

FORMATION : OPTIMISER LA RELATION AVEC LE PATIENT ET SON ENTOURAGE

Les personnels administratifs des établissements de santé sont amenés à être en contact direct avec les patients et leurs proches. Confrontés parfois à des situations complexes autour de questionnements éthiques, légaux ou relationnels, cette formation leur permettra notamment d'acquérir des connaissances en droit du patient, éthique et communication interpersonnelle. Elle permettra aussi aux professionnels de témoigner de leurs expériences et de s'interroger sur leur pratique professionnelle. Cette formation répond à l'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, confidentialité, respect, tolérance, information) »



Public concerné : Personnel administratif des établissements de santé en relation avec le patient



Nombre de participants : Un groupe maximum de 12 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 08h30 à 13h00 (04h30)



Formateur référent :

- Responsable des affaires juridiques de la clinique Pasteur

Autres intervenants :

- Psychologues de la clinique Pasteur
- Responsables de services de soins



Objectifs de la formation :

- Optimiser la relation avec le patient et son entourage
- Améliorer la prise en charge « bien traitante » du patient et de son entourage
- Être capable de mieux aborder des situations complexes
- Connaître les droits et devoirs liés aux prérogatives du poste (responsabilité, rôle, etc.)
- Améliorer ses pratiques professionnelles

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les notions juridiques de base en lien avec le droit des patients (personne de confiance, consentement, confidentialité, etc.)
- Acquérir des techniques de reformulation
- Savoir appréhender des situations complexes en termes d'éthique et de législation



Modalités d'évaluation :

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

FORMATION : OPTIMISER LA RELATION AVEC LE PATIENT ET SON ENTOURAGE

08h30 - 08h45 : Accueil des participants

Module 1 : De la bienveillance à la bientraitance

Durée : 08h45 – 10h15

Intervenants : Responsable des affaires juridiques ; Responsables de services de soins

Méthode : cas concrets + apports théoriques

- Libertés fondamentales
- Droits et respect des patients (confidentialité, dignité, la personne de confiance, secret professionnel, intimité, etc.)
- Situations éthiques
- Bientraitance ou maltraitance : vécu et expression des usagers
- Identitovigilance
- Responsabilité : prérogatives et limites du poste d'employé administratif

10h15 - 10h30 : Pause

Module 2 : La relation d'écoute

Durée : 10h30 – 13h00

Intervenants : Psychologues

Méthode : Partage d'expérience + apports théoriques

- Comportements et personnalité du patient, angoisse, anxiété...
- La communication : accueillir la parole, instaurer la confiance...