

# 3 | Accompagnement des patients et des familles

## ACCOMPAGNEMENT EN DÉMARCHE PALLIATIVE : GESTION DES APPELS ET SOUTIENS DES FAMILLES



**Durée : 1 jour**



**Intervenants**

Médecin spécialisé en démarche palliative, médecin coordonnateur EMAD, cadre référent en soins palliatifs, psychologue clinicien, consultant spécialisé



**Public visé et prérequis**

- Secrétaires médicales et toute personne amenées à gérer des appels téléphoniques en démarche palliative
- Pas de prérequis

### Objectifs et compétences professionnelles visés

- Mobiliser un socle de connaissances de base en soins palliatifs
- Entendre plaintes et souffrances au téléphone en situation de crise
- Améliorer le fonctionnement des interfaces : quel appel à transmettre à qui, avec quel degré d'urgence et où le noter ?

### Programme de la formation

#### Les notions de base en soins palliatifs : petit lexique médical

- Définition et sémantique
- Philosophie et cadre juridique
- Signes cliniques, symptômes et inconfort de fin de vie
- Thérapeutiques et protocoles
- Les difficultés rencontrées

#### Gestion des appels et de l'écoute au téléphone. Parler au téléphone : jeu de la distance et de la proximité

- Communiquer de manière efficace avec son correspondant : les principes de base
  - Faire face à une personne confuse
  - Faire face à une personne ayant besoin d'être écoutée
  - Faire face à la violence
  - Faire face à des demandes non justifiées

- Les attitudes à risque, ce qu'il faut éviter, les mots pour le dire, les mots à ne pas dire
- Le déroulé d'un appel téléphonique : le cadrage de l'entretien

#### Écouter à distance : la bienveillance et l'empathie

- La souffrance d'autrui ; qu'éveille-t-elle en nous ?
- De quoi sommes-nous coupables ?
- Les moyens de gérer son émotion et de dédramatiser
- Les moyens pour ne pas entrer dans une relation conflictuelle
- Comment en sortir quand elle est inévitable

#### Gérer les interfaces par téléphone

- Études de cas autour des principales situations problèmes rencontrées par l'établissement commanditaire

#### Debrief avec un cadre de l'établissement commanditaire

- Dans chacune des situations problèmes identifiées
  - Qui appeler ? Pour faire quoi ? Avec quel degré d'urgence ?

Tarif et dates Inter : Consulter le calendrier des formations Inter

Tarif Intra/groupe (présentiel, distanciel, sur-mesure) : Nous contacter