FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les clés de la communication hospitalière

Le 21/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes fondamentaux de la communication hospitalière.
- Améliorer la communication avec les patients et leurs familles.
- Optimiser la communication interne et le travail d'équipe.
- Utiliser efficacement les outils numériques pour la communication.
- Gérer la communication en situation de crise de manière efficace.

CONTENU

Jour 1 : Fondamentaux de la communication en milieu hospitalier

Matin : Introduction à la communication hospitalière

- **Principes de base de la communication :**
  - Importance de la communication dans le milieu hospitalier.
  - Différences entre communication interne et externe.
  - Rôles et responsabilités des professionnels de santé dans la communication.
- **Techniques de communication interpersonnelle :**
  - Écoute active et empathie.
  - Communication verbale et non verbale.
  - Gestion des émotions et des conflits.

Après-midi : Communication avec les patients et leurs familles

- **Approches centrées sur le patient :**
  - Techniques pour informer et rassurer les patients.
  - Adaptation du discours en fonction des besoins et du contexte.
  - Gestion des situations difficiles et des mauvaises nouvelles.
- **Atelier pratique :**
  - Jeux de rôle pour améliorer la communication avec les patients.
  - Étude de cas sur la gestion des attentes des familles.

Jour 2 : Optimisation et pratiques avancées de communication

Matin : Communication interne et travail d'équipe

- **Renforcer la communication au sein des équipes :**
  - Importance de la coordination et du partage d'informations.
  - Techniques pour améliorer la communication entre services.
  - Gestion des réunions et des briefings efficaces.
- **Utilisation des outils numériques :**
  - Intégration des technologies pour faciliter la communication.
  - Gestion des informations et des données patients.
  - Sécurité et confidentialité des communications numériques.

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Après-midi : Communication de crise et amélioration continue

- **Gestion de la communication en situation de crise :**
  - Stratégies pour gérer les crises et les urgences.
  - Rôle des porte-parole et des communicants en situation critique.
  - Préparation et mise en œuvre de plans de communication de crise.
- **Atelier pratique :**
  - Simulation de gestion de crise en milieu hospitalier.
  - Évaluation des pratiques de communication et feedback.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- 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.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

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

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation
- 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

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.