



FORMATION

CONFIANCE(S) DANS LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

| POP[©] : PROGRAMME OBSERVANCE PATIENT





FORMATION

Confiance(s) dans la relation médecin-patient

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. Cependant, les nombreuses contraintes actuelles liées au manque de temps, à la réduction des moyens et à la charge administrative toujours plus lourde peuvent nuire à la relation. Face à des patients plus exigeants et ultra-connectés, les soignants sont confrontés à des défis inédits. Ils devront trouver les ressources et outils nécessaires pour être en mesure de développer leur efficacité en situation dégradée.

Pour améliorer le respect de l'observance et du protocole de soin, une meilleure connaissance de chacun, une compréhension parfaite des émotions et la maîtrise de techniques à haute valeur ajoutée seront essentielles à la diffusion de la Confiance des deux côtés du bureau.



La formation Confiance(s) dans la relation médecin-patient s'adresse à tous les professionnels de Santé qui souhaitent développer une communication efficace avec leurs patients et ainsi améliorer leur efficacité en consultation et dans le suivi de leurs patients.

LES EXPERTS



LAURENT COMBALBERT

Laurent Combalbert est négociateur professionnel et expert en gestion de crise et négociations complexes depuis 1998. Il est également entrepreneur, auteur et philanthrope. Diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Police et de la National Academy du FBI, Laurent Combalbert a commencé sa carrière en tant que commandant des Sections de Protection et d'Intervention. Il a ensuite intégré le RAID, l'unité d'intervention de la Police Nationale et a participé à la création du métier de négociateur de crise. Après avoir passé plus de dix ans au sein des forces de police, il a décidé de s'engager dans le monde de l'entreprise, d'abord comme Directeur Associé au sein du groupe GEOS, puis comme co-fondateur d'ADN, l'Agence Des Négociateurs. Aujourd'hui, il est le fondateur de The Trusted Agency, dédiée au développement de la confiance des hommes et des organisations.



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.



STÉPHANE « KATO » CHARLOT

Ancien cadre des groupes d'intervention GIPN-BI-RAID et du renseignement antiterroriste, Stéphane Charlot est spécialiste de la préparation mentale et de l'optimisation de la performance collective. Il intervient sur la gestion des émotions, la confiance, l'agilité collective et la gestion de crise.

Il est le co-fondateur de The Trusted Agency, dédiée au développement de la confiance des Hommes et des organisations.



| Objectifs de la formation

- 1 Construire un OCP® Objectif Commun Partagé
- 2 Intégrer les techniques d'écoute active et de questionnement
- 3 Induire le changement par l'intelligence émotionnelle
- 4 Adapter les bonnes postures en situation dégradée
- 5 Gérer les profils complexes par la mise en situation de cas concrets
- 6 Construire et alimenter la relation de Confiance dans la durée

DURÉE & LIEU

La formation **Confiance(s) dans la relation médecin-patient** se déroule sur deux jours. Elle peut s'intégrer à un parcours de formation plus long.

Elle est disponible en intra entreprise et sera disponible sur le site du Campus à partir du mois de mai.

Selon les circonstances, elle s'adapte en distanciel (webinaire) et peut être complétée par un parcours digital.



| Bibliographie



Non merci, docteur

L. COMBALBERT,
S. FURTOS, M. MERY
DUNOD, 2020



Les 5 leviers de la confiance

L. COMBALBERT,
M. MERY
EYROLLES, 2016

I Programme

JOUR 1

Développer une relation efficace sur la base du référentiel **Pacificat**®

- 1 | **Les quatre pouvoirs** de la négociation dans l'amélioration de la prise en charge des patients
- 2 | **Déterminer l'OCP**, l'objectif commun de la prise en charge
- 3 | **La matrice des motivations POE**® : Position - Objectif - Enjeu
- 4 | Exercices de mises en situation : répondre au refus de soin ou d'observance
- 5 | **Identification des trois cadres** de la négociation : négociable, non négociable, jamais négociable
- 6 | **Développer son écoute active** grâce aux TLS®, Tactical Listening Skills
- 7 | Exercices de mises en situation : s'assurer de l'engagement du patient

JOUR 2

Les outils de la création de **Confiance(s)** à travers les 5 leviers de la **Confiance**

- 1 | **La Confiance en soi** : augmenter sa capacité à faire et à faire face
- 2 | **La Confiance d'équipe** : les techniques opérationnelles des équipes à Haute valeur ajoutée®
- 3 | **La Confiance hiérarchique** : les qualités du leader au sein de l'équipe médicale
- 4 | **La Confiance dans la mission** : développer son engagement malgré les contraintes externes
- 5 | **La Confiance dans l'histoire** : droit à l'erreur et débriefing

I Modalités pédagogiques

Les participants sont plongés en immersion dans des situations réelles, issues de l'expérience et de la pratique des experts. Chacun des enseignements tirés de cette immersion est transposé dans l'univers des participants pour renforcer l'appropriation et l'adaptation opérationnelle. Tous les éléments du programme de la formation **Confiance(s) dans la relation médecin-patient** font l'objet d'un apport théorique, d'une démonstration pratique et d'une appropriation immédiate à travers un exercice dédié.



MODALITÉS FINANCIÈRES

Le coût de la formation inclut la préparation et l'animation.



