

Paris, mardi 2 juillet 2019.

LANCEMENT D'UNE FORMATION-ACTION « EXPERIENCE PATIENT » POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTE

L'Institut français de l'expérience patient, en coopération avec SPH Conseil et le BAQIMEHP, annonce le lancement d'une campagne de formation-action « **développer la prise en compte de l'expérience patient dans son établissement** » à destination des professionnels de santé.

L'expérience patient, une priorité qui s'impose :

Reconnue comme une priorité du projet de loi sur la transformation du système de santé, la prise en compte des retours d'expérience des patients dans une logique d'amélioration de la qualité devient une nécessité. Axe majeur de la certification V2020, la collecte de l'expérience vécue par les patients doit trouver sa place dans l'organisation des équipes. A l'heure d'une exigence croissante sur le niveau de qualité prodigué dans les établissements médico-sociaux, prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage répond également à un impératif sociétal.

Un dispositif d'intervention original :

Conçu d'emblée pour créer les conditions d'une mise en œuvre pratique, le dispositif pédagogique de formation-action s'adresse aux professionnels de santé cliniciens ou non exerçant en établissements sanitaires et médico-sociaux. Il se décline en 3 temps : un premier module combinant l'appropriation des concepts et des enjeux avec des mises en situation, la réalisation d'un projet en conditions réelles au sein de l'établissement et un second module d'analyse d'expérience et de préparation au déploiement.

Les objectifs poursuivis sont de permettre aux participants d'acquérir en un minimum de temps :

- Les connaissances fondamentales relatives à l'expérience patient ;
- Les comportements optimaux d'écoute lors d'entretiens individuels avec des patients ou d'animation de réunions de groupe de patients ;
- Les outils facilitant le recueil et l'analyse de l'expérience patient ;
- La capacité d'analyse des retours des patients en vue de concevoir des plans d'action appropriés ;
- La capacité d'animer un collectif et d'inspirer une culture interne favorable à la prise en compte de l'expérience patient ;
- Les méthodes permettant d'élaborer un cadre stratégique d'intervention et de piloter la transformation opérationnelle.

Une alliance inédite pour répondre au mieux aux attentes des établissements :

1^{er} axe d'investissement identifié par les professionnels* (d'après l'enquête IFEP/BVA du baromètre de l'expérience patient réalisé en novembre 2018) pour améliorer l'expérience patient, la formation et le développement des personnels se retrouvent au premier plan de la stratégie 2019-2022 de l'IFEP. Dans une logique de déploiement à grande échelle, l'IFEP a conclu un partenariat avec SPH Conseil et le BAQIMEHP, deux acteurs aux compétences et à l'expertise reconnues dans l'accompagnement des établissements publics et privés.

Le calendrier de formation

4 sessions en inter-établissements de novembre 2019 à juillet 2020 :

	1 ^{ère} session	2 ^{ème} session	3 ^{ème} session	4 ^{ème} session
Module 1 (1,5 j)	18/19 novembre	18/19 décembre	5/6 février	1 ^{er} /2 Avril
Module 2 (1 j)	25 février	12 mars	5 mai	2 juillet

Il existe également la possibilité d'organiser la formation en **intra-établissement** (ou en intra-groupe d'établissements) en dehors de ces plages.

A propos de l'Institut français de l'expérience patient

L'Institut de l'expérience patient est une organisation à but non-lucratif dont la vocation est de contribuer à faire de l'expérience patient un levier de transformation du système de santé en France. Sa volonté est de porter une mission d'intérêt général en résonance avec les attentes de la population. Créée en janvier 2016, son objectif est de :

- Renforcer l'intérêt à agir de tous en rendant explicites les avantages de la prise en compte de l'expérience patient,
- Accompagner opérationnellement les établissements dans leurs mutations,
- Outiller les professionnels pour favoriser l'adaptation de leurs pratiques individuelles et collectives,
- Explorer de nouveaux canaux pour faire participer les patients et leurs proches.

Les responsables de l'Institut français de l'expérience patient sont le Pr. Philippe Michel (Hospices Civils de Lyon) en sa qualité de président et Amah Kouévi en sa qualité de directeur.

A propos de SPH Conseil

SPH Conseil est un cabinet de conseil en stratégie, de formation, d'événementiel et d'édition. Créé par la FHF nationale et la FHF Normandie, il s'adresse depuis plus de 10 ans à l'ensemble des acteurs du domaine de la santé

A propos du BAQIMEHP

Le BAQIMEHP est une association loi 1901 qui accompagne depuis plus de 25 ans les établissements sanitaires et médico-sociaux publics et privés sur l'ensemble du territoire français. Reconnu ODPC, le BAQIMEHP propose des interventions sur mesure notamment dans le cadre de formations, audits et conseils en particulier sur des sujets d'expertise liés à la certification, la qualité des soins et la gestion des risques.

Contact, information et inscription :

Amah KOUÉVI,
Directeur de l'Institut français de l'expérience patient
amah.kouevi@experiencepatient.fr