

## Thème du séminaire

# Les résultats qui comptent pour le patient/usager

## Séminaire de réflexion ouvert aux professionnels et représentants des usagers

### Date et lieu

**Mardi 10 mars 2020 de 12h30 à 17h**  
CCI - Chambre de Commerces et d'Industrie de Nantes  
16 Quai Ernest Renaud 44100 Nantes  
3<sup>e</sup> étage - salle Atlantique Nord

Entrée libre  
inscriptions obligatoires à :  
[contact@qualirelsante.com](mailto:contact@qualirelsante.com)

**avant le 3 mars 2020**

### Programme

~ 12 h 30 ~

#### Accueil buffet-déjeuner

Retour en vidéo sur le séminaire d'octobre 2019  
« L'expérience patient-usager sous toutes ses formes ». Découvrez ou redécouvrez les ressources de QualiREL Santé sur le stand animé.

~ 13 h 30 ~

#### Introduction

~ 13 h 45 ~

#### Apports de réflexion :

« Des enquêtes de satisfaction aux indicateurs de qualité du point de vue du patient/usagers : enjeux et perspectives » - Professeur Leila Moret



Le Professeur Leila Moret est Professeur des Universités, Praticien hospitalier, Chef du Pôle de santé publique, santé au travail, pharmacie et stérilisation au CHU de Nantes. Elle est impliquée depuis de nombreuses années sur le sujet de l'implication du patient et a produit de nombreux travaux en lien avec l'information du patient et le recueil de sa satisfaction et de son expérience.

~ 14 h 30 ~

#### Ateliers de réflexion en sous-groupes :

« Construire une compréhension commune  
formuler des objectifs,  
des recommandations et plan d'action ».

- ◆ C'est quoi un indicateur de qualité du point de vue du patient, usager ?
- ◆ Quels sont les indicateurs pertinents ? Comment et avec qui les choisir ?
- ◆ Comment recueillir ces indicateurs ?
- ◆ Comment interpréter les résultats ? Avec qui ?

**Temps 1 :** brainstorming en sous-groupes

**Temps 2 :** Pitch - synthèse intermédiaire

**Temps 3 :** Débat, propositions et priorisation en sous-groupes

~ 16 h ~

#### Restitution et synthèse en session plénière :

Élaboration d'un méta-plan de mise en oeuvre d'indicateurs de résultats du point de vue du patient / usagers

~ 17 h ~

#### Clôture et perspectives