



# L'expérience patient à la hauteur de vos soins

## Le patient, votre meilleure communication

A l'ère des gourous du marketing, ne nous perdons pas.

Plutôt que d'investir temps et budget dans du contenu dont vos patients se désintéressent, misez sur ce **qui fait réellement parler de vous** : une **expérience patient soignée**.

### ✓ **Les objectifs opérationnels**

- **Harmoniser l'équipe** autour du patient
- Comprendre et s'ajuster à **chaque patient**
- Optimiser les **parcours patient**

### **Public**

Chirurgiens-dentistes, Equipe dentaire

### **Prérequis**

Aucun

### **Durée**

**2 jours consécutifs**, soit 14 heures

Horaires de 9h à 17h30

### **Contenu**

JOUR 1	JOUR 2
<p><u>Comprendre son patient pour bâtir la confiance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondements de la relation de confiance</li> <li>• Psychologie de la relation de soin et biais cognitifs</li> <li>• Facteurs de motivation et mécanismes de décision du patient</li> </ul> <p><u>Gérer la relation patient</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les postures du professionnel de santé</li> <li>• Adapter sa communication au contexte et au patient (dont les situations difficiles)</li> <li>• Tirer parti du numérique</li> </ul>	<p><u>Optimiser vos parcours patient</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coordonner en équipe autour du patient</li> <li>• Cartographier et optimiser les parcours</li> <li>• Apporter une cohérence globale</li> </ul> <p><u>Piloter l'expérience patient au quotidien</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer et suivre l'expérience patient</li> <li>• Mettre en place une démarche d'amélioration continue</li> <li>• Établir votre plan d'actions pour le retour au cabinet</li> </ul>

### **Méthodes et outils pédagogiques**

- Cette formation comporte des **travaux pratiques**, des interventions et des **partages d'expériences**, des analyses de **cas concrets**, des mises en situation ainsi que différentes ressources pédagogiques
- Nous mobilisons la **richesse des pratiques** et l'expérience de nos formateurs, ainsi que les innovations issues du domaine **dentaire**, des **sciences du travail** et **d'autres secteurs**, pour vous offrir un contenu innovant, efficace et stimulant

### **Accueil et lieu de formation**

- La formation est réalisée en présentiel dans nos locaux à **la Baule-Escoubac (44)**
- Les sessions comportent **4 à 12 participants**
- Les **pauses et déjeuners sont inclus** (collations : fruits frais, viennoiseries, boissons chaudes et froides)
- Nous vous remettons un **kit d'accueil** à votre arrivée avec le support de formation en version papier et un espace de prise de notes

## VOS FORMATEURS



**Dr Margaux Lecerf-Haspot**

CHIRURGIEN-DENTISTE

Le Dr Margaux Lecerf-Haspot a exercé en groupe, en individuel et en solo.

Cette expérience de terrain nourrit une spécialisation claire : **optimiser l'organisation du cabinet** selon son mode d'exercice.

Elle aide les praticiens et équipes à **ajuster leur fonctionnement à leur identité**, améliorer l'expérience patient, gagner en autonomie et en ergonomie au fauteuil, ...



**Jordan Mériaux**

MANAGER & FORMATEUR

Après dix ans à diriger des équipes internationales dans différents secteurs d'activité, Jordan accompagne praticiens et équipes sur des sujets très concrets : **organiser** l'activité, **intégrer le numérique** et l'IA avec discernement, (re)trouver un **fonctionnement d'équipe** fluide et apaisé, ...

Son cap est clair : aider à bâtir des **organisations lisibles, collaboratives et réalistes**, qui tiennent dans la durée et rendent le quotidien de travail plus serein.

### ✓ **Evaluation**

- Un questionnaire d'auto-positionnement situe votre niveau d'entrée en formation
- La validation des acquis s'effectue au fur et à mesure de la formation par des évaluations écrites et des exercices d'application

### 📖 **Accès à la formation et aux ressources**

- **L'accès** à une session de formation est possible jusqu'à **7 jours avant** son démarrage (selon les disponibilités)
- Les **ressources** pédagogiques numériques sont accessibles **24/7** dans votre espace personnel sur notre plateforme LMS jusqu'à **6 mois** après la fin de votre formation

### 👤 **Accompagnement et suivi**

- Vos formateurs vous accompagnent tout au long de votre formation
- Un **suivi à 3 mois** est inclus dans votre formation (durée d'environ 1h)

### ♿ **Accessibilité**

- Cette formation est **accessible** aux personnes en situation de handicap
- Nous vous invitons à **contacter notre référent** handicap (coordonnées dans la section "Contacts" pour vous assurer le meilleur accueil

### 🚀 **Sessions & inscription**

#### TARIFS

INDIVIDUEL	950 € TTC
MULTI-INSCRIPTIONS	890 € TTC



### ✓ **Contacts et informations utiles**

**Responsable pédagogique**  
formation@institut-racines.fr

**Responsable administratif**  
info@institut-racines.fr

**Référent handicap**  
accueil@institut-racines.fr

Les **dates des prochaines sessions** sont disponibles sur notre site *institut-racines.fr* ou en suivant le QR Code ci-dessus.

Le **contact téléphonique de vos formateurs** vous sera transmis à la validation de votre entrée en formation