

Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage envers l'équipe officinale- Présentiel



Financements

✓ DPC

✓ FIF-PL

✓ Hors financement

✓ OPCO EP



Durée
1 jours 7h



Modalité
Présentiel

Public & pré-requis

- Pharmaciens titulaires
- Pharmaciens adjoints
- Préparateurs en pharmacie
- Remplaçants, collaborateurs officinaux en contact avec le public

Les membres de l'équipe officinale sont en première ligne pour accueillir et conseiller les clients. Ils font face à une clientèle de plus en plus exigeante, souvent pressée et parfois mécontente. La réglementation en vigueur dans le secteur de la santé, tout comme les conseils de bonnes pratiques émis par les sociétés savantes et l'Ordre national des pharmaciens, soulignent l'importance d'une relation de qualité entre le professionnel de santé et le patient. Cette formation de 7 h vise à aider les pharmaciens et leurs équipes à acquérir les bases nécessaires pour gérer au mieux des interactions et des relations qui peuvent être dégradées.

Fiche programme

Les objectifs

Être à même de mieux comprendre et analyser différentes situations

A la fin de la formation, l'apprenant pourra :

- Prendre en charge un litige en sécurité
- Avoir la possibilité de fidéliser un client
- Mieux se connaître et mieux gérer son propre stress
- Avoir la bonne méthode et la bonne posture
- Utiliser la Communication Non Violente

Les + du programme

Formateur de qualités avec une grande expérience de la formation continue

Nombreux partages de situation pour coller à la réalité du terrain

Possibilité d'échange facilement pour réajuster

Les points clés du programme

- Les 3 stratégies en cas de stress/danger
- Comment se protéger face aux clients
- Techniques de respirations pour diminuer son stress
- La prise en charge du litige
- Définition d'un litige : les différentes causes

Les 4 étapes de la prise en charge

L'écoute

L'empathie

La solution

Le suivi

- Quelle posture et comment faire ?

La technique PEST

La Communication Non Violente

La méthode DESC

Le formateur

Pierre DEPERIERS / Claire GARRIGUES

Pharmaciens et formateurs

Méthodes pédagogiques

Pour cette formation nous vous proposons :

D'identifier vos besoins de formation

D'approfondir vos connaissances et de vous accompagner pour acquérir et développer des compétences à travers des activités en groupe et en individuel

D'analyser vos pratiques professionnelles à travers des études de cas cliniques et de cas concrets issus de situations vécues

D'échanger entre vous et le formateur

D'élaborer des axes et des actions d'améliorations en groupe

De réfléchir sur vos difficultés rencontrées afin d'optimiser vos pratiques...

Fiche programme

Méthode d'évaluation

Pré/post test : cette méthode d'évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après votre formation. La correction s'effectuera en fin de formation avec correction du formateur. Ce, afin que vous puissiez, par comparaison, constater votre progression au niveau des connaissances acquises.

Bilan de fin de formation : L'analyse de la synthèse de vos bilans, réalisée par le Pôle Formation Santé, permettra d'évaluer votre satisfaction et procéder aux réajustements nécessaires de la formation.

Contacts

Pôle Formation Santé

Siège social - Site GREENOPOLIS - 16 rue Berjon - 69009 LYON

Espace Coural - 13 rue de Nazareth 34090 MONTPELLIER

Site de Bordeaux - 33320 EYSINES

Site de Paris - 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY

Tél. : 07 84 57 75 61

E-mail : s.junqua@poleformation-sante.fr

www.poleformation-sante.fr