

## Programme de Formation

### Accueil & communication des patients - Gestion de l'agressivité des patients difficiles

#### 1. Les besoins du chirurgien

Le chirurgien désire encore améliorer la qualité de l'accueil envers les patients se présentant dans l'établissement. L'accueil est fondamental. Très souvent même si globalement cet entretien se passe bien, il se peut que dans certains cas le ton monte car la réponse n'est pas adéquate. Et comme souvent, ce qui est normal, le patient est inquiet, cela occasionne donc du stress et de l'insatisfaction des deux parties.

A la fin de la formation, le collaborateur/trice devra donc :

- ◆ faire preuve d'empathie,
- ◆ comprendre qu'ils sont le premier contact du patient avec la clinique et que leur rôle est important
- ◆ tout mettre en œuvre pour aider les patients
- ◆ adapter leur comportement au profil du patient même quand ce dernier est difficile.
- ◆ faire face à des patients difficiles

Le but de cette formation est donc de :

- ◆ Maîtriser les règles de la communication efficace (verbale comme non verbale)
- ◆ Faciliter l'identification du profil du patient selon la théorie des couleurs
- ◆ Adopter la bonne attitude en fonction du profil identifié
- ◆ Faire preuve d'empathie en écoutant les besoins du patient
- ◆ Bien orienté les patients
- ◆ Faire face aux situations difficiles de façon positive

#### 2. Le public visé

Tout personnel en contact permanent ou occasionnel avec les patients ou famille des patients : Agents d'accueil & standard – **secrétaire médicale - assistante**.

- Paramédicaux
  - Aide-soignant
  - Masseur-kinésithérapeute
  - Puéricultrice Diplômée d'Etat
  - Infirmiers
    - Infirmier Diplômé d'Etat (IDE) ■ Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE)
    - Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE) □ **Instrumentiste**

### 3. La prise de conscience

Nous amenons le participant à se rendre compte dans un premier temps de la manière dont il vit certaines situations. Comment il les appréhende et comment il réagit. Ensuite nous analysons ensemble comment résoudre au mieux la situation. Ayant participé à la réflexion, le participant non seulement accepte mieux la solution présentée mais surtout parvient plus facilement à la mettre en œuvre.

Après cette phase d'analyse, l'apprentissage peut seulement commencer. La formation est à présent découpée en étapes pour que chacune de celles-ci soit ancrée par la mise en pratique. Pour valider que les comportements adéquats sont bien mis en œuvre, le formateur accompagne bien évidemment toujours le participant dans sa démarche.

### 4. Le bon comportement selon les couleurs

Chacun d'entre nous aborde les situations de manière différente. C'est normal. Nous sommes différents. Face au changement, certains s'enthousiasment alors que d'autres s'inquiètent. Dans une réunion, certains acceptent d'emblée la nouvelle situation alors que d'autres demandent beaucoup d'explications et ont besoin d'être rassurés.

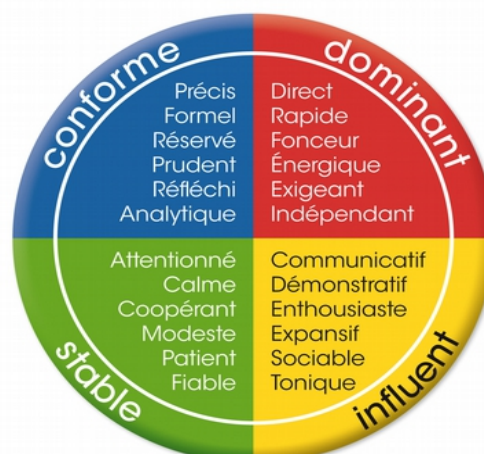
Dans la plupart de nos formations, nous sensibilisons les participants aux bons comportements à adopter en fonction du profil de leur interlocuteur. Il en est de même ici dans la relation avec les affiliés. C'est même un élément déterminant dans la qualité de la relation.

Afin d'acquérir les bons réflexes en toutes circonstances, il existe une méthode simple permettant de découvrir les différents profils classés selon certaines couleurs. Cette méthode DISC, mise au point par Marston, rencontre un succès réel dans toutes les formations en communication, .... Assez intuitive elle peut être rapidement mise en œuvre et permet d'adapter notre comportement en fonction des attentes de l'autre.

Une fois avoir identifié la couleur de l'autre, je vais adapter mon comportement à ses attentes ce qui me permettra :

- ♦ De mieux comprendre ses attentes
- ♦ De lui proposer des solutions comme il veut les appréhender
- ♦ D'obtenir son adhésion
- ♦ De devenir pour lui un interlocuteur crédible et compétent car attentif à ses besoins

#### Les différents profils



Cette approche installe, au sein même de l'institution, un véritable référent qui facilite la communication aussi bien au sein de celle-ci qu'avec les patients et leurs proches.

## Jeux de rôle

Pour la mise en situation, il faut le plus possible s'approcher d'une situation réelle. Lors de ce « face to face », le participant joue leur propre rôle. Le formateur, joue le rôle du patient selon un scénario qui est proche de la réalité.

## 5. La formation et son contenu

REMARQUE : Cette formation est personnalisée et sur mesure. Le contenu de la formation pourra donc être modifié en fonction des analyses de terrain qui auront lieu lors de la rencontre avec les collaboratrices sur leur lieu de travail.

## L'accueil des patients et de leurs proches :

### 1ère partie : Accueil, méthodologie et objectif de la formation

#### 1er exercice sur « changez vos habitudes »

Lors de cet exercice, le participant découvre la pédagogie employée : "Apprendre à Apprendre" et l'importance qu'il y a à savoir prendre du recul face à une situation.

### 2ème partie : L'analyse des attentes des patients selon leur profil

- ◆ Comment répondre aux attentes des patients
- ◆ Tous les patients sont-ils les mêmes ?
- ◆ Quel type de collaborateur suis-je ?
- ◆ Quel est le profil de mon interlocuteur ?
- ◆ Comment répondre à ses réels besoins et attentes ?

**2ème exercice :** Sur base d'un texte relatant une situation réelle avec un patient, le participant doit reconnaître la différence de profil entre les intervenants. Une fois qu'ils ont identifié les 4 profils de base, il essaie de découvrir quelles sont les attentes pour chacun de ces profils ainsi que les comportements qu'ils attendent de la part d'un membre de la Clinique.

*Dans cette partie le participant doit parvenir à découvrir les différents profils rencontrés à l'accueil des patients et adapter leur comportement/discours aux attentes de chacun des profils identifiés. Il élabore des scénarii d'entretien qui lui permettra d'être efficace en face de chacun des profils.*

### 3ème partie : Connaître et écouter le patient

#### Les règles de base d'une communication efficace

- ◆ L'écoute active et l'empathie
- ◆ L'importance du non-verbal
- ◆ Le choix des mots (mots positifs, pas de jargon...)
- ◆ L'art du silence

## L'attitude à adopter selon le profil du patient

**3ème exercice** : le participant, à travers un jeu de rôle doit accueillir et orienter un patient potentiel. Les attentes sont-elles les mêmes de la part de tous les patients ? Quelle est la couleur du patient que j'ai en ligne ou en face de moi et que veut-il entendre ?

**4ème exercice** : Quels sont les attentes de ces différents profils sur le plan verbal et non verbal. Le participant rempli avec le formateur un tableau leur permettant de bien adapter leur comportement en fonction des attentes de chaque profil.

*Dans cette partie le participant doit parvenir à orienter un patient potentiel. Il apprendra aussi que ce n'est pas toujours celui qui parle le plus qui mène l'entretien. Il remarquera également que tous les patients n'ont pas le même profil et n'ont donc pas les mêmes attentes.*

## Les étapes d'un bon entretien

Comment mener à bien un entretien avec le patient ?  
Quelles sont les étapes essentielles ?  
Quelle est la clé du succès d'un entretien efficace ?

**5ème exercice** : le participant doit élaborer le trajet idéal d'un entretien. Il doit également maintenant commencer à appliquer l'apprentissage en adoptant le bon comportement en fonction des profils des patients.

Le collaborateur doit découvrir ici les étapes suivantes :

- ◆ Savoir se présenter au téléphone
- ◆ Création du climat de confiance
- ◆ Analyse du besoin
- ◆ Présentation de la solution ( en faisant la différence entre caractéristiques, avantages et bénéfices
- ◆ Faire face aux objections
- ◆ Conclure positivement

C'est ici que sera élaborée la phrase d'accueil adéquate qui sera ensuite employée par le participant lors de l'accueil téléphonique. Et ce, dans un souci de cohérence en termes d'image donnée aux patients.

## 4ème partie : Connaître ses solutions et les présenter

### Présentation de la solution

- ◆ La réponse aux besoins
- ◆ La notion de caractéristique/avantage
- ◆ Le bénéfice de la solution
- ◆ Vérifier si le patient a bien compris

**6ème exercice** : Faire la différence entre les caractéristiques, les avantages et les bénéfices. Quels sont les avantages des solutions proposées par le praticien (en termes de soins ou d'horaire de consultation par exemple).

Le participant, à travers un jeu de rôle, doit adapter son comportement en fonction du profil qu'ils ont identifié et présenter la solution proposée par le praticien en termes d'avantages et de bénéfices. L'importance est également mise sur la reformulation qui garantit l'adhésion du patient et sa compréhension de l'information délivrée.

*Dans cette partie les participants doivent être capables de présenter les solutions du praticien en réponse aux attentes des patients.*

## **5ème partie : Les objections et les situations difficiles**

### **Mon patient a un problème**

**7ème exercice** : Le patient a un problème avec le praticien, Le collaborateur fait la liste des problèmes les plus souvent rencontrés. Ensuite, il fait la liste des moyens possibles pour résoudre ce problème.

Il fait ensuite un jeu de rôle dans lequel, il apprend également à faire preuve d'assertivité face à des situations parfois « surprenantes ».

### **Comment faire face aux objections**

**8ème exercice** : le participant, avec le formateur, doit faire la différence entre une objection réelle et une objection malentendu. Il fait ensuite la liste dans son activité des objections qu'il reçoit le plus souvent et à quelles catégories elles appartiennent. Il élabore ensuite les meilleures réponses à apporter face à chacune des situations rencontrées.

*Le but de cet exercice est de faire la différence entre les objections réelles et les objections « malentendus ». Le participant apprend à traiter ces deux situations fort différentes.*

### **Comment faire face aux patients (et aux familles) mécontents**

**9ème exercice** : le participant, apprend la différence entre une objection réelle et un malentendu. Ensuite, sur base d'une liste il doit faire la différence entre un fait, un sentiment et une opinion. Il s'en suit un jeu de rôle durant lequel le participant doit avoir la bonne attitude pour résoudre la situation.

*Le but de cet exercice est de faire la différence entre les faits, les sentiments et les opinions. On ne discute que sur les premiers, on partage les seconds et on se tait sur les troisièmes. Le but de cet exercice est également de toujours essayer d'avoir une attitude positive. Il n'est pas toujours possible de dire oui aux patients ou à ses collègues. Mais on peut proposer des solutions alternatives pour aider les patients même en interne. Non seulement vous les aiderez à trouver des solutions, mais vous présenterez une attitude positive.*

**Comment gérer les sportifs de hauts niveau** : Savoir répondre à leur attentes et gérer le stress de la reprise du sport en compétition.

### **Comment conclure positivement**

**10ème exercice** : Le participant, essaie d'imaginer les meilleures techniques de conclusion. Ils présentent ensuite leurs solutions.

*Le but de cet exercice est d'amener le collaborateur à conclure positivement l'entretien en convainquant le patient de continuer à faire confiance au praticien. Ces techniques sont très efficaces et chacune est adaptée à chacun des profils.*

### **Grand exercice récapitulatif :**

Chaque participant va maintenant jouer un entretien complet avec le formateur. Le but de cet exercice est multiple :

- ◆ Être le plus proche de la réalité de terrain
- ◆ Les cas sont tirés de situation vécues et observées lors de la journée d'accompagnement sur le terrain.
- ◆ Le but n'est pas que le collaborateur soit 100% performant mais se rendent compte de ses erreurs à travers le self coaching
- ◆ L'animateur fait ensuite le débriefing de chaque entretien avec le participant
- ◆ Un second entretien permet de confirmer l'apprentissage.

*NB : Avec l'accord du participant, le jeu de rôle est filmé afin que le collaborateur puisse visionner et corriger son approche.*

### **Suivi de la formation**

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Une attestation de participation à un programme de développement professionnel continu (DPC) sera fournie aux participants conformément à l'arrêté du 25 juillet 2013 relatif au DPC.

Suivi téléphonique après la session sur un cas particulier.