

DU Expérience patient

Programme 2025-2026

Session 1 : Définitions et modèles – Lundi 15 et mardi 16 septembre

Objectifs :

1. Savoir définir l'expérience patient (XP), 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
2. Connaître 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.

Jour 1 : se familiariser avec la notion d'expérience patient

Jour 2 : Agir pour améliorer l'expérience patient

Session 2 : le recueil de l'expérience patient – Lundi 13 et mardi 14 octobre

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.

Jour 1 : Modalités de recueil de l'XP

Jour 2 : Questionnaires de satisfaction et d'expérience, PROM, plaintes et réclamations

Session 3 : Le recueil de la parole orale du patient et ses usages au sein des institutions de santé – Lundi 03 et mardi 04 novembre

Objectifs :

1. Comprendre la valeur de l'oralité
2. Comprendre les particularités de l'entretien oral approfondi (EOA)
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 »

Jour 1 : Enjeux et méthodes de recueil de l'oralité en contexte de santé

Jour 2 : Construire et déployer un programme opérationnel d'entretiens oraux approfondis dans un service :

Session 4 : Maîtriser la technique de l'entretien oral approfondi, outil des Sciences Humaines et Sociales et son adaptation en contexte de santé. – Lundi 08 et mardi 09 décembre

Objectifs :

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

Jour 1 : L'entretien oral approfondi : Ancrage théorique et déclinaison appliquée en santé

Jour 2 : L'entretien oral approfondi : Pratique (méthode de conduite et savoir-être) & exploitation directe des premiers résultats : au bénéfice du patient, du PS et de son service.

Session 5 : Méthodes de traitement de la « parole orale patient » issue des entretiens oraux approfondis ; Exploitation des résultats au service de l'amélioration qualitative générale du parcours de santé et de soins. – Lundi 12 et mardi 13 janvier

Objectifs :

1. Comprendre les principes méthodologiques des méthodes classiques de traitement des données d'EOA, intérêt et limites
2. L'émergence de nouvelles méthodes, intérêt et limites
3. Savoir formaliser les bénéfices (patient, PS, institution)

Jour 1 : Méthode d'analyse et de traitement de l'oral

Jour 2 : Exploitation et mise en perspective institutionnelle du traitement de l'oralité patient

Session 6 : Entraînement et travaux pratiques – Lundi 09 et mardi 10 février

Objectifs :

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

Jour 1 : Travaux pratiques d'apprentissage d'une méthode d'analyse des entretiens oraux

Jour 2 : Travaux pratiques (suite) et Synthèse

Session 7 : Donner sens aux données recueillies et mettre en œuvre des actions d'amélioration - Lundi 09 et mardi 10 mars

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.

Jour 1 : analyse de l'expérience recueillie

Jour 2 : Plan d'action

Session 8 : l'expérience patient, un outil managérial – lundi 13 et mardi 14 avril

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.

Jour 1 : Élaboration d'une stratégie d'amélioration de l'Expérience patient

Jour 2 : L'expérience patient levier de management