



Parcours Compétences relationnelles

Mieux communiquer pour faciliter le parcours du patient

Pour la plupart des patients et de leurs proches, l'établissement de santé est un environnement peu familier, régit par des codes et rites spécifiques et porteur de représentations parfois anxiogènes. La construction de repères est indispensable à leur participation active, leur autonomie et la préservation de leur dignité. La construction de ces repères nécessite une démarche structurée de communication. Cette formation vise à apporter les outils individuels et collectifs essentiels à la vie de cette démarche.

Vous êtes concernés : *dirigeants, chargés de communication, cadres de santé et cadres administratifs, professionnels de santé.*

Programme pédagogique détaillé

Les bases de la communication

- Que signifie communiquer ?
- Les différentes formes de la communication
- Les échecs de la communication

La construction des repères au cours du parcours

- Les praticiens et l'offre de soins
- Les démarches administratives
- L'accueil et l'orientation dans les locaux
- Les consultations, les soins, les interventions, la douleur
- L'évolution dans la structure : rites, codes, règles, droits
- Les différents acteurs de la prise en charge

La structuration de la communication

- L'identification des différentes cibles (parcours et profils)
- Les messages clés selon l'étape du parcours patient
- La qualité du message : disponibilité, clarté, cohérence
- Les conditions de délivrance du message

Surmonter les obstacles à la communication

- Le niveau de langage et la barrière de la langue
- La variabilité culturelle
- L'inadéquation de l'environnement
- L'absence de pratiques communes
- Les conflits et tensions au sein de l'équipe
- Les attitudes dans la communication

Les outils de la communication patient

- Le site internet de l'établissement
- Les supports imprimés
- Les supports vidéos et multimédias
- Les guides de conversation
- Le référentiel de compétences individuelles

Vous apprendrez à

- Identifier les différentes dimensions de la communication patient
- Analyser les besoins en communication selon le parcours
- Déterminer le contenu des messages
- Construire des supports simples

Moyens pédagogiques

1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel

2 **Etudes de cas interactives**
DidactiVOTE ©

Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.

Evaluation des acquis

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).