

AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA RELATION PATIENT EN OFFICINE

Publics : pharmaciens, préparateurs

Pré-requis : aucun

Durée : 7 heures

Délai d'accès : merci de d'envoyer votre demande à c.courrouy@maformationsante.fr au moins 5 jours ouvrés avant la formation.

Accès handicapé : toute personne peut bénéficier, si elle le juge nécessaire, d'adaptations à sa situation. Dans ce cas, elle peut solliciter par mail la référente handicap, Carole Courrouy : c.courrouy@maformationsante.fr Ma Formation Santé réalisera les adaptations possibles et/ou mobilisera les partenaires idoines.

Tarif : 385 € TTC / personne

Prise en charge 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, Formateur Coach team Management et Communication
Facilitatrice en développement des habilités relationnelles

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

Mise à jour le 1^{er} Mars 2023