

Gestion des Patients Difficiles en une journée
Programme de formation

Public visé

Toute personne désirant découvrir les fondamentaux d'un management efficace

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre les enjeux et les risques d'une situation de crise
- Identifier les causes du conflit avec les patients
- Comprendre les attentes des patients et leur présenter des solutions adéquates
- Développer des compétences en communication pour apaiser les tensions
- Mettre en place des processus efficaces pour résoudre les conflits avec les patients

Description / Contenu

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Programme de Formation : Gestion des Patients Difficiles

Matin : Comprendre les Patients Difficiles

- Exploration de la notion de patient difficile





FORMASUITE

- Analyse de la nature du mécontentement des patients
- Compréhension des expressions de crise chez les patients
- Identification des causes sous-jacentes des conflits
- Présentation du profil d'un patient difficile selon la théorie des couleurs
- Discussion des enjeux et des risques liés à une situation de crise
- Examen des attentes typiques des patients en situation de conflit
- Introduction aux principes de base de la communication efficace

Après-midi : Traitement et Communication avec les Patients Difficiles

- Approfondissement des techniques d'écoute active des plaintes
- Méthodes pour comprendre et analyser les plaintes des patients
- Stratégies pour apporter des solutions adéquates aux plaintes
- Différenciation entre faits, sentiments et opinions dans le dialogue
- Mise en place d'un processus structuré de résolution de conflits
- Techniques de réponse orale appropriée face à un patient difficile
- Vérification de l'acceptation des solutions par le patient
- Présentation du service de médiation en cas de conflit persistant

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

Modalités pédagogiques

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,

SAS FORMASUITE

www.formasuite.fr

12 rue Courbet 82000 Montauban

Tél : 05 31 60 07 07 - Email : contact@formasuite.fr

Numéro de déclaration d'activité 7682008738





FORMASUITE

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur