail:
- 30 min de travail en sous-groupes pour lister en groupe les sujets/ thèmes d'expérience d'un patient à travailler dans une démarche expérience patient → cas d'un patient pathologie chronique–
 - 1^{ere} étape/ 1^{er} groupe : apparition maladie, 1^{eres} visites en ville diagnostic
 - 2^e étape / 2^e groupe : parcours traitement-soins aigus
 - 3^e étape / 3^e groupe : sortie de soins aigus, vécu maladie chronique

Pause (15 minutes)

- 30 minutes finalisation travail en sous-groupe
- 10 minutes x 3 de restitution par sous-groupe → être en mesure de présenter les terrains d'application de l'expérience patient à un néophyte.
- 15 minutes de conclusion

2è jour :

3è demi-journée : Agir pour améliorer l'expérience patient

Durée : 3h

Présentation des principes généraux d'une démarche XP (dont exercice/ REX/ documentation – à trouver) :

- Recueil/ analyse / prise en compte de l'XP
- Partenariat
- Thèmes (relations, process, environnement)
- Enquête sur les déterminants de l'expérience patient

Pause déjeuner

4è demi-journée : Appréhender les enjeux de l'expérience patient

Durée : 3h

Exercice de Nuage de mots/ post-it individuels avec les bénéfices de la prise en compte XP

Présentation des enjeux de l'expérience patient

- qualité / certification HAS
- attractivité/rétention
- santé publique
- pertinence
-

Pause (15 minutes)

Présentation des autres composantes du programme

Recueil des attentes, questions des participants

En conclusion :

Exercice de préparation d'un « elevator pitch » d'une minute pour le retour au travail : Comment exposer en synthèse l'objet/l'enjeu de votre formation à l'XP ?

Session 2 : le recueil de l'expérience patient (P Michel M Rosier) (24-25 octobre) - salle

Objectifs :

1. Connaître les différents modes de recueil de l'expérience patient, savoir choisir le mode de recueil en fonction de l'objectif.
2. Savoir faire la distinction entre expérience et satisfaction, et entre recueil de l'expérience processuelle et des résultats de santé.
3. Savoir coconstruire et systématiser le recueil et l'observation de l'expérience des patients et des proches.

Programme :

Premier jour

Présentation des différents modes de recueil de l'expérience patient (*P Michel*)

Exposé-débat (1h00)

Focus Group : Théorie et mise en pratique et animation (*C Vincent*)

Exposé-débat (2h)

Récit patient (*Valeria Milewski, biographe, Orléans*)

Exposé-débat (1h30)

Méthodes par observation un exemple : la méthode AMPATTI (*Ceppraal ou HCL*)

Exposé-débat (1h30)

Deuxième jour

Recueil par questionnaire (*M Rosier*)

- Le cadre réglementaire
- Les types de questionnaire
- L'analyse des réponses à un questionnaire (TD)

Exposé-débat et TD (2h00)

Les PROMs (*F Guebre-Ezgiabher*)

Exposé-débat (1h00)

Plaintes et réclamations (*A Martin, C Baumlin-Leyi, C Vincent, M Rosier*)

- Construire une réponse individuelle (ED : atelier d'écriture)
- Analyse des plaintes et réclamations pour identifier des actions d'amélioration (Reclam'action, vidéo-forum et théâtre-forum)

Exposé-débat et TD (1h00)

Session 3 : Donner sens aux données recueillies et mettre en œuvre des actions d'amélioration (28-29 novembre) - salle

M. Crémadez, P. Daems

Objectifs :

1. Utiliser les différentes méthodes d'analyse.
2. Libérer l'expression et l'initiative des soignants.
3. Conduire une séance de rendu aux équipes de l'expérience patient recueillie.

4. Animer une séance de Brainstorming pour rechercher des actions susceptibles d'améliorer l'expérience des patients et des soignants.
5. Élaborer un plan d'amélioration de l'expérience et le mettre en œuvre.

Programme :

Premier jour (6h)

L'analyse de l'expérience recueillie

Les principales méthodes qualitatives et quantitatives d'analyse des résultats.

[Exposé-débat \(2h00\)](#)

Initiation à l'utilisation des principales méthodes

[Exercices pratiques \(1h00\)](#)

L'exploitation des résultats

L'organisation de l'exploitation des résultats

[Exposé-débat \(1h00\)](#)

La conduite de l'analyse avec les professionnels (regards croisés patients, proches, représentants des usagers).

[Exposé-débat \(1h00\) + Simulation \(conduite d'une réunion d'analyse\) \(1h00\)](#)

Deuxième jour (6h)

La recherche d'actions d'amélioration

Brainstorming + méthode de définition-évaluation des actions

[Exposé-débat + Cas pratique Urgences \(2h00\)](#)

Le plan d'amélioration

Définir les priorités et les critères d'évaluation des résultats

[Exposé-débat \(1h00\)](#)

La mise en œuvre du plan

Travailler en mode projet

[Exposé-débat \(1h30\)](#)

Méthodologie de construction d'un projet

[Cas pratique \(1h30\)](#)

Session 4 : L'entretiens semi-directifs au sein d'un service ou dans un pôle. Introduction générale et Illustration au travers d'un projet opérationnel (9-10 janvier) - salle

Jennifer Verney Dahan + Juliette Vion Dury (illustrations littéraires)

Témoignages Isabelle Dadon, Emmanuel Gennaro, Diamantina Calmotte et Yasmina Rezoug

Objectifs :

1. Comprendre la valeur de l'oralité
2. Comprendre les particularités de l'entretien semi-directif
3. Savoir situer l'entretien semi-directif dans son cadre scientifique originel et les caractéristiques de son déplacement d'usage en milieu de santé.
4. Savoir mettre en place un projet de recueil oral de « paroles patients »

Programme :

Premier jour (6h)

Enjeux du recueil de l'oralité en contexte de santé :

Valeurs et usages de l'oralité en santé (*Jennifer VD*)

Exposé – Débat (1h30)

Objectivation par Illustrations littéraires, scientifiques (*Juliette VD, Isabelle D*)

Exposé – Débat (1h30)

Méthode de recueil de l'oralité en santé : cadre général de l'entretien semi-directif et bénéfices pratiques en santé :

L'entretien semi-directif, outil emprunté des SHS au service d'une parole patient qualitative : présentation générale (*Paul-André R, Jennifer VD*)

Exposé – Débat (2h00)

Témoignage d'un établissement (*Isabelle D, Emmanuel G*)

Témoignage (1h00)

Deuxième jour (6h)

Étude du cas « comment construire et déployer un programme d'entretiens semi-directifs » :

Construire un programme opérationnel d'entretiens semi-directifs dans un établissement :

Préparation & principales étapes du projet (*Emmanuel G, Isabelle D*)

Étude du cas (2h)

Retour d'expérience « EPOMA » (*Emmanuel G, Isabelle D*)

Témoignages (1h)

Déployer un programme d'entretiens semi-directifs dans un établissement :

Conduite et mise en œuvre opérationnelle du projet (*Emmanuel G, Isabelle D*)

Étude de cas (1h30)

Retour d'expérience (*Diamantina Calmotte et Yasmina Rezoug*)

Témoignages (1h30)

Session 5 : Maitriser la technique de l'entretien semi-directif (ESD), outil des Sciences Humaines et Sociales et son adaptation en contexte de santé. (6-7 février) - salle

Carole Gayet Viaud, Jennifer Verney Dahan,

Témoignages Isabelle Dadon, Emmanuel Gennaro, Diamantina Calmotte et Yasmina Rezoug

Objectifs :

1. Comprendre l'ancrage théorique de l'entretien semi-directif (ESD)
2. Comprendre les règles d'adaptation de l'ESD en milieu de santé
3. Maitriser la méthode de l'écoute active (écoute interprétative)
4. Savoir faire la différence entre une écoute psychologique, empathique et semi-directive
5. S'exercer à la conduite d'entretiens
6. Travailler sur le savoir-être en entretien
7. Savoir tirer le bénéfice immédiat d'un ESD au sein du service (actions immédiates)
8. Tester la différence entre une écoute psychologique, empathique et semi-directive

Programme :

Premier jour (6h)

L'entretien semi - directif : Ancrage théorique et déclinaison appliquée en santé

Les fondamentaux de la conduite d'entretiens semi-directifs en SHS. *(Carole GV)*

Exposé – Débat (1H30)

La conduite d'ESD adapté à la Santé, principes éthiques et théoriques appliqués au milieu hospitalier, à l'entretien patient. *(Carole GV, Jennifer VD)*

Exposé – Débat (1H30)

L'entretien semi - directif : Méthode et application pratique en santé

La pratique de l'ESD en situation réelle, en contexte hospitalier *(Carole GV, Jennifer VD)*

Exposé - Débat (2H)

Les points de vigilances particuliers *(Jennifer VD, Emmanuel G, D Calmotte, Y Rezoug)*

Étude de cas (1H)

Deuxième jour (6h)

L'entretien semi-directif : Pratique (méthode de conduite et savoir-être) & exploitation directe des premiers résultats : au bénéfice du patient, du PS et de son service.

Simulation : mise en situation à partir de scénario *(Jennifer VD, Emmanuel G, D Calmotte, Y Rezoug)*

Simulation (3 H)

Simulation : mise en situation à partir de scénario (suite) *((Jennifer VD, Emmanuel G, D Calmotte, Y Rezoug)*

Simulation (3H)

**Session 6 : Méthodes de traitement de la « parole orale patient » issue des entretiens semi-directifs ;
Exploitation des résultats au service de l'amélioration qualitative générale du parcours de santé et de
soins. (13-14 mars) - salle**

Jennifer Verney Dahan, Isabelle Dadon, Emmanuel Gennaro

Objectifs :

1. Comprendre la méthodologie d'analyse et de traitement qualitatif de l'oralité patient
2. Maitriser les catégories des référentiels de nature réglementaire, institutionnelle ou opérationnelle métier.
3. Savoir repérer les éléments des référentiels lors de la réécoute et du traitement de la parole orale patient.
4. Savoir exploiter les résultats du traitement et de l'analyse de l'ESD (par les équipes PS, par le service, par l'organisation).
5. Savoir formaliser les bénéfices (patient, PS, institution)

Programme :

Premier jour (6h)

Présentation de l'avancement du projet par les étudiants (3h00)

Présentation générale du cadre réglementaire et institutionnel (Isabelle D, Jennifer VD)

Présentation synthétique des catégories et leurs rôles

Exposé – Débat (1h30)

Méthode d'analyse et de traitement de l'oral (Emmanuel G, Jennifer VD)

L'écoute catégorielle : principes de séquençage et d'identification des éléments des référentiels Exposé – Débat (2h)

Application méthodologique

Cas pratiques (1h)

Deuxième jour (6h)

Exploitation (Isabelle D, Jennifer V., Emmanuel G, D Calmotte, Y Rezoug)

Méthode d'exploitation des résultats et bénéfices

Exposé – Débat (2H)

Retour d'expérience

Témoignages (1H)

Mise en perspective Institutionnelle des résultats (Isabelle D. Jennifer VD.)

Construire les catégories pertinentes de traitement de l'oral

Exposé – Débat (1H30)

Application méthodologique par domaine

Cas pratiques (1H30)

Session 7 : Entraînement et travaux pratiques (10-11 avril) - salle

Emmanuel Gennaro, Jennifer Verney Dahan et cadres de santé Diamantina CALMOTE et Yasmina REZOUG

Objectifs :

1. Connaître une méthode d'analyse des ESD
2. Savoir faire le lien entre parole patient et éléments pertinents pour la conduite du changement
3. Savoir construire ses catégories d'indicateurs

Programme :

Premier jour (6h)

Retour d'expérience d'analyse et de traitement d'entretiens semi-directifs dans les services menés en intersession (1H)

Travaux pratiques d'apprentissage d'une méthode d'analyse des entretiens oraux (*Isabelle D. Jennifer VD. Emmanuel G. + CS*)

Atelier de construction des catégories d'indicateurs

Travaux pratiques (3H)

Atelier de séquençage de la parole patient et de mise en lien(s) avec les catégories d'indicateurs

Travaux pratiques (3H)

Deuxième jour (6h)

Travaux pratique de simulation d'analyse en situation et Synthèse (*Isabelle D. Jennifer VD. Emmanuel G. + CS*)

Analyse d'un entretien oral à partir d'un entretien simulé

Simulation et travaux pratiques (3H)

Synthèse opérationnelle méthodologique : construction d'un « bonnes pratiques »

Travaux pratiques (3H)

Session 8 : l'expérience patient, un outil stratégique (15-16 mai) - salle

Bâtir une stratégie d'amélioration de l'expérience patient à partir d'une évaluation basée sur le modèle de maturité d'un établissement dans ce domaine.

Se différencier de ses homologues en prenant en compte l'expérience patient.

Manager les équipes en faisant de l'expérience patient un vecteur d'expression des équipes et d'encouragement des initiatives de terrain afin de concilier les besoins réciproques, adapter pratiques et cadre d'exercice professionnel pour « vivre mieux ensemble ».

Objectifs :

1. Appréhender le modèle permettant d'apprécier le degré de maturité d'un établissement vis à vis de l'expérience patient.
2. Construire une stratégie d'amélioration de l'expérience patient.
3. Appréhender l'impact de l'expérience patient sur l'élaboration d'une stratégie d'établissement.
4. Appréhender le rôle de la prise en compte de l'expérience patient dans le renforcement de l'attractivité d'un établissement auprès de ses différentes parties prenantes (patients, prescripteurs, professionnels internes et externes, ...)
5. Manager les équipes de terrain en faisant de l'expérience patient un levier de motivation et de changement des pratiques et conditions d'exercice professionnel.

Programme :

Premier jour (6h)

(M. Crémadez, P. Maisani, P Daems, A. Kouevi)

Appréciation de la maturité

Présentation et utilisation pratique du modèle de maturité.

Application suivi de débat (1h30)

Élaboration d'une stratégie d'amélioration de l'Expérience patient.

Exploitation stratégique du modèle de maturité.

Application pratique en sous-groupes (1h30) + mise en commun (1h00)

L'impact de l'E.P. sur la conception de la stratégie d'établissement.

Le centrage sur l'expérience patient, de la différenciation à la rupture stratégique

Exposé + Témoignage + débat (2h00)

Deuxième jour (6h)

(X. Quérat-Hément, P. Maisani, P Daems, A. Kouevi)

L'expérience patient levier de management

La libéralisation de la parole et de l'initiative des professionnels : l'expérience patient vecteur de mobilisation et de cohérence interne

Exposé + Témoignage + Débat (1h30)

La conception et la mise en œuvre de l'expérience proposée aux patients et professionnels

Étude de cas en sous-groupes et mise en commun (2h00)

Le renforcement de l'attractivité par la prise en compte de l'expérience patient

Exposé + Témoignage + Débat (1h30)

Synthèse et évaluation (1h00)

EXAMENS

13 juin 2025

Convocation à 9H45 - salle

Oral : 10h00 – 17h

- Soutenance: 20 min par candidat (10 minutes de présentation, 10 minutes de questions)