



# SAVOIR MENER DES ENTRETIENS DE RECUEIL DE SATISFACTION AVEC LES PATIENTS

Référence PATCOM01

## Fiche de formation sur mesure

### BESOINS DE L'ORGANISME

En fin de séjour, l'équipe d'accueil des structures de soin doit aller rendre visite aux patients sortants pour compléter avec eux un questionnaire de satisfaction.

Or, parfois, ils ont besoin de reformuler les éléments pour une compréhension des choses. Ils ont parfois des patients insatisfaits pour lesquels, ils doivent adopter une posture empathique, temporiser, et faire ressortir les tenants et aboutissants authentiques de l'insatisfaction.

Savoir recueillir les retours de séjour des patients est donc une fonction clé de ces personnels, qu'ils soient assistantes, secrétaires, etc. C'est aussi un moment clé de la relation patient dans un cadre déontologique contraignant (secret médical, respect des droits du patient, etc.).

Les personnels acquièrent par cette formation les repères d'attitudes et les techniques pour recueillir des retours patients authentiques et fiables. Ils contribuent alors plus efficacement à l'ensemble du process de qualité des soins dispensés par l'organisme de santé.

Cette formation est donc un investissement indispensable à votre organisme de santé, au bénéfice des patients.

### FORMATION COMPLEMENTAIRE

[Savoir accueillir les patients en cabinets, cliniques, officines](#)  
[Référence PATACCPHY01](#)

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir dérouler un entretien de recueil de satisfaction patient ;
- Acquérir les bonnes pratiques et les bons comportements à adopter pour un entretien patient efficace et éthique ;
- Informer dans le respect des règles médico-légales et institutionnelles.
- Savoir projeter une image positive de l'organisme ;
- Développer ses capacités d'écoute et adopter un comportement respectueux des patients en situations de tensions et de comportements excessifs ;
- Savoir gérer les situations délicates : comment expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc. en entretien administratif patient.

#### Public concerné

- Secrétaires médicales, agents hospitaliers non soignants, etc.

#### Prérequis

- Avoir les connaissances de base de la relation patient.

#### Durée

2 jours (14h).

#### Les + pédagogiques de la formation

- Consultant formateur en communication interpersonnelle, coach certifié, spécialiste de la communication patient ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Démonstrations interactives : mises en situation d'entretien ; 3/4 d'exercices pratiques ; mises en situation répétées ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

#### Aide-mémoire

- A l'issue, les participants reçoivent un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Disponibilité

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;

## PROGRAMME COMPLET

### MODALITES D'ACCES 2022-23

#### Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Dates, lieux, tarifs

Sessions intra et coachings :

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

#### Financement

Formation éligible au FNE-formation renforcé

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.  
Interface Zoom.

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
4 Place de l'Opéra  
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

#### RAPPEL DU CADRE REGLEMENTAIRE DE L'ENTRETIEN FACE A FACE PATIENT

- La vulnérabilité des patients : le point central de la relation de santé
- Respect du secret médical : les points clés
- Respect du code de déontologie : les points clés
- Veiller à rester à l'intérieur de ses prérogatives

#### LES CONDITIONS DE L'ENTRETIEN FACE A FACE PATIENT

- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Consolider chaque composante pour maîtriser l'entretien
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

#### ENTRETIEN PATIENT : LES COMPOSANTES DE COMMUNICATION

- Relation de confiance : envoyer les signaux de compétence et de coopération non-verbaux : attitudes, visage, intérêt, ton de voix, etc.
- Contrainte de temps : apprivoiser le stress de l'entretien sous pression
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

#### RECUEIL DE LA SATISFACTION PATIENT : BIEN MENER L'ENTRETIEN

- Connaître les étapes des entretiens d'accueil patients
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance : respecter les étapes et être systématique
- Informer le patient des objectifs, des modalités de déroulement de l'entretien, ainsi que de ses droits
- Savoir expliciter les questions sans les transformer
- Savoir ne pas influencer les réponses
- Savoir rassurer le patient sur notre bienveillance tout au long de l'entretien : utiliser les éléments de langage de rassurance

#### SAVOIR GERER LES MANIFESTATIONS EMOTIONNELLES DU PATIENT

- Acquérir l'intelligence émotionnelle des entretiens patients
- Savoir diffuser les apparitions de spirales émotionnelles négatives
- Projeter une ambiance positive grâce aux marqueurs positifs et empathiques
- Connaître ses propres réactions émotionnelles personnelles aux frictions et tensions pour pouvoir anticiper et agir sur les déclencheurs

#### GERER LES INCOMPREHENSIONS / MALENTENDUS

- Malentendus, incompréhensions et désaccords : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus

#### GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE EN REACTIONS EMOTIONNELLES

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur l'insatisfaction naissante pour déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Savoir dialoguer en entretien de type insatisfactions et frictions
- Méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir quand et pourquoi ajourner un entretien improductif

#### SAVOIR MENER UN ENTRETIEN EN PRENANT EN COMPTE LES DEFICIENCES

- Types de déficiences patient potentiellement présentes en entretien
- Attitudes, comportements et techniques éthiques à mettre en œuvre pour sécuriser le patient et le personnel de santé

#### SAVOIR RENDRE COMPTE DE L'ENTRETIEN

Techniques de compte-rendu de l'entretien