

Semaine de l'Expérience patient de l'hospitalisation privée Catalogue d'idées d'ateliers

Forte du succès de la 1^{re} édition, la FHP organise la 2^e édition de « La Semaine de l'Expérience Patient de l'Hospitalisation Privée » du 29 juin au 3 juillet 2026.

Nouveauté de cette 2^e édition

En complément des webinaires organisés par la FHP, la FHP porte l'ambition de voir la **Semaine de l'Expérience Patient se déployer au sein même des cliniques et hôpitaux privés**, à travers des actions et temps forts portés localement.

À cet effet, **un catalogue d'idées d'ateliers et d'initiatives « Expérience patient & partenariat patient » a été élaboré pour vous accompagner** dans l'organisation d'événements au sein de votre établissement autour de l'expérience patient, du partenariat patient, et plus largement des enjeux de la démocratie en santé, avec des formats variés (sensibilisation, co-construction, recueil d'expérience, formation...) et avec le concours des représentants des usagers.

Nous comptons sur votre mobilisation pour faire de cette 2^e édition le témoin de l'engagement fort de notre secteur en faveur d'une dynamique collective d'écoute, d'analyse et d'amélioration de l'expérience patient.

Atelier « Recueil de l'expérience patient »

Objectif : Aller au-delà du questionnaire de satisfaction et e-satis / Collecter des retours qualitatifs approfondis

Public : Patients, usagers, professionnels de santé

Actions :

- **Focus groups thématiques** : discussion guidée sur une thématique ciblée ; synthèse à chaud des verbatims. Sujets possibles : accueil, douleur, sortie d'hospitalisation
- **Parcours patient narratif** : Les patients racontent leur parcours (storytelling) ; analyse collective
- **Opération « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »** : Poser cette question simple ouvre un espace d'écoute. Les réponses permettent aux équipes de mieux comprendre la personne dans sa globalité et d'intégrer ses attentes dans le dossier ou les transmissions, pour une prise

en charge plus personnalisée. Les attentes exprimées sont discutées dans les services pour améliorer la qualité globale des soins. Rencontres à organiser en présence des représentants des usagers.

- **Cartographie de l'expérience** : Visualisation du parcours avec émotions associées : définition du parcours ; identification des étapes ; expression des ressentis ; analyse des points critiques ; réalisation d'une carte émotionnelle du parcours
- **Boîte à idées / mur d'expression** : Physique ou numérique

Pour en savoir plus : [les quatre grandes familles de recueil de l'expérience patient](#) / [Infographie FHP « Recueil de l'expérience patient »](#)

Atelier « Sensibilisation à l'expérience patient »

Objectif : Sensibiliser les soignants à l'expérience patient et développer une culture centrée patient

Public : pour les professionnels

Déroulé :

- **Apports théoriques** : empathie, communication...
- **Témoignage** de patients
- **Simulation de parcours patient** : les professionnels se mettent "dans la peau" d'un patient
- **Débrief** collectif

Atelier « Simulation de parcours patient »

Objectif : Faire vivre aux professionnels l'expérience patient

Public : Professionnels de santé

Déroulé

- **Mise en situation réelle** à partir de scénarios et de fiches rôle
- **Parcours simulé** (admission, soins...)
- **Débrief collectif** avec identification des axes d'amélioration

Atelier « Sensibilisation à l'expérience patient »

Objectif : Sensibiliser les représentants des usagers à l'expérience patient

Public : pour les Représentants des usagers

Déroulé :

- **Rôle, posture, impact**
- **Techniques de recueil de la parole**

Atelier « Co-construction du parcours patient »

Objectif : Améliorer un parcours en intégrant le vécu des patients.

Public : Patients partenaires, représentants des usagers, soignants

Déroulé :

- **Présentation du parcours cible**
- **Cartographie du parcours réel**
- **Identification des irritants**
- **Co-construction de solutions**

Atelier « Rencontres Représentants des usagers et Patients partenaires »

Objectif : Renforcer leur complémentarité dans les établissements.

Public : Représentants des usagers et patients partenaires

Déroulé :

- **Rôle et missions**
- **Réflexion sur des projets à conduire** conjointement

Ateliers « De l'expérience à l'action »

Objectif : Transformer les retours des patients en actions concrètes

Public : équipes qualité, soignants, direction, patient ressource

- **Atelier « 1 irritant, 1 solution » :** Analyse des retours patients ; Identification de solutions ; Priorisation des problématiques ; Construction d'un plan d'action d'amélioration
- **Atelier de design thinking « Dans la peau du patient » :** Identification d'un problème ; Idéation collective ; Prototypage rapide de solutions innovantes ; Test des solutions. Exemples de problèmes à traiter : l'accueil et l'orientation dans l'établissement ; le temps d'attente (perception vs réalité) ; la communication soignant-patient ; le moment de la sortie ; l'accompagnement des proches.

Atelier « Mon Espace Santé »

Objectif : Aider les patients à s'approprier leur espace numérique de santé et réduire la fracture numérique

Public : Patients, aidants, personnes éloignées du numérique

Déroulé :

- **Introduction** aux enjeux du numérique en santé

- **Découverte de “Mon Espace Santé”** : Atelier pratique avec accompagnement individuel : Création du compte en direct ; Démonstration des fonctionnalités : dossier médical, messagerie sécurisée
- **Comprendre ses données de santé** : Qui y a accès ? Pourquoi ? Consentement et sécurité
- **Applications utiles pour les patients** : suivi de pathologies chroniques...

Matériel : Ordinateurs/tablettes, connexion internet

Atelier « Vivre avec sa maladie »

- **Partage d’expérience entre patients** : Groupe de parole, coanimé par un patient partenaire et un professionnel de santé. Identification de besoins non couverts
- **Organisation d’une table ronde sur une thématique**. Exemple : nutrition et MICI.

Atelier « Aidants : mieux accompagner un proche »

Objectif : Soutenir les aidants dans leur rôle

Public : Aidants

Déroulé :

- **Partage d’expérience**
- **Identification des besoins**
- **Apports pratiques**

Atelier « Partenariat patient et professionnels en action »

Objectif : Faire des patients de véritables acteurs d’amélioration de la prise en charge

- **Travail commun sur un projet concret** (ex : livret d’accueil)
- **Co-design d’un parcours patient** : Identifier les « moments irritants » lors d’un parcours (chirurgie, maternité, cancérologie...) et proposer des pistes d’amélioration

Atelier « Théâtre forum en santé »

- Mise en scène de situations vécues et interaction avec le public

Atelier « photo / vidéo »

- Création d’un parcours photos « Mon parcours en images » ou d’une exposition

Atelier « Escape game »

- Sur le parcours patient ou les droits des patients par exemple

Action « Création d'un Comité Expérience patient »

Objectifs : Structurer son engagement en faveur de l'expérience patient et créer une dynamique collective

Membres : Collaborateurs, patients partenaires, praticiens, associations de patients.

Missions possibles : Favoriser le recueil du ressenti et du vécu des patients et de leur entourage au cours de leur séjour ; développer les moyens de recueil et d'analyse de ce ressenti, et agir et coordonner les actions à mener.

Action « Réalisation d'un film pédagogique sur le parcours patient en ambulatoire »

Objectifs : permettre aux patients de visualiser toutes les étapes de leurs parcours de soins avant d'entrer à la clinique / Rassurer les patients avant leur entrée.

Public : futurs patients

Déroulé : Tournage avec la participation des équipes médicales, soignantes et administratives, dans l'exercice de leur fonction ; intégration d'un patient "fictif" qui se met dans la peau d'un patient, de la consultation chez le chirurgien jusqu'à la sortie de la clinique après l'intervention.

Conseils pratiques

- Possibilité de construire des parcours d'ateliers (ex : cycle de 3 ateliers)
- Coanimation avec un patient partenaire, un RU, un professionnel de santé...
- Prévoir des formats courts (1h à 3 h)
- Valoriser les résultats avec une restitution aux équipes et aux RU
- Assurer un suivi concret pour ne générer de la frustration des participants