Améliorer l'expérience patient et l'accompagnement des proches

Consolider les pratiques professionnelles pour améliorer l'expérience vécue par les patients, résidents, usagers et leurs proches, en développant une écoute active, une communication adaptée et une relation de confiance favorisant la participation et la qualité de l'accompagnement.

ENJEUX ÉMERGENTS

- **Expérience patient (PREMs / PROMs)**
- **Patient partenaire**
- Pertinence des soins
- IA en santé
- Écoresponsabilité
- Facteurs humains & organisationnels

APPLICABILITÉ DES RÉFÉRENTIELS

Les enjeux et références mentionnés s'appliquent selon le profil du participant et son secteur d'exercice.

RÉFÉRENCE HAS
Patient / Équipes
Professionnels intervenant auprès des patients ou personnes accompagnées

CERTIFICATION PÉRIODIQUE
C1/C3
Professionnels de santé relevant d'un ordre professionnel

RÉFÉRENCES ESSMS
Droits et participation · Projet personnalisé
Professionnels exerçant en établissements et services sociaux et médico-sociaux

INFOS PRATIQUES

DURÉE
2 jours · 14 h

PUBLIC CONCERNÉ
Professionnels de santé et du médico-social, personnels d'accueil, secrétaires médicales, encadrants, coordinateurs et professionnels intervenant à domicile.

PRÉREQUIS
Aucun

MODALITÉS
Présentiel ou distanciel (classe virtuelle), groupe de 6 à 12 participants

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription jusqu'à 15 jours avant la session, sous réserve de places disponibles

TARIF
Devis personnalisé sur demande (intra-inter établissement)

Shabir AKBARALY
07 86 66 11 45
shabir.akbaraly@sauvgard.com

ACCESSIBILITÉ HANDICAP
Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent : handicap@sauvgard.com

LES + DE LA FORMATION

Une formation concrète et opérationnelle pour transformer l'accueil, la communication et la relation avec les patients et leurs proches. Vous repartez avec des outils, des mises en situation et un plan d'amélioration directement applicables dans votre contexte.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ✓ Comprendre les composantes de l'expérience patient et de l'expérience des proches.
- ✓ Identifier les attentes des patients, résidents, usagers et aidants.
- ✓ Adapter son accueil et sa communication.
- ✓ Renforcer la qualité de la relation avec les proches et les aidants.
- ✓ Prévenir les situations d'incompréhension, d'insatisfaction ou de conflit.

PROGRAMME DE FORMATION

01 Comprendre l'expérience patient et l'expérience des proches
Définition de l'expérience patient, évolution des attentes, facteurs influençant l'expérience vécue, place des proches et des aidants.

02 Soigner la qualité de l'accueil
Accueil physique, téléphonique et numérique, climat de confiance, gestion de l'attente et qualité de l'information.

03 Développer une communication adaptée
Écoute active, communication empathique, adaptation aux situations de vulnérabilité et gestion des émotions.

04 Accompagner les proches et les aidants
Besoins des proches, participation au parcours, soutien aux aidants et prévention des tensions.

05 Favoriser la participation de la personne
Respect des choix, décision partagée, projet de vie et pouvoir d'agir.

06 Gérer les situations sensibles et les difficultés relationnelles
Gestion des réclamations, incompréhensions, conflits et restauration du dialogue.

07 Construire une culture de l'expérience patient
Participation des usagers, patient partenaire, pair-aidance et amélioration continue.

LE + SAUV'GARD
Remise à chaque participant d'un livret pédagogique comprenant les principaux apports théoriques, outils, repères méthodologiques et ressources mobilisables après la formation.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

DÉMARCHE ET OUTILS
Tour de table et recueil des attentes des participants, exposés interactifs, études de cas, analyse de pratiques professionnelles, jeux de rôle, mises en situation, travaux collaboratifs et retours d'expérience favorisant le transfert des acquis dans la pratique professionnelle.

CONCEPTEUR-INTERVENANT
Professionnel expert de l'expérience patient, de la relation d'accompagnement, de la communication en santé et de la participation des usagers.

ÉVALUATION
Pré-test, évaluation formative continue, études de cas, plan d'amélioration, post-test, questionnaire de satisfaction et certificat de réalisation.

APRÈS LA FORMATION

SUIVI POST-FORMATION (OPTIONNEL)
Questionnaire d'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) transmis entre M+3 et M+6 permettant d'évaluer la mise en œuvre des acquis, les évolutions de pratiques, les freins rencontrés et l'impact de la formation.

JOURNÉE APP COMPLÉMENTAIRE (OPTIONNEL)
Journée d'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) permettant le retour d'expérience, l'analyse de situations réelles, le partage de bonnes pratiques et l'élaboration d'un plan d'actions.

CONTACT



Shabir AKBARALY
Responsable commercial
07 86 66 11 45
shabir.akbaraly@sauvgard.com



Natacha GAMEIRO
Ingénieure pédagogique
01 76 21 92 89
natacha.gameiro@sauvgard.com