L'expérience patient et les retours usagers (PREMs / PROMs)

Permettre aux professionnels de recueillir, analyser et intégrer l'expérience des patients et des personnes accompagnées dans l'amélioration des pratiques, des parcours et de la qualité des soins ou accompagnements.

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 / Établissement
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
Professionnels exerçant en établissements et services sociaux et médico-sociaux

INFOS PRATIQUES

DURÉE
1 jour · 7 h

PUBLIC CONCERNÉ
Professionnels de santé, professionnels du médico-social, encadrants, référents qualité, représentants des usagers et coordonnateurs.

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

Cette formation permet aux professionnels de mieux comprendre l'expérience vécue par les patients, résidents et personnes accompagnées afin d'adapter leurs pratiques aux attentes exprimées. Elle apporte des outils concrets pour recueillir, analyser et transformer les retours usagers en leviers d'amélioration de la qualité des soins et des accompagnements.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ✓ Comprendre les concepts d'expérience patient et d'expérience usager.
- ✓ Identifier les facteurs influençant l'expérience vécue.
- ✓ Distinguer les notions de PREMs et de PROMs.
- ✓ Recueillir efficacement les perceptions, attentes et besoins des usagers.
- ✓ Analyser les retours d'expérience pour identifier des axes d'amélioration.
- ✓ Construire des actions d'amélioration à partir des retours usagers.
- ✓ Évaluer l'impact des actions mises en œuvre.
- ✓ Développer une culture d'amélioration centrée sur l'expérience des usagers.
- ✓ Identifier les conditions éthiques et organisationnelles nécessaires au recueil de la parole des patients et des personnes accompagnées.
- ✓ Restituer les résultats aux personnes concernées et assurer la traçabilité des actions d'amélioration engagées.

PROGRAMME DE FORMATION

01 Comprendre l'expérience patient et l'expérience usager

Définition de l'expérience patient et de la personne accompagnée, attendus HAS et ESSMS, différence entre satisfaction et expérience vécue, intérêt des retours usagers et place de l'expérience patient dans les parcours.

02 Identifier les facteurs influençant l'expérience vécue

Qualité de l'accueil, information et communication, respect des droits, participation aux décisions, coordination du parcours, accompagnement des proches et continuité des accompagnements.

03 Comprendre les PREMs et les PROMs

Définition, intérêt des données rapportées par les patients, forces et limites des questionnaires, complémentarité des approches quantitatives et qualitatives et utilisation dans le pilotage qualité.

04 Recueillir la parole des usagers

Entretiens, questionnaires, enquêtes, réclamations, retours spontanés, contribution des proches et rôle des représentants des usagers.

05 Analyser et valoriser les retours usagers

Méthodes d'analyse, identification des attentes récurrentes, priorisation des axes d'amélioration, restitution des résultats et communication auprès des usagers.

06 Transformer les retours en actions concrètes

Plan d'amélioration, implication des professionnels, participation des usagers, indicateurs de suivi et évaluation des actions engagées.

07 Développer une culture d'amélioration centrée sur l'usager

Mobilisation des équipes, valorisation des initiatives, diffusion des résultats et pérennisation de la démarche.

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

Exposés interactifs, études de cas, analyse de pratiques professionnelles, travaux collaboratifs, mises en situation, exploitation de retours usagers et retours d'expérience favorisant le transfert des acquis dans la pratique professionnelle.

CONCEPTEUR-INTERVENANT

Professionnel expert de la qualité, de l'expérience patient, des démarches d'amélioration continue et de la participation des usagers dans les secteurs sanitaire, social et médico-social.

ÉVALUATION

Recueil des attentes, pré-test d'auto-positionnement, évaluation formative, analyse de situations et travaux pratiques, élaboration d'un plan d'action, 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