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

L’**expérience patient** est aujourd’hui un levier essentiel de la **qualité des soins en santé mentale.**
Cette formation vise à renforcer la culture du recueil et de la prise en compte du vécu des patients, tant au niveau individuel que collectif, afin d’en faire un véritable outil d’amélioration continue et de co-construction du soin.

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 connaitre les méthodes les plus adaptées pour y parvenir

Le + de la formation

Une approche participative qui valorise la parole du patient et favorise l’engagement des équipes.
Des outils concrets et des méthodes simples pour intégrer l’expérience patient au cœur des pratiques quotidiennes et de la démarche qualité.

Public concerné et pré-requis

Equipes médico soignantes

Si non spécifié, pas de prérequis

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

Nos méthodes s'appuient sur une pédagogie active et participative, pouvant associer, apports théoriques, échanges d'expériences, études de cas et mises en situation professionnelles.

Les méthodes pédagogiques sont adaptées aux objectifs de la formation, afin de favoriser l'acquisition des compétences et la transposition dans les pratiques professionnelles

En savoir plus sur notre approche pédagogique ICI

Livrables

Un livret pédagogique remis à chaque participant

Evaluation

- Positionnement du niveau de chacun en préambule
- Évaluation de la progression pendant la formation
- Évaluation finale de l'atteinte des objectifs

À noter que la présence à l'ensemble des séances de formation est nécessaire pour l'atteinte des objectifs de la formation. Les stagiaires et l'intervenant seront ainsi tenus de signer une feuille d'émargement pour chaque demi-journée de formation suivie.

Demande de devis

URL

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

Civilité

Mme ▼

Nom(Nécessaire)

Prénom(Nécessaire)

Nom de l'établissement / structure(Nécessaire)

Téléphone(Nécessaire)

E-mail(Nécessaire)

Fonction(Nécessaire)

Adresse

Code postal(Nécessaire)

Ville

Objet

Formation en inter-établissements ▼

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 : 750,00€ - Déjeuner offert

Paris

Date(s) :

2026 :
- 10 et 11 Septembre 2026

2027 :
- 10 et 11 Février 2027

Intra

Durée : Adaptable selon vos besoins

Tarif : Devis personnalisé sur demande

Dans votre établissement - Partout en France

Demande de contact
Demande de devis

Dernière modification le 2 novembre 2026 à 17h18

INFORSANTE
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS
02 38 84 67 67
contact@formasante.fr