

## AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA RELATION PATIENT EN OFFICINE

**Publics** : salariés de l'officine

**Pré-requis** : pharmaciens diplômés, préparateurs diplômés

**Durée** : 7 heures

**Délai d'accès** : merci de d'envoyer votre demande à [c.courrouy@maformationsante.fr](mailto: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](mailto: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 19 Janvier 2024