

# Amélioration et/ou prise en compte de l'expérience patient en psychiatrie

## Objectifs

- Développer la prise en compte de l'expérience patient au sein de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, au niveau individuel (patient) et au niveau collectif (intervention de patients experts, implication accrue des RU)
- Développer chez les professionnels la logique de recueil du vécu du patient dans les pratiques et connaître les méthodes les plus adaptées pour y parvenir

## Le + de la formation

La réalisation d'une auto-analyse de pratiques professionnelles en début de formation.

## Public concerné et Prérequis

équipes médico soignantes

Si non spécifié, pas de pré-requis

## Programme

### MODULE 1 – 1/2 journée

#### INTERET ET ENJEUX DE L'AMELIORATION DE L'EXPERIENCE PATIENT

Enjeux, dimensions de l'expérience du soin, exigences de la certification, principe de la démocratie sanitaire, recommandations HAS, cartographie des acteurs

### MODULE 2 : 1,5 jours

#### LES OUTILS ET TECHNIQUES AU SERVICE DE L'EXPERIENCE PATIENT

Identification de l'existant : patient traceur, patient standardisé incognito, méthode shadowing, focus groupe, courriers de doléances et de remerciements, enquêtes de satisfaction, analyse d'indicateurs, observation in situ, patient journey approach...

Les attitudes optimales

Focus sur les méthodes centrées sur les processus collaboratifs, sur les entretiens au patient, sur l'analyse des plaintes et contentieux, sur les groupes d'expression (focus group)

Construction d'un plan d'actions

## Votre intervenant

Gestionnaire de risques ou expert visiteur HAS

## Notre démarche pédagogique

- Auto évaluation de la pratique professionnelle
- Apports didactiques
- Brainstorming, échanges, débats
- Exercices pratiques (construction d'une cartographie d'acteurs)
- Simulation / jeux de rôles

## Moyens techniques

Pas de moyens techniques spécifiques

### Livrables

Un livret pédagogique remis à chaque participant

### Evaluation

Un questionnaire préalable à la formation adressé à chaque stagiaire pour identifier les niveaux des connaissances. Une évaluation de la satisfaction, de l'acquisition de connaissances et de la transférabilité.

## Demande de devis

Comments

Ce champ n'est utilisé qu'à des fins de validation et devrait rester inchangé.

Civilité

 ▼

Nom(Nécessaire)

Prénom(Nécessaire)

Nom de l'établissement / structure(Nécessaire)

Téléphone(Nécessaire)

E-mail(Nécessaire)

Fonction(Nécessaire)

Adresse

Code postal(Nécessaire)

Ville

Objet

 ▼

Nombre de personnes à former

Période souhaitée

Commentaire(Nécessaire)

Je souhaiterais avoir de plus amples informations.

Pourriez-vous me recontacter s'il vous plait ?

Je souhaite être rappelé(e)

☐ Je souhaite être rappelé(e)

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, les informations vous concernant sont destinées à Infor Santé, responsables du traitement. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en adressant un e-mail à l'adresse électronique suivante : rgpd@avenirsanteformation.fr. (Merci de ne pas ajouter d'informations personnelles ou sensibles) En savoir plus ici

Envoyer

**Inter**

**Durée : 14h Jours : 2**

**Tarif : 700,00€ - Déjeuner offert**

## PARIS

### Date(s) :

- Les 11-12 septembre 2025
- Les 17 et 18 Mars 2026
- Les 10 et 11 Septembre 2026

### Intra

**Durée** : Adaptable selon vos besoins

**Tarif** : Devis personnalisé sur demande

Demande de contact

[Pré inscription](#)

[Demande de devis](#)

Dernière modification le 19 août 2025 à 15h43

---

INFORSANTE  
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS  
02 38 84 67 67  
[contact@formasante.fr](mailto:contact@formasante.fr)