

## AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES PATIENTS ET DE LEUR PRISE EN CHARGE

**Publics** : salariés souhaitant améliorer sa qualité d'accueil des patients et leur prise en charge

**Pré requis** : pas de pré-requis

**Durée de la formation** : 7 heures

**Délai d'accès** : prévoir l'organisation de la formation un mois à l'avance. Envoyer les renseignements (nom, prénom, fonction des participants et adresse, siret, responsable établissement) pour établir la convention de formation à [c.courrouy@maformationsante.fr](mailto:c.courrouy@maformationsante.fr)

**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](mailto:c.courrouy@maformationsante.fr) Ma Formation Santé réalisera les adaptations possibles et/ou mobilisera les partenaires idoines.

**Tarif** : à définir en fonction du groupe de participants, demander un devis à [c.courrouy@maformationsante.fr](mailto:c.courrouy@maformationsante.fr)

**Prise en charge** : OPCO

**Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement** : type de dispensation présentielle en salle. Il s'agit d'une action de formation qui permet l'acquisition/le perfectionnement des connaissances/compétences. La formation sera effectuée via l'utilisation de support pédagogique type power point, outils de ludo-pédagogie, travail en sous-groupe et restitution en collectif, mise en situation/jeux de rôle, réalisation de quizz en ligne sur smartphone et analyse des résultats en direct, séquence d'échanges de pratique / retour d'expériences + diffusion d'un support synthétique des connaissances envoyé en format électronique post formation.

**Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats** Une évaluation pré et post formation sera réalisée via des supports type quizz ou questionnaire à choix multiples

**Intervenant** : Maylis MEGE, coach en communication et en relation à soi et aux autres, formatrice

**Objectifs de la formation** : A l'issue de la formation, l'apprenant est capable de :

- Comprendre les enjeux de l'accueil et de la prise en charge des 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 son plan d'action avec les outils et techniques efficaces dans le quotidien de l'apprenant

# AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES PATIENTS ET DE LEUR PRISE EN CHARGE

## **PROGRAMME de la formation :**

### **Evaluation pré-formation**

**15 MIN**

Moyens pédagogiques : Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances pré-formation

### **Lancement – Exposé et présentation apprenants + recueil attentes**

**60 MIN**

Présentation des objectifs de la formation, co-construction des règles de vie du groupe + exposition du déroulé des 7 heures présentiel + recueil des attentes

Présentation intervenant et apprenants (manière ludique et originale/ travail sur l'écoute active et la reformulation)

Objectif : Moyen d'inclusion pour lancement d'une dynamique de groupe (bienveillance et création des conditions favorables à l'apprentissage) + attentes pour la formation

Moyens pédagogiques : Exposés, échanges, interview croisée en binôme de présentation de chaque participant selon un scénario fourni + arbre d'Ostende

### **Récolte des situations problématiques**

**30 MIN**

Récolte des situations problématiques et donc les attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

Objectif : Etablir un état de lieux du ressenti + relever les situations problèmes récentes + définir des comportements types personnels dans les situations de conflits => clarifier encore les attentes pour la formation

Moyens pédagogiques : réflexion individuelle + restitution en collectif + facilitation via le photolangage et utilisation des post-it

### **Un accueil et une prise en charge réussies**

**30 MIN**

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

Choix et posture ?

L'importance du premier accueil : accueil et image de l'établissement et de son personnel, accueil et qualité de la prise en charge

Objectif : Prendre conscience des enjeux et des conséquences de son accueil et de sa prise en charge patient sur l'ensemble du parcours de santé

Moyens pédagogiques : exposé + échanges en collectif + facilitation via outils imagés

## AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES PATIENTS ET DE LEUR PRISE EN CHARGE

### **Les fondamentaux neuroscientifiques durant les situations conflictuelles**

**40 MIN**

Les 3 cerveaux pour conserver son calme (règle 1)  
Les bases de la communication interpersonnelle et son impact sur la relation  
Ajuster sa posture et témoigner de l'écoute (règles 2)  
Le verbal et le non verbal : les attitudes d'accueil, la gestuelle adaptée en cas de conflits  
Pratiquer l'écoute active et la reformulation  
Les spécificités de la relation téléphonique

**Objectif :** Connaître les mécanismes de survenance des conflits, le verbal et le non verbal et les conséquences sur la régulation des relations et la gestion des conflits

**Moyens pédagogiques :** exposé + mises en situation en mode théâtral, facilitation via outils imagés

### **Découverte des types de personnalités et leurs stress relationaux**

**90 MIN**

Observer les différentes typologies de patient selon le modèle de la Process Com®  
Repérer ses propres descentes en stress et celles de son interlocuteur  
Le mode de communication « Chacal et Girafe » selon la CNV  
Règle 3 : Prendre du recul et bien observer

**Objectif :** Connaître les différentes descentes en stress, se repérer ainsi que son interlocuteur pour favoriser la résolution du conflit

**Moyens pédagogiques :** exposé, présentation théâtrale de la formatrice + mises en situation en mode théâtral/improvisation par sous-groupe puis restitution en collectif, facilitation via des outils ludopédagogiques, quizz sur smartphone (via l'application Wooclap) + débrief résultats en direct

### **Entraînement à la communication interpersonnelle**

**90 MIN**

Comment adapter sa communication en fonction de ces typologies de patients  
Règle 4 : Choisir chaque formulation avec beaucoup de soin  
Repérer et nourrir les besoins de chaque typologie de patients  
Savoir évaluer la qualité de son accueil personnalisé

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

- Retour sur expériences sur des situations vécues avec des patients (cf post-it début journée)
- Jeux de rôle
- Mise en commun collective

**Objectif :** Adapter son discours et sa prise en charge pour favoriser la résolution du conflit

**Moyens pédagogiques :** exposé + mises en situation en mode théâtral, reprise des situations vécues (post-it du matin)

**Focus :** sur les mots barbelés

Prendre du recul et éviter les comportements agressifs

Prévention et gestion de l'agressivité

Empathie et juste distance

Savoir évaluer la qualité de son accueil

## AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES PATIENTS ET DE LEUR PRISE EN CHARGE

### **Se donner un plan d'action personnel adapté à ma personnalité et à mon quotidien 30 MIN**

S'exercer à l'auto-empathie tout en se responsabilisant

Mon/Ton/Son – 3 cercles (pouvoir/influence/préoccupation)

Comment m'affirmer et me respecter dans mon individualité

Règle 5 : Prendre sa juste place dans la situation

Nourrir ses propres besoins

Gérer mes conflits de double loyauté

Osez expérimenter de nouvelles pratiques

Objectif : Définir un plan d'action adapté, cultiver une attitude responsable et adulte, intégrer ses outils dans sa pratique quotidienne

Moyens pédagogiques : exposé + exercices en individuel, partage en collectif des plans d'action

### **Evaluation post-Formation 15 MIN**

Moyens pédagogiques : Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances post formation

### **CONCLUSION-ECHANGES 20 MIN**

Moyens pédagogiques : Questionnaire de satisfaction individuel

Tour de table de recueil de la satisfaction de la formation et des besoins éventuels en approfondissement à mettre en place

Conclusion du formateur

Mise à jour 21/02/2024