

# *Attestation Universitaire Formation à la communication*

*(entre les professionnels de santé et avec les patients)*



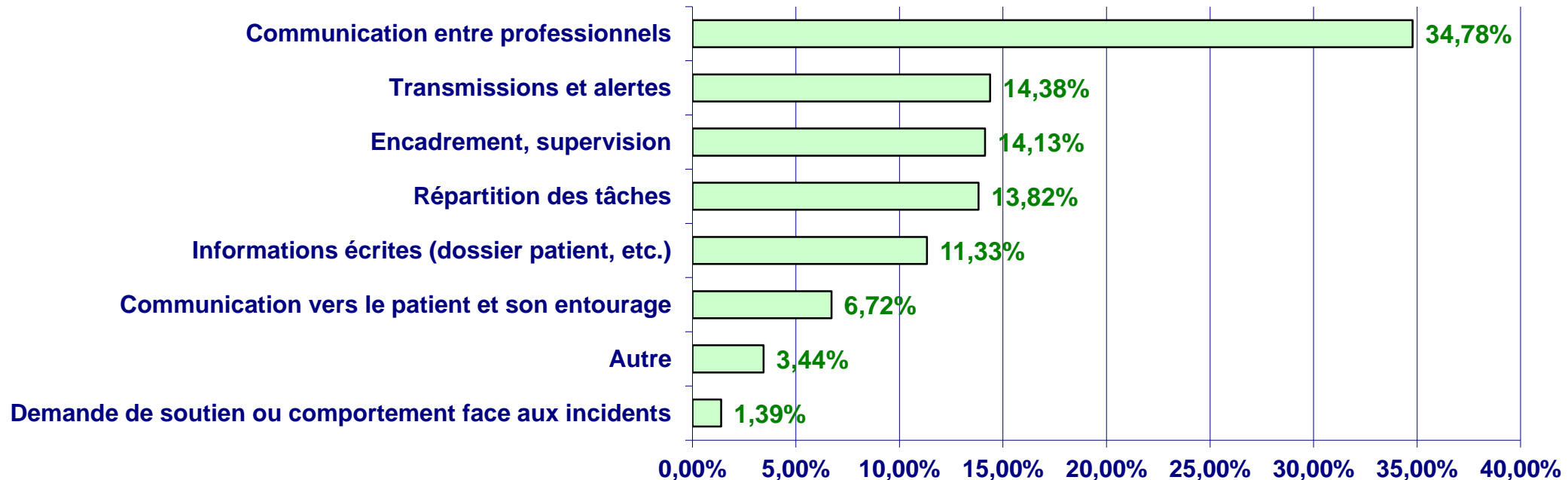
# Mieux communiquer : un enjeu en santé

- Les défauts de communication entre professionnels de santé et avec les patients entraînent quelquefois des **événements indésirables**, parfois graves.
- Cette transmission est essentielle car elle conditionne en grande partie **la qualité** du travail et la prévention des risques.



# Base REX : Causes profondes liées à « équipe »

Accréditation des médecins: Répartition des causes profondes dans la catégorie « Causes liées à l'équipe »



# Contexte

- « nouveaux » outils de communication
- nouveaux types de communication
- nouvelles générations
- travail en équipe
- patients mieux informés et plus « exigeants »..

# Objectifs

- L'objectif pédagogique général est de faciliter et d'améliorer la communication entre les **professionnels de santé** et avec **les patients**
- Diminuer le nombre d'EIG liés à des défauts de communication
- Favoriser la relation médecin – patient - famille
- Améliorer le bien être au travail



# Contenu

## Module 1

- Apprendre et comprendre les principes fondamentaux de la communication (contexte, face à face, téléphonique, PNL et AT)

## Module 2

- Comprendre les interactions et leurs enjeux entre les professionnels et leur environnement (communication de groupe, identité numérique, situation de crises...)

## Module 3

- Mettre en place une communication optimale avec les patients et leur entourage (structure de l'entretien médical, communication de mauvaises nouvelles)

## Module 4

- Adopter un attitude facilitatrice pour avancer ensemble (communication interculturelle, intergénérationnelle, outils numériques, communication en milieu désorganisé )

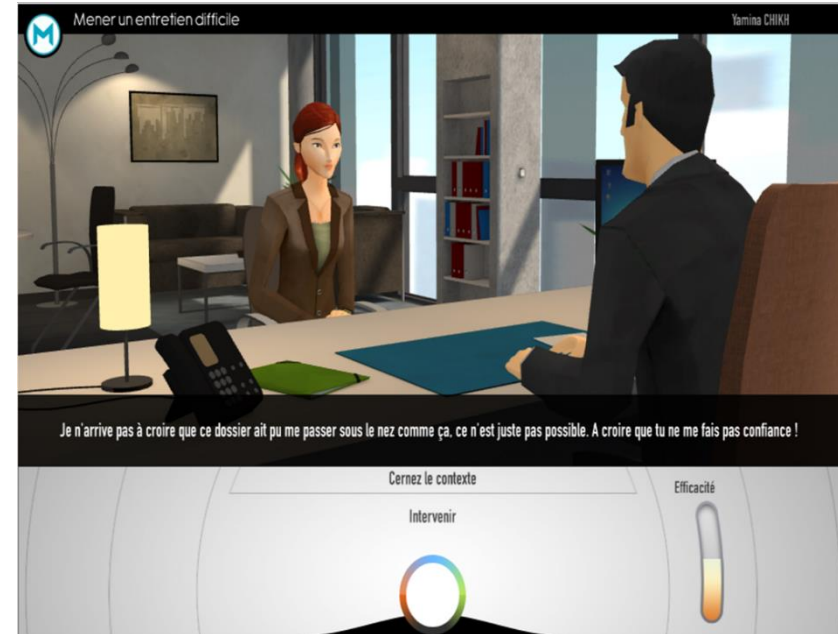
## Module 5

- Mettre en scène et s'exprimer sur les situations abordées (situations pratiques)

# Pédagogie utilisée



- Cours magistraux interactifs
- **Simulation** :
  - scénarios avec acteurs
  - serious games
- Pédagogie hybride : activités à distance et en présentiel



# Evaluation

## Une évaluation des apprenants :

- Réalisée à l'issue des modules (scénarios).
- Une journée de stage à valider
- Une fiche d'aide à la progression sera complétée par les formateurs pour chaque stagiaire.

## Evaluation de la performance du programme :

- Prévues sous forme d'un questionnaire

## Evaluation de l'impact sur les pratiques :

- Pré-test et post test (dématérialisé à distance et en ligne sur ENT)





# Session envisagée

Une ou deux par an.  
Future session du 9 au 13 avril 2018.  
Fin des inscriptions : 1<sup>er</sup> mars 2018.  
Candidature en ligne :  
[Univ-angers.fr](http://Univ-angers.fr)

Merci !

