

## 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

## 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

**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

## Accessibilité

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