

# FORMATION : A L'ÉCOUTE DU PATIENT

Le développement d'une expertise dans la relation soignant/soigné, d'un apprentissage de l'implication et de la « juste distance » est indispensable aux infirmier(e)s et aide-soignant(e)s tout au long de leur vie professionnelle, afin qu'ils aident la personne soignée, à vivre et intégrer l'expérience de la maladie. Le vécu de la maladie est très influencé par la qualité de la relation que le soignant propose au soigné d'autant que celui-ci et ses proches ont à gérer, dans la maladie, un vécu émotionnel lourd et parfois douloureux. La relation avec le soigné renvoie obligatoirement le soignant à ses propres expériences ou représentations, mieux comprendre celles-ci permet d'améliorer ses pratiques et la prise en charge du patient. Cette formation répond également à un des engagements du projet d'établissement : « Être à l'écoute de nos patients et de leur entourage, en assurant le respect de leurs droits et la dimension éthique de la prise en charge (qualité de l'accueil, bientraitance, dignité, intimité, respect, tolérance, information) »



## Public concerné :

Personnel paramédical de la Clinique Pasteur

- Infirmier(e) et aide-soignant(e)
- Services MCO et HAD (hors blocs)
- Jour et nuit



## Nombre de participants :

Un groupe maximum de 15 participants

*\* formation susceptible d'être reportée si le nombre minimum de 8 participants n'est pas atteint et si la situation sanitaire l'exige*



## Durée de la formation :

1/2 journée : de 08h45 à 13h00 (04h15)



## Formateurs et intervenants :

- Psychologues
- Responsables services de soins - DU soins palliatifs - DU Ethique
- Responsable des affaires juridiques



## Objectifs de la formation :

- Mieux appréhender la relation avec la personne soignée
- Améliorer la prise en charge « bien traitante » du patient et de son entourage
- Comprendre les mécanismes qui sont en jeu dans la relation entre le soignant et le patient
- Savoir mieux aborder des situations complexes

## Objectifs pédagogiques :

- Connaître les notions juridiques de base en lien avec le droit des patients
- Distinguer les différentes techniques d'entretien en écoute active
- Différencier les différents types de mécanisme de défense



## Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement
- Questionnaire d'évaluation à chaud de la formation

# FORMATION : A L'ÉCOUTE DU PATIENT

**08h30 - 08h45 : Accueil des participants**

## Module 1 : De la bienveillance à la bientraitance

**Durée : 08h45 – 10h45**

**Intervenants : Responsables des affaires juridiques – Responsables des services de soins**

**Méthode : cas concrets**

- Libertés fondamentales
- Droits et respect des patients (confidentialité, dignité, intimité...)
- Situations éthiques dans la pratique soignante
- Bientraitance ou maltraitance : vécu et expression des usagers

**10h45 - 11h00 : Pause**

## Module 2 : Psychologie de la personne soignée et relation d'aide

**Durée : 11h00 – 13h00**

**Intervenants : Psychologues**

**Méthode : exploitation d'un support vidéo**

- Comportements et personnalité du patient, angoisse, anxiété...
- Les mécanismes d'adaptation et de défense
- La relation d'aide : empathie, écoute active, congruence, non-jugement
- L'entretien : accueillir la parole, instaurer la confiance...