

Expérience Patient

Cette formation d'une journée permet aux professionnels en lien avec les patients et leurs familles d'acquérir une posture d'écoute active et bienveillante pour recueillir la parole du patient dans toute sa richesse. À travers des apports théoriques et des mises en situation, les participants apprennent à conduire des entretiens, à restituer fidèlement le vécu et les ressentis exprimés, et à en faire un levier d'amélioration de la qualité des soins et de l'accompagnement.

Elle aide également les établissements à mettre en place une démarche structurée et pérenne de recueil de l'expérience patient, ancrée dans la culture de bientraitance et d'amélioration continue de la qualité.

OBJECTIFS :

- Mener des entretiens auprès des patients et proches aidants
- Recueillir le ressenti et l'expérience vécue avec objectivité et sans interprétation
- Restituer avec clarté et fidélité les échanges auprès des parties prenantes
- Développer une écoute active favorisant l'expression et la confiance
- Savoir gérer les émotions et poser un cadre bienveillant dans les ateliers d'expression
- Contribuer à la mise en œuvre et à la pérennisation d'une démarche "Expérience Patient" dans l'établissement

PRE-REQUIS : Aucun

PUBLIC CONCERNE : Toute personne ayant des relations avec les patients et les familles

FORMATEUR(S) : Therapeute, psychologue ou IDE

DURÉE DE LA FORMATION : 1 jour (7 heures)

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES UTILISES :

Observation des pratiques, apport théorique (Power Point), mises en situation, travail d'intercession

PROGRAMME:

Accueil et introduction à la démarche « Expérience Patient »

Définition des objectifs et du cadre d'un atelier de recueil

Les séquences clés d'un entretien : préparation, écoute, questionnement, restitution

Les dimensions relationnelles : écoute active, gestion des émotions, neutralité et respect de la parole

Atelier pratique : conduite d'un entretien et analyse des échanges

Mise en situation de restitution auprès d'une équipe ou d'une instance

Poser les règles du jeu et les conditions d'un cadre sécurisant

Synthèse collective et définition des axes d'amélioration

Accompagnement à la mise en place d'une démarche pérenne de recueil d'expérience patient dans l'établissement

Conclusion et évaluation de la formation

NOMBRE DE PARTICIPANTS MINIMUM : 6
NOMBRE DE PARTICIPANTS MAXIMUM : 9

Contact : lnaformation@lna-sante.com