



# APPROCHES ET OUTILS AU DÉVELOPPEMENT DE L'EXPÉRIENCE PATIENT DANS LES SERVICES DE SANTÉ

**FORMATION  
ONLINE**

*Professeurs J. Escarrabill et E. Portella*

Depuis quelques années, la mesure de la valeur est un des sujets prioritaires dans la plupart des systèmes de santé modernes. Elle constitue un nouveau paradigme dans l'appréciation des résultats des services de santé et médico-sociaux. De fait, la valeur d'une prestation doit être jugée par les personnes qui la reçoivent, de sorte que l'expérience patient devient un sujet incontournable, concernant l'ensemble de l'organisation : les professionnels de santé, les managers et tous les collaborateurs.

Ce cours s'appuie sur l'utilisation des principaux outils et méthodologies nécessaires à la réalisation de mise en place et/ou d'amélioration de l'expérience patient au sein des institutions de santé et médico-sociales.

L'objectif général de ce cours est d'apporter aux participants les concepts, les sources d'information et les capacités de base nécessaires pour assumer la préparation d'un projet "expérience patient".

Les objectifs spécifiques sont :

- Appréhender les approches, méthodes et outils les plus courants dans l'analyse des besoins, ainsi que le design des propositions de développement de l'expérience patient, mais aussi pouvoir les utiliser.
- Acquérir les connaissances dans l'analyse et le design des organisations, tant dans les aspects clés à tenir en compte en gestion de l'expérience patient (savoir et savoir-faire) que dans l'identification du processus d'innovation, à savoir comment créer une culture organisationnelle orientée expérience du patient ?

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

---

Ce cours sera organisé en digital et sera structuré à partir de :

- Présentations sur les concepts, approches, outils, ainsi que de présentations de cas.
- Lectures dirigées et discussions. La plupart de ces lectures seront en anglais.
- Exercices individuels ou en petits groupes (partie intégrante de l'évaluation finale).
- Apport d'une bibliographie supplémentaire.
- Travail soutenu au long du cours et autour d'un cas.
- Support et échanges personnalisés avec le responsable de l'exécution du cours.

**Un référentiel : les organisations des soins de santé et médico-sociales.**

Le cours requiert une participation active des participants.

Cette approche nous oblige à fixer un numéro minimal et maximal des participants.

# STRUCTURE DES CONTENUS DU COURS PAR SÉANCE

*"Le fait d'avoir des explications et des concepts liés à la notion d'expérience patient est très précieux pour pouvoir construire une argumentation et amener cette perspective dans mes échanges au sein de mon institution."*

A-S Diezi, CHUV de Lausanne,  
Responsable information patient

## **Session 1 – Cadre conceptuel de l'expérience patient et la mesure de la valeur**

Les implications de ce nouveau cadre conceptuel dans l'organisation et le travail au sein des institutions. Comment incorporer la perspective des patients. Comment incorporer la perspective des patients à l'intersection entre information, éducation thérapeutique et modèles participatifs délibératifs. Participation active et changements dans la façon de travailler (réciprocité, cocréation, prototypage et itération).

## **Session 2 – L'approche du design thinking, et son utilisation**

Comment détecter les besoins non satisfaits des patients, au plus près du monde réel : shadowing, focus groups, ateliers participatifs.... L'analyse du parcours patient au sein d'une institution.

## **Session 3 & 4 – Les outils et leur utilisation. Comment mesurer l'expérience patient?**

Ces deux sessions seront consacrées à la présentation des outils dans la conception et design des solutions. Le respect des principes et prérequis. Stratégies pour le prototypage et le testage des solutions. L'importance de la cocréation.

## **Session 5 – Les stratégies d'implantation**

L'importance de la vision et de stratégie de développement. Comment impliquer les professionnels? L'organisation de la responsabilité de l'expérience patient au sein d'une institution : options et barrières.

## **Session 6 – Etablir un bilan de situation et un plan d'action. Synthèse et discussion des exercices.**

Conclusion de l'ensemble des séances et présentation et discussion des travaux de chaque étudiant.

# DÉROULEMENT DU COURS

Le cours est organisé en **6 séances**,  
une semaine sur deux.

**DURÉE** : 2h 30', avec deux pauses de 10'

**HORAIRE** : de 15:00 à 17:30 h (CEST).

Au total **15 heures de webinaire** et une estimation de **15 heures de travail personnel**.

- **Lecture dirigée** :
  - Un article sera envoyé aux participants avant les 5 premières séances.
  - Cette lecture est la base d'un exercice individuel à discuter au début de la séance.
- **Des exercices**:
  - Exercices simples à faire entre les cours, afin de faciliter l'appropriation des contenus.
- **Un manuel** :
  - Les diapositives sont mises à votre disposition avant chacune des séances.
- **La définition d'un projet**:
  - Un projet sur la mise en place d'une initiative de l'expérience patient devra être remis et défendu lors de la dernière séance.
  - Ce travail est un exercice à réaliser en petit groupe (2 ou 3 participants), ou de manière individuelle. Idéalement, ce projet concernera une institution réelle, avec l'intention de l'implanter.
  - Dès la première séance sera décidé le projet et le responsable du tutorat personnalisé : disponibilité du professeur pour un échange entre les séances autour du projet ou d'autres aspects du contenu du cours. Il vous sera donc demandé de réfléchir dès le début du cours à une thématique qui vous intéresse afin de pouvoir créer les groupes autour de celle-ci.
  - Il sera ensuite préparé au long des 5 premières séances, avec une présentation synthétique pendant la dernière séance.

	<b>Français</b>
<b>Session 1</b>	20-09-22
<b>Session 2</b>	04-10-22
<b>Session 3</b>	18-10-22
<b>Session 4</b>	08-11-22
<b>Session 5</b>	22-11-22
<b>Session 6</b>	06-12-22

*"J'aime le fait que nous ayons beaucoup de moments pour nous exprimer et échanger."*

V. Suin, patiente.

# SYSTÈME D'ÉVALUATION

---

- **Participation active, au moins, à 4 des 6 séances du cours.**
  - Il est possible, exceptionnellement, de remplacer une séance par son équivalente dans une autre langue.
- **Commentaires des lectures et exercices individuels**, avec un respect scrupuleux des deadlines. Ces exercices seront discutés en séance.
- **Présentation finale en groupe (ou individuellement)**. Le canevas pour la définition et présentation du projet sera fournie par les professeurs.

## ATTESTATION

---

Pour chaque participant qui aura suivi le cours dans les conditions décrites ci-dessus, un certificat sera délivré par l'organisation du cours, l'asbl **Shared Patient Expérience**.

Pour les médecins exerçant en **Belgique**, une reconnaissance des points **INAMI** a été sollicitée.

*"Super formation !  
Un plaisir de l'avoir suivie et  
de très bientôt pouvoir  
l'appliquer dans  
des projets concrets."*

A. Hébert, Directeur Médical,  
CHRSM, Belgique .

**Contactez-nous pour plus d'informations!**

## PROFESSEURS

---



**Dr Joan Escarrabill, Responsable du modèle de soins pour les soins de la chronicité et de l'évaluation de l'expérience du patient.**

Médecin spécialiste en pneumologie.

Plus de 25 ans en soins à domicile pour insuffisance respiratoire chronique avec oxygénothérapie et ventilation mécanique.

Formation en gestion de la santé (Université Autonome de Barcelone).

Expérience dans l'évaluation des services de l'Agence pour la qualité et l'évaluation de la santé de Catalogne (AQuAS).

Depuis 2012 à l'Hospital Clínic de Barcelona, et depuis 2019 au Living Lab.



**Dr. Eduard Portella, Consultant international.**

Médecin spécialiste en épidémiologie et santé publique, formé en management des services de santé.

Professeur dans des universités d'Espagne, Suisse et Belgique (notamment dans des programmes de formation continue).

Vice-président de Shared Patient eXperience

Président d'Antares Consulting.

## PRIX ET INSCRIPTIONS

---

Le cours s'adresse aux professionnels de santé, cadres des institutions et à tous les collaborateurs ayant des responsabilités auprès des patients (domaine social, communication, administratif, logistique, ...).

Le nombre est limité à 25 participants par cours, l'admission sera confirmée selon l'ordre d'inscription formelle au programme.

**La date limite pour formaliser l'inscription est le 16 septembre.**

L'inscription est valide une fois le paiement effectué ET dès la confirmation définitive que le cours aura lieu, car un nombre minimal des participants est exigé.

**Le prix est de 300 EUR (TVA comprise) pour la formation complète.**

**Une réduction de -20% sera appliquée aux membres** de l'association (individuels et institutionnels).

Plus de renseignements à [info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org).

## PLATEFORME DIGITALE

---

Le cours sera donné via la plateforme digitale **Zoom**, un support technique on line sera assuré durant les séances.

Deux semaines avant le début du cours des recommandations seront communiquées pour l'utilisation optimale des prestations de la plateforme ; un test de courriers électroniques sera aussi réalisé afin de prévenir des éventuels problèmes de réception de documents (spam, ...)

Toute la documentation du cours sera envoyée avant chaque séance et mise à disposition sur la plateforme.

**[Rendez-vous sur notre site pour les inscriptions](#)**

# AVEC LE SOUTIEN DE NOS MEMBRES

