 03 décembre 2019, à LYON  
16 juin 2020, à LYON

 1 jour (09h00-17h00)

Référence : LY37

## Modalité d'intervention

 Inter 450 €

 Intra Devis sur demande

Blended learning 

## VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Santé



## VOUS ÊTES

Personnel en charge de la qualité et la gestion des risques, personnel en charge des relations patients, directeur(trice), président(e) de CME.



## PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **Comprendre** les différentes dimensions de l'expérience patient.
- ✓ **Connaitre** les enjeux pour les patients, les établissements et les acteurs de la prise en charge.
- ✓ **Identifier** des actions à mettre en œuvre et préparer leur intégration dans votre politique d'établissement.



## LES PLUS

- ✓ **Le + digital : module e-learning inclus « La communication du dossier patient »**
- ✓ Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.



## PROGRAMME

### 1 – L'expérience patient : définition et périmètre

- L'expérience patient : définition
- Un levier de votre stratégie : des initiatives d'un service à la politique d'un établissement
- Un système de santé repensé : de l'hospitalo-centrisme au patient-centrisme

### 2 – L'expérience patient : les différents enjeux

- Qualité des soins et de la prise en charge : écoute du patient, renforcer la confiance dans la prise en charge
- Attractivité de l'établissement : pour les usagers et les professionnels de santé
- Ressources financières : valorisation de nouveaux services, pertinence des actes


### 3 – L'expérience patient : de la stratégie à l'opérationnel

- Méthode PDCA
- Valorisation de l'existant de votre établissement
- Identification des actions à mettre en œuvre : modèle de Shortell, concevoir leur intégration dans la politique d'établissement
- Retours d'expériences d'autres établissements en France et à l'international

### 4 – L'expérience patient : un levier de communication

- Structurer sa politique de communication
- Communiquer en interne : diffuser l'expérience patient auprès des professionnels, des représentants des usagers et des patients
- Communiquer en externe : valoriser les démarches de l'établissement et auprès des usagers.

## CONTACTEZ-NOUS

 +33 (0)4.72.75.58.03

 information.neeria@relyens.eu

 www.neeria.com