

## Objectifs

Définir et comprendre les enjeux de l'accueil. Connaître la réglementation et la respecter.

Identifier les conditions de réussite d'un accueil de qualité.

Développer ses capacités relationnelles pour accueillir, orienter et informer.

Connaître et utiliser des techniques de communication verbale et non verbale

Gérer les situations difficiles. Comprendre les différents mécanismes qui provoquent l'agressivité pour mieux les anticiper

Elaborer la procédure d'accueil

## Public concerné

Le personnel soignant, administratif ayant dans ses missions l'accueil des patients et leurs familles  
Effectif : de 1 à 10 personnes

## Durée

3 jours (2+1) – 21 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Apports théoriques  
Travail en groupe  
Analyse de situations rencontrées sur le terrain

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTER : dans nos locaux

En INTRA : dans vos locaux

## Contenu du stage

### Les enjeux de l'accueil : pour le patient, pour la famille et pour le personnel

Réflexions sur les principales étapes du parcours des malades et des familles

L'accueil physique

La signalisation, l'information

Le regard, l'accueil, la prise en charge

Les règles de confidentialité, la réglementation

### Aspects psychologiques liés à l'hospitalisation

Le Patient, la Famille, le Soignant

Leurs besoins fondamentaux

Questionnement à propos de leurs attentes et de leurs représentations

La souffrance et les corollaires

### Développer ses capacités relationnelles

Etre réellement disponible

Savoir écouter activement

Adapter son comportement et sa gestuelle

Etre écouté pour être compris : utiliser les mots, la distance, le regard...

S'intéresser aux faits – s'interdire opinions et jugements de valeur

Prendre en compte l'émotion

S'adapter au mode de communication pour construire un dialogue de qualité

### Ecouter, comprendre et prendre en compte les besoins et attentes

Savoir questionner si nécessaire

Reformuler en cas de doute

Donner une réponse adaptée

Savoir orienter et informer

### Gérer et anticiper les situations difficiles

Les différentes situations conflictuelles

Les comportements d'évitement et d'affrontement

Les exigences particulières

Comprendre et prendre en compte l'émotion pour ensuite pouvoir raisonner

Anticiper : identifier les situations à l'origine de comportements défensifs pour mes interlocuteurs et adopter les comportements et attitudes adaptés

### Respecter et faire respecter les règles de discrétion

Notion d'intimité et de respect d'intimité

Les limites de courtoisie

## La procédure d'accueil

### Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

### Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques