



CONFÉRENCE

CONFIANCE(S) DANS LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

I POP ©: PROGRAMME OBSERVANCE PATIENT





CONFÉRENCE

Confiance(s) dans la relation médecin-patient

Conférence inspirée du programme POP :
Programme Observance Patient

La problématique de la non-observance des patients revêt un enjeu majeur pour notre système de santé : de récentes études indiquent que, selon les pathologies, près de **60% des patients atteints de maladies chroniques** et âgés de 28 à 45 ans **ne respectent pas les consignes d'observance**. L'Organisation Mondiale de la Santé déclare dans un document récent que « résoudre le problème de la non-observance thérapeutique serait plus efficace que l'avènement de n'importe quel nouveau progrès biomédical ».

Le respect de l'autonomie du patient dans ses choix et décisions est un principe fondamental de la relation thérapeutique et contribue à offrir à la **négociation une place majeure dans la relation patients**. Désormais, le médecin doit négocier le respect de l'observance et du protocole de soin.



LE CONFÉRENCIER



FRANÇOIS ELBAHRI

Ancien cadre au sein du GIPN et du RAID sur différentes fonctions opérationnelles et d'encadrement pendant plus de 30 ans, François Elbahri a travaillé dans les domaines de l'intervention, du renseignement et de la négociation en situation de crise. Il intervient sur le management en environnement complexe, la prise de risque et l'optimisation de la performance collective, et accompagne les spécialistes du monde hospitalier dans la négociation médecin-patient afin de leur donner des outils pour lutter contre l'inobservance thérapeutique.



I Objectifs de la conférence

- ☞ **S'assurer** de la bonne compréhension du patient
- ☞ **Découvrir** l'enjeu derrière la position affichée
- ☞ **Induire** le changement
- ☞ **Construire** un Objectif Commun Partagé
- ☞ **Utiliser** les bonnes techniques de questionnement
- ☞ **Engager** son patient (sa famille, son entourage)





PROGRAMME

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL PACIFICAT®
POUR OPTIMISER LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

Les quatre pouvoirs de la négociation dans l'amélioration de la prise en charge

Déterminer l'OCP, l'objectif commun de la prise en charge

La matrice des motivations POE® : Position - Objectif - Enjeu, répondre au refus de soin ou d'observance

Identification des trois cadres de la négociation : négociable, non négociable, jamais négociable

Créer une relation stable et durable avec le patient grâce aux TLS®, Tactical Listening Skills

Temps d'échange de 30 minutes sur des cas concrets vécus par les médecins

Le Programme Observance Patient conçu par les équipes de The Trusted Agency est un programme de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble des acteurs du monde médical.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

L'approche inédite du négociateur professionnel est articulée autour d'une solide connaissance du monde médical, des pratiques ou encore des mutations réglementaires, légales et économiques de cet environnement ainsi que d'une expertise reconnue en négociation à travers le référentiel PACIFICAT®.



Un format « décalé » projette les participants dans des univers différents de leurs milieux habituels pour stimuler leur réflexion et adopter de nouveaux comportements.



Des mises en situation et un débriefing personnalisé qui permet de s'approprier les méthodes et techniques.



Une transposition des méthodes et techniques de l'intervenant dans le métier des participants pour rendre les apprentissages accessibles et donc plus efficaces au quotidien.



La compréhension du facteur humain et l'intégration de la psychologie de la relation dans les négociations complexes avec les patients.



PRÉPARATION & CONCEPTION

Chaque conférence de François Elbahri fait l'objet d'une préparation en amont et d'une conception spécifique, dans le cadre d'un échange avec le conférencier et avec l'appui d'une spécialiste de la conception pédagogique.



