

AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA RELATION PATIENT EN OFFICINE

Public : pharmaciens, préparateurs

Pré-requis : aucun

Durée : 7 heures

Délai d'accès : merci de contacter Ma Formation Santé au 06 17 69 57 62. Pour tout renseignement écrire à c.courrouy@maformationsante.fr

Accès handicapé : différent selon le lieu de la formation, pour tout renseignement nous contacter à c.courrouy@maformationsante.fr

Tarif : 289 € TTC / personne

Prise en charge par l'ANDPC avec la référence DPC : 82432100002 ; par les OPCO

Méthodes mobilisées : présentation power point, vidéo, atelier pratique, échanges, cas pratiques, questions, utilisation du photolangage, apports théoriques, échanges en collectif, étude de cas concrets, utilisation des post-it, échanges en collectif, analyse retour sur expérience, mises en situation issues des vécus collectés.

Modalités d'évaluation : QCM pré et post formation et questionnaire de satisfaction

Intervenant : Maylis Mège, coach en communication, formatrice

Les objectifs pédagogiques de la session sont :

A l'issue de la formation, l'apprenant s'est approprié de nouveaux outils prêts à l'usage. Il est capable de :

- Comprendre les enjeux de l'accueil et de la prise en charge pour les patients
- Repérer les attentes des patients et utiliser des techniques de communication adaptées
- Prendre du recul et analyser son accueil et sa prise en charge des patients
- Améliorer ses qualités relationnelles et adapter sa communication auprès des patients
- Concevoir ensemble puis s'approprier ses propres outils et techniques efficaces

AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA RELATION PATIENT EN OFFICINE

Programme détaillé :

MATIN

L'importance du premier accueil :

accueil et image de l'établissement et de son personnel,
accueil et qualité de la prise en charge

Un accueil et une prise en charge réussis :

Accueil réussi selon l'HAS : Secret et discrétion professionnelle

Respect d'autrui

Prise en compte des différences culturelles

La garantie de la fluidité de la communication Charte Marianne

Entraînement à la communication interpersonnelle

Les bases de la communication interpersonnelle

Le verbal et le non verbal : les attitudes d'accueil Ecoute active et reformulation

Empathie et juste distance

Savoir évaluer la qualité de son accueil

APRES-MIDI

Personnaliser l'accueil

Observer les différentes typologies de patient

Comment adapter sa communication en fonction de ces typologies de patients

Savoir évaluer la qualité de son accueil personnalisé

Les spécificités de la relation téléphonique

Gérer des situations difficiles

Prendre du recul et éviter les comportements agressifs

Prévention et gestion de l'agressivité

Analyser les causes et adapter son comportement en adoptant des attitudes apaisantes

- Retour sur expériences sur des situations vécues avec des patients
- Jeux de rôle
- Mise en commun collective

Clôture et évaluation