

# > Proposer un accueil de qualité



## **Objectifs :**

- Identifier les attentes des différents publics (patients, résidents, familles, visiteurs) et l'importance de la phase d'accueil,
- Développer les attitudes et compétences relationnelles appropriées,
- Gérer les exigences des personnes accueillies.



## **Public :**

- Tous professionnels de santé chargés de l'accueil



## **Contenu :**

### **Définition et concept d'accueil**

- Les enjeux d'un accueil de qualité
- L'accueil du patient, de la personne âgée, des professionnels, de la famille, des visiteurs

### **Le respect de la personne accueillie**

- Connaissance de la charte du patient hospitalisé et de la personne âgée dépendante
- Connaissance du livret d'accueil, du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement

### **Les différents outils nécessaires pour réaliser un accueil**

- Savoir développer les capacités relationnelles et les techniques d'écoute et d'observation
- Savoir adapter le comportement
- Connaître les différentes modalités de communication avec les services internes et externes
- Respecter les règles de discrétion, de confidentialité et de devoir de réserve
- Exercices pratiques

### **Les techniques de communication verbale et non verbale**

- Présentation, écoute, reformulation
- Etre à l'écoute du comportement gestuel

### **Compréhension des attentes et des questions**

- Transmission des informations recueillies
- Les techniques de recueil des attentes et des besoins des personnes

### **Savoir gérer les situations difficiles**

- L'urgence – l'anxiété – l'insatisfaction – le stress – l'agressivité et la violence
- Exercices pratiques

## **Méthode pédagogique :**

Apports théoriques - exercices pratiques et mise en situation

## **Intervenants :**

Cadre formatrice

## **Durée :**

3 jours

## **Dates :**

24 – 25 mai et 1<sup>er</sup> juin 2007  
En intra : nous consulter

## **Coût :**

En inter-établissement : 525 € / stagiaire  
En intra : nous consulter