

Réf : ME004

MAJ : 04/23

Public concerné

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

Durée

2 jours – 14 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 : nous consulter
En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de définir et d'analyser les conditions de réussite d'un accueil de qualité
- de développer ses capacités relationnelles pour accueillir, orienter et informer
- d'utiliser des techniques de communication verbale et non verbale
- de gérer les situations difficiles
- de comprendre les différents mécanismes qui provoquent l'agressivité pour mieux les anticiper
- d'élaborer la procédure d'accueil

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'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

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

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