BESOINS DE L'ENTREPRISE

Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, secrétaires médicales, etc.) font face à des comportements patients difficiles en accueil physique : énervements émotionnels, emportements verbaux, menaces verbales, insultes, agressions verbales, etc.).

Les raisons de ces tensions sont nombreuses, variées, et souvent inattendues : impatiences, stress et irritations des parcours patients (surprises, craintes par rapport aux soins, aux conditions financières, malentendus, incompréhensions d'exigences techniques ou des normes sanitaires COVID19, etc.

Le stress vécu par vos collaboratrices a une double conséquence négative : il les empêche de gérer professionnellement la situation de tension (La qualité du service aux patients chute), et il les déstabilise jusqu'à souvent les épuiser.

Au-delà de leur savoir-faire acquis en formation initiale et par expérience sur le terrain, vos collaboratrices doivent acquérir des repères et des techniques de gestion des situations difficiles pour maintenir la qualité d'accueil professionnelle requise, et pour retrouver leur sérénité face aux patients difficiles.

Cette formation aux techniques de gestion des comportements difficile en accueil physique patients est donc un investissement indispensable à votre organisme de santé.

SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES EN ACCUEIL PATIENT FACE A FACE

Référence PATACCPHY02

Fiche de formation sur mesure

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels
- Maîtriser les bonnes pratiques de gestion des comportements difficiles en accueil physique (cabinet, laboratoire, officine, clinique, hôpital, etc.) ;
- Savoir transmettre à l'équipe les techniques clés de la gestion des situations difficiles (premier niveau, débutant).

Public concerné
- Personnel paramédical et médical, secrétaires et assistantes médicales, et toutes collaboratrices chargées de l'accueil physique des patients en officines (laboratoires d'analyses, pharmacies, cabinets médicaux) ainsi qu'en cliniques.

Prérequis
- Aucun prérequis n'est nécessaire.

Durée
- 1 jour (7h).

Les + pédagogiques de la formation :
- Consultant formateur coach certifié, expert en relations difficiles, gestion du stress, apaisement de tensions, spécialiste milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Travail sur la boîte à outil de gestion des comportements difficiles ;
- Démonstrations interactives : mises en situation d'accueil physique ; 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 ;
- 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 ;

Financement

Formation éligible au FNE-formation renforcé.

Actualisé en janvier 2025

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des comportements difficiles en accueil physique (laboratoire, cabinet médical, clinique, etc.).

Ils apprennent à percevoir les intentions réelles, les causes des comportements émotionnels, les frustrations et les demandes qui se cachent derrière ces comportements difficiles pour y répondre par des comportements et techniques adaptés.

Par cette capacité technique à gérer les comportements difficiles en accueil physique, ils acquièrent un sentiment de contrôle renforcé rassurant sur les situations d'accueil physique. Ils peuvent ensuite les transmettre à l'équipe, au profit des patients, du laboratoire, du cabinet ou de la clinique.

+ DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour acquérir en un jour une compétence essentielle en accueil physique patients difficiles ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 6 de participant(e)s permet un travail poussé en jeux de rôle.

FORMATION COMPLEMENTAIRE

Savoir gérer les situations difficiles en accueil téléphonique patients Réf. PATACCTEL02

CONTACT

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

PROGRAMME COMPLET

LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE 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 D'ACCUEIL PHYSIQUE : S'AFFIRMER PAR LE NON VERBAL

- Relation de confiance : utiliser l'ensemble des signaux non verbaux (visuel, sonore et verbal) et les effets de pouvoir
- Adopter une attitude corporelle et une gestuelle assertive
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

ENTRETIEN D'ACCUEIL PHYSIQUE DIFFICILE : SAVOIR GERER SON STRESS

- Stress déstabilisant : connaître les vrais mécanismes du stress en entretien physique patient difficile
- Contrainte de temps : apprivoiser le stress de l'entretien sous pression
- Acquérir l'intelligence émotionnelle de ce type de situations
- Connaître ses réactions personnelles en accueil difficile pour pouvoir agir sur les déclencheurs
- Savoir agir sur ses perceptions et interprétations des symptômes du stress

MAITRISER LES ETAPES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE PATIENT DIFFICILE

- Connaître les quatre types d'entretien physique patient difficiles
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

MAITRISER LES FACTEURS FAVORISANTS DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- Stress : comment gérer les spirales émotionnelles négatives
- Culturels : comment gérer la perte de face
- Genres : comment diffuser les croyances et préjugés
- Générationnels : dépasser les conflits de valeurs par les « grandeurs »

1. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE 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

2. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS

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

Actualisé en janvier 2025

MODALITÉS D'ACCES

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

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

Budgets
- sur devis personnalisé.

Inscriptions
Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.

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.

Financement
Formation éligible OPCO.

CONTACT

Face-Patient
Communication & relation patients

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

3. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE TENSIONS
- Tensions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur la spirale émotionnelle négative pour ramener le patient à la demande technique
- Préserver la relation avec le patient : utiliser en parallèle la méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type tensions

4. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE CONFLITS
- Conflits : impacts juridiques et procédures à disposition
- Accepter l'excès émotionnel et utiliser la méthode d'entretien émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir limiter les dommages par la mise à l'abri préventive
- Signaler et déléguer la résolution du conflit

Actualisé en janvier 2025