



SHARED
PATIENT EXPERIENCE

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

2023
3ÈME ÉDITION

AVRIL - JUIN
FORMATION EN LIGNE



Outils et méthodologies au développement de l'expérience patient dans les services de santé

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 jugé 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.

Objectifs

- Appréhender les contributions attendues des **approches, méthodes et outils plus utilisés dans l'analyse des besoins**, ainsi que le **design des propositions** de développement de l'expérience patient.
- Apprendre à connaître et à reconnaître **l'utilisation pertinente des outils**.
- Acquérir les connaissances d'analyse et de 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**. C'est-à-dire, comment créer une culture organisationnelle orientée expérience du patient ?

Approche pédagogique

Différents outils et formats permettront de **structurer ce cours en ligne** :

- Présentations sur les concepts, approches et outils accompagnés de cas et exemples
- Lectures dirigées + discussion (en majorité en anglais, mais des traductions en français seront offertes.
- Exercices individuels ou en petits groupes
- Bibliographie supplémentaire
- Travail soutenu au long du cours et autour d'un cas (partie intégrante de l'évaluation finale)
- Support et échanges personnalisés avec le responsable du cours
- Un référentiel : les organisations des soins de santé et médico-sociales

Ce cours requiert une **participation active** des inscrits.

Cette approche nous oblige à fixer un nombre minimum et maximum de participants.

STRUCTURE DU COURS PAR SÉANCE

SÉANCE 1

26 avril 2023

Le cadre conceptuel de l'expérience patient et la mesure de la valeur

Présentation et analyse des implications de ce nouveau cadre conceptuel dans l'organisation et le travail au sein des institutions de santé et médico-sociales. Pourquoi et comment **intégrer la perspective des patients**. La notion de valeur et son importance. Comment intégrer la perspective des patients à l'intersection entre information, éducation thérapeutique et modèles participatifs de délibération.

Participation active et changements dans la façon de travailler : réciprocité, cocréation, prototypage et itération.

SÉANCE 2

3 mai 2023

L'approche du *design thinking* et son utilisation

Devant une nouvelle réalité sociale, il est également nécessaire d'explorer le potentiel des nouveaux outils de réflexion pour élaborer des propositions.

Le *design thinking*, développé par l'équipe de Tim Brown au sein de l'entreprise Ideo, est une des approches les plus utilisées. Cette séance sera consacrée à la présentation de cette approche et à discuter, entre autres, son utilisation, ses points forts et ses difficultés.

SÉANCE 3

10 mai 2023

Les outils et leur utilisation : Comment identifier les besoins / attentes des patients ?

Le domaine récent de l'expérience patient a nécessité le développement de nouveaux outils pour mieux détecter les **besoins non satisfaits des patients**, au plus près du monde réel, et avec les outils appropriés : *shadowing*, *patient journey*, focus groups, ateliers participatifs, etc...

Nous abordons notamment le cas particulier des besoins non satisfaits afin d'identifier les différentes manières de les détecter.

STRUCTURE DU COURS PAR SÉANCE

SÉANCE 4

17 mai 2023

Les outils et leur utilisation : Comment mesurer les résultats de l'expérience patient ?

L'expérience patient requiert de nouvelles approches pour la mesure des résultats, notamment orientées à la mesure de la valeur. Cette question, parfois difficile à traiter, fera l'objet de cette quatrième séance.

Malgré les difficultés méthodologiques, les approches PREM, PROM et PRIM, ont débuté avec force, et même avec enthousiasme, dans les milieux professionnels. Cependant, d'autres options - que nous passerons en revue au cours de la séance - sont également possibles.

SÉANCE 5

24 mai 2023

Les stratégies d'implantation

L'adoption de l'expérience patient suppose un changement majeur au sein des organisations, et les chemins pour y arriver sont nombreux. Comment adopter et implanter une stratégie de changement devient alors une question cruciale. La définition de la vision à un horizon donné, comme point de départ, constitue le premier pas.

En plus de la stratégie de développement, la question de l'organisation interne des responsabilités sera aussi développée en mentionnant les différentes options et en analysant les obstacles.

SÉANCE 6

7 juin 2023

Établir un bilan de situation et un plan d'action : synthèse et discussion

Cette séance de synthèse sera consacrée à la définition d'un plan d'action. Les projets développés au cours de la formation seront présentés et discutés au sein du groupe.

DÉROULEMENT ET HORAIRES

La formation est organisée en **6 séances de 2h30** chacune soit un total **15 heures en webinaire** auxquelles il faudra ajouter environ **15 heures de travail personnel**.

DURÉE 2 h 30 minutes (avec deux pauses de 10 minutes)

HORAIRES 15:00 à 17:30 h (CEST)

DÉROULEMENT

Une **lecture dirigée** sera envoyée aux participants avant les 5 premières séances et envoyée avant le début de la session.

Chaque texte sera ensuite discuté dans le groupe au début de la séance.

Des **exercices simples à faire entre les cours** seront également donnés par les professeurs afin de faciliter l'appropriation des contenus.

De plus, un **exercice individuel**, ou en petit groupe, devra être réaliser pendant les 5 premières séances. Une synthèse de l'exercice devra être présentée lors de la sixième séance.

La formation offre également un **tutorat personnalisé**. Les professeurs sont disponibles entre les séances pour échanger de manière personnelle avec les élèves afin de résoudre les doutes qui pourraient surgir en dehors des séances.

CALENDRIER

Séance 1
26 avril

Séance 2
3 mai

Séance 3
10 mai

Séance 4
17 mai

Séance 5
24 mai

Séance 6
7 juin

SYSTÈME D'ÉVALUATION

- **Participation active** à au moins 4 des 6 séances du cours.
- **Commentaires des lectures** et **exercices individuels**
(respect des deadlines exigé puisque ces exercices seront discutés en séance).
- Une **présentation finale** de 5 minutes sur l'exercice de groupe.

ATTESTATION

Pour chaque participant qui aura suivi le cours dans les conditions décrites ci-dessus, une attestation sera délivrée par l'asbl Shared Patient eXperience.

Contactez-nous pour plus d'informations : formation@spexperience.org

ÉTUDIANT Formation 2022

*“ Les points forts de la formation ?
La large expérience des orateurs,
la qualité exceptionnelle du contenu théorique et les références. ”*

ÉTUDIANT Formation 2022

“ J'ai particulièrement apprécié la structure du cours, la disponibilité des intervenants et leurs conseils personnalisés. ”

INTERVENANTS



Anne-Sophie Gresle

Chef de projet Implication des patients et du public

- Diplômée en sciences de gestion et relations internationales.
- Travaille depuis 2016 comme chargée de projet et chercheuse dans le domaine de la recherche-action participative à l'Institut de Santé Globale de Barcelone.
- Part de l'équipe de l'Observatoire de l'Expérience du Patient (XPA) de l'Hospital Clínic de Barcelona.
- Elle est actuellement activement impliquée dans l'accompagnement d'équipes spécialisées en endométriose et en radiologie interventionnelle.



Dr. Joan Escarrabill

Responsable du modèle de soins pour les soins de la chronicité et de l'évaluation du PX

- 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.

TARIFS

Général

300 € TVA incluse

Les **membres SPX** bénéficient d'une **réduction de 20%** sur le tarif général.

INSCRIPTIONS

À qui s'adresse ce cours ?

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...).

Comment s'inscrire ?

Pour vous inscrire, rendez-vous directement sur notre [site web](#).

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 **24 avril 2023** à 15h.

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.

ASPECT PRATIQUE

Sessions en ligne via Microsoft Teams | Support technique assuré durant les séances.

Des recommandations seront communiquées pour l'utilisation optimale de la plateforme 2 semaines avant le début du cours et un test des courriers électroniques sera également réalisé afin de prévenir des éventuels problèmes de réception des documents (spam, etc.).

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

AVEC LE SOUTIEN DE NOS MEMBRES





SHARED
PATIENT EXPERIENCE

CONTACT

formation@spexperience.org
www.spexperience.org

