ATTESTATION UNIVERSITAIRE

ACCESSIBLE EN FORMATION CONTINUE

FORMATION À LA COMMUNICATION
(ENTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ AVEC LES PATIENTS)

Lieu de la formation
Angers

Contact
Marion FERRAND
marion.ferrand@univ-angers.fr
Tél. : 02 41 73 58 76

Responsables de la formation
Yamina CHIKH
Enseignante en économie et gestion
yamina.chikh@univ-angers.fr
Tél : 06 12 37 42 66

Pr Jean-Claude GRANRY
Directeur du centre de simulation
JCGranry@chu-angers.fr
Tél : 02 41 35 77 16

Adresse web
www.univ-angers.fr/fcsante

Présentation

Les défauts de communication entre professionnels de santé et avec les patients sont à l'origine d'un nombre important d'événements indésirables, parfois graves. Dans les métiers à risque, cette transmission est essentielle car elle conditionne en grande partie la qualité du travail et la prévention des risques. Dans ce contexte, il importe d'apprendre et de respecter des règles de base, de comprendre les mécanismes de la communication interprofessionnelle ainsi que les techniques mobilisables et de s'entraîner à leur pratique. Ces outils permettront une prise en charge du patient plus optimale et une meilleure communication d'équipe (communication non violente, prise en charge des conflits de groupes, communication interculturelle…).

L'originalité et l'intérêt de cette formation est d'apporter des pistes de réflexions peu présentes lors de la formation initiale des professionnels de santé en utilisant une pédagogie active : simulation, serious-games...

Il s'agit d'un enseignement pilote au niveau national, ayant pour but d'entraîner le plus grand nombre à la meilleure utilisation des techniques de communication.

Objectifs

— Faire face à de nouveaux défis : communication interculturelle, intergénérationnelle, outils numériques, communication en milieu désorganisé (attentat, crise sanitaire…)
— Mettre en place une communication optimale avec les patients et leur entourage
— S'exercer à une communication en situation de crise (gestion de conflit interne, crise médiatique…)
— Mettre en œuvre les stratégies et outils d'évaluation des méthodes de communication (communication non violente, communication engageante…)

Public visé

Étudiants en DES de spécialité médecine, odontologie, pharmacie.
Professionnels de santé (en activité ou en recherche d'emploi) :
— Médecins : libéraux, salariés, hospitaliers (PH, PU-PH, MCU-PH, chef de clinique….)
— Pharmaciens
— Dentistes
— Cadres de santé
— Infirmières
— Sages-femmes
— Autres professions de santé sur avis du responsable pédagogique
— Managers, autres professionnels et aidants amenés à être en contact avec les patients et leur entourage après accord des responsables de la formation

Mise à jour | octobre 2018| Impression service reprographie UA

FACULTÉ DE SANTÉ
UNIVERSITÉ D'ANGERS

16 boulevard Daviers | 49100 Angers
Tél. 02 41 22 66 00
fcsante@contact.univ-angers.fr

Programme

Module 1
Introduction à la communication - 8 h
- Les bases de la communication (acteurs/contexte/freins) et enjeux éthiques
- La communication en face à face : verbale et non verbale
- La communication à distance de façon sécurisée : mail, réseaux et cyber sécurité
- La communication téléphonique : répondre aux appels entrants
- Analyse transactionnelle et PNL
- Construction et scénarios : méthodologie
- Retour d'expérience et exploitation en groupe

Module 2
Communication entre professionnels et leur environnement - 8 h
- Communication en équipe et outils
- Transmettre des informations
- Communication et médias
- Gestion de crise
- Construction de scénarios

Module 3
Communication avec le patient et son entourage - 8 h
- La structure et l'entretien médical
- De la communication interculturelle et intergénérationnelle à une «culture tierce» et gestion de situation de «choc culturel, intergénérationnel»
- Communication de mauvaises nouvelles : stratégie d'annonce
- Les particularités du destinataire non communicant
- Annonce d'une mauvaise nouvelle : pronostic et annonce d'un handicap
- Construction de scénarios

Module 4
Communication assertive et gestion des conflits- 8 h
- Communication spécifique : «l'hypnose» et retour d'expérience en anesthésie pédiatrique
- Stratégies de communication assertive ou non agressive
- Pluralité de conflits (liés au management et aux relations du groupe, liés à la relation au patient) et situations de crise (méthode de la négociation et de la communication engageante)
- Retour d'expérience et exploitation en groupe et construction de scénario
- Réalisation de scénarios avec acteurs : patient simulé/standardisé/expert

Module 5
Mise en situations pratiques - 8 h
- Thèmes : communication dans un contexte interculturel, intergénérationnel, gestion d'un conflit managérial, négociation difficile

Stage - 8 h
- 1 journée en immersion au sein d'un service de soins, direction des ressources humaines, service communication, direction des usagers d'un établissement de santé

À noter

Organisation de la formation :
— Durée : 40 heures + une journée de stage (8 heures)
— Calendrier : 5 jours de formation (8h30- 12h45 et 14h-18h15) et une journée de stage
— Lieux de formation : Centre de Simulation All'Sims ou Faculté de Santé d'Angers
— Intervenants : médecin, praticien hospitalier, cadre de santé, directeur des soins, directeur des ressources humaines, chargée de missions Qualité et Gestion des Risques, journaliste...
— Validation : obtention de 4 modules sur 5 minimum (module 5 obligatoire) + attestation de stage

Modalités pratiques :
— Inscription : candidature en ligne sur le site de l'Université d'Angers jusqu'au 24 février 2019 (maximum 14 personnes)
— Dates : du 1er au 5 avril 2019
— Coût du Programme : 600 euros en formation initiale OU 1200 euros en formation continue (financement individuel ou par un tiers, ex : plan de formation, CIF...)

Visitez notre site

FACULTÉ DE SANTÉ
UNIVERSITÉ D'ANGERS

16 boulevard Daviers | 49100 Angers
Tél. 02 41 22 66 00
fcsante@contact.univ-angers.fr