



## « SPECIAL SOIGNANTS : Gestion de la relation Soignant-Patient »

Accomp'heal santé | Siège social : Maumus 32170 Sarraujan | SIRET 92078520100012 | Enregistré sous le n°U31078535381 auprès du préfet de région Occitanie | cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état | 0699535811 | [accompheal.sante@orange.fr](mailto:accompheal.sante@orange.fr) | [www.accompheal.fr](http://www.accompheal.fr)

### **Délai d'accès :**

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

### **Handicap :**

Toutes les formations dispensées à ACCOMP'heal SANTE sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

### **Coordonnées des partenaires handicap :**

AGEFIPH  
Nathalie BAYLE  
06 48 10 95 84  
[nathalie.bayle.acceis@orange.fr](mailto:nathalie.bayle.acceis@orange.fr)

MDPH  
MDPH 32 12 rue Pelletier d'Oisy 32000 Auch  
0 800 32 31 30 05 62 61 76 76  
[mdph32@cg32.fr](mailto:mdph32@cg32.fr)

### **Public :**

Personnel soignant

### **Prérequis :**

Aucun

### **Inscription :**

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06.69.53.58.11 ou par email : [accompheal.sante@orange.fr](mailto:accompheal.sante@orange.fr)

### **Moyens Techniques :**

Tables, chaises, supports visuels

### **Contact :**

PAILLOT Noa

[accompheal.sante@orange.fr](mailto:accompheal.sante@orange.fr)

06.69.53.58.11

[promotions] promotions	Taux de satisfaction : [en%]	Taux d'admis : [en%]	Taux d'insertion à 6 mois : [en%]	Taux d'insertion à 2 ans : [en%]
----------------------------	---------------------------------	-------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

## « SPECIAL SOIGNANTS : Gestion de la relation Soignant-Patient »

### Durée de formation :

21 heures

3 Jours

### Objectifs :

Se positionner dans la relation de soin et d'optimiser leurs rapports avec leurs patients.

### Moyen et modalité :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

### Le Prix :

1200 €

### **MODULE 1 : Se positionner en tant que soignant**

**Durée : 7 heures**

#### Objectif : Trouver sa place dans la relation d'aide

**Chapitre 1 :** Identifier et évaluer les atouts et les faiblesses de ses compétences

**Chapitre 2 :** Savoir demander et recevoir un feedback

**Chapitre 3 :** Faire preuve d'écoute active et de compréhension

**Chapitre 4 :** Assurer une communication et transmission des informations de manière intelligible, fiable et certaine

**Chapitre 5 :** Valoriser sa posture en tant que soignant pour instaurer un climat de confiance

**Chapitre 6 :** Poser le cadre de la prise en charge

**Chapitre 7 :** Mise en situation

### **MODULE 2 : Se positionner face aux patients**

**Durée : 7 heures**

#### Objectif : Optimiser la relation avec le patient

**Chapitre 1 :** Identifier les différents profils de patients et de prises en charges

**Chapitre 2 :** Etablir une communication basée sur l'écoute, le respect de l'individu et la compréhension

**Chapitre 3 :** Adopter une posture et une approche douce et respectueuse

**Chapitre 4 :** Recueillir des informations auprès du patient

**Chapitre 5 :** Assurer la bonne transmission des informations recueilli à son équipe

**Chapitre 6 :** Mise en situation

### **MODULE 3 : Changer de perception**

**Durée : 3 heures et 30 minutes**

#### Objectif : Savoir adapter le cadre de la relation de soin

**Chapitre 1 :** Percevoir les besoins / limites tacites du patient dans le cadre de la prise en charge

**Chapitre 2 :** Respecter les limites / besoins formulés du patient dans le cadre de la prise en charge

**Chapitre 3 :** Se montrer vigilant aux évolutions de ses rapports avec le patient

**Chapitre 4 :** Adapter sa posture et ses compétences aux besoins du patient

**Chapitre 5 :** Mise en situation

### **MODULE 4 : Gestion et prévention des litiges**

**Durée : 3 heures et 30 minutes**

#### Objectif : Savoir gérer et prévenir les conflits au sein de la relation de soin

**Chapitre 1 :** Recevoir et être à l'écoute des réclamations et plaintes des patients

**Chapitre 2 :** Assurer la bonne transmission des insatisfactions et réclamations du patient

**Chapitre 3 :** Identifier et Analyser les causes de ses insatisfactions

**Chapitre 4 :** Rechercher des solutions collectives et individuelles en adéquation avec la prise en charge du patient

**Chapitre 5 :** Adopter une bonne posture en cas de litige

**Chapitre 6 :** Mise en situation

#### Évaluation du besoin :

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées.

#### Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour pallier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

#### Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

-> Questionnaire