

Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'accueil et d'une bonne communication avec le patient
- Identifier et définir les composantes d'un accueil réussi du patient et de son entourage
- S'approprier les attitudes et comportements favorables à un accueil de qualité
- Personnaliser la prise de contact avec le patient et le mettre en confiance en prenant en compte ses attentes
- Comprendre le processus de l'agressivité et ses causes les plus fréquentes
- Elaborer une charte d'accueil commune

Programme de la formation

Module 1

- L'importance et les bases de l'accueil

Module 2

- Communiquer efficacement

Module 3

- Les bases de la communication :
 - ✓ Modélisation du système de communication
 - ✓ Le verbal, para-verbal et non verbal,
 - ✓ L'expression orale (vocabulaire, diction, ton de voix...)

Module 4

- Les attitudes accueil :
 - ✓ Prendre sa part de responsabilité
 - ✓ Le positionnement professionnel
 - ✓ L'observation neutre versus les étiquettes et le jugement
 - ✓ L'ouverture à l'autre
 - ✓ Ecoute et reformulation : comprendre, rassurer, informer et orienter
 - ✓ Empathie et juste distance

Module 5

- Personnaliser l'accueil
 - ✓ Prendre en compte les attentes du patient et de sa famille
 - ✓ Evaluer les besoins spécifiques : Écouter les sentiments et les besoins
 - ✓ Accueillir comme on aimerait être accueilli
 - ✓ Prendre du recul et éviter les comportements agressifs
 - ✓ Analyser les causes d'agressivité et adapter son comportement

Module 6

- Elaboration d'une charte d'accueil commune

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Analyse de pratiques professionnelles
- Exercices sur des cas concrets
- Mises en situation à travers des jeux de rôle

Modalités d'évaluations

- Evaluation initiale afin de mesurer le niveau de connaissances
- Evaluation des connaissances et/ou compétences acquises en fin de formation
- Evaluation de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de la formation

Accessibilité

Un référent handicap est à votre disposition afin de faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap, contactez-nous.

Public concerné

Tous les personnels en situation d'accueillir, d'accompagner les patients/résidents/familles

Prérequis

Etre en contact avec les patients/résidents/familles

Intervenant

Infirmier diplômé d'Etat – Diplômé en sciences de l'éducation – Praticien en Hypnose Ericksonienne

Durée

2 jours (14h) en présentiel

Date

Nous contacter

Lieu

Intra ou Inter

Nombre de participants

Session ouverte à partir de 6 participants
Groupe limité à 12 participants

Tarif individuel

530 euros

Tarif de groupe

Nous contacter

Contact

NATHALIE MARTINI

04 13 42 75 11/n.martini@ifsilblancarde.com