

ACCUEIL DE QUALITE et GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN ETABLISSEMENT DE SANTE

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

Cadre supérieur de santé – Accompagnateur RH certifiée, spécialisée en ergologie et pédagogie

Sophrologue et praticienne cohérence cardiaque

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@fsilablancarde.com

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.

Objectifs

- Prendre en compte l'enjeu majeur de sa fonction d'accueil pour sa structure de soins
- Maîtriser certains aspects propres à l'accueil physique et téléphonique
- Gérer et apaiser des situations complexes avec professionnalisme et calme
- Réaliser un projet individuel de progression. Le stagiaire sera en mesure d'appliquer les connaissances acquises sur son lieu de travail et d'améliorer ses compétences tant sur les plans professionnels que relationnels de façon pérenne

Programme de la formation

Module 1

- Assimiler l'impact de la qualité de l'accueil de l'usager sur sa prise en charge au sein des enjeux de l'établissement de santé :
 - Les critères d'un accueil de qualité
 - Quels enjeux pour l'établissement de santé ?
 - Les attentes du patient et de son entourage
 - Rôle du professionnel de l'accueil et secret professionnel

Module 2

- Respecter les valeurs et les exigences de l'établissement :
 - Les valeurs de l'établissement de santé (connaissance des documents : règlement intérieur, charte du patient hospitalisé)
 - Les exigences de qualité et de certification
 - Les conditions de sécurité pour le patient, son entourage et pour le professionnel

Module 3

- Adapter sa communication :
 - Fondamentaux de la communication et techniques d'information
 - Communication verbale et non verbale :
 - Attitude adaptée face à l'expression multiculturelle et religieuse (Laïcité et législation dans ce domaine, Connaissance des principales caractéristiques des cultures et religions fréquentant la structure)
 - Organisation et protocoles d'accueil et d'activités dans l'établissement
 - La communication téléphonique

Module 4

- Prévenir et gérer les situations d'accueil difficiles :
 - Incivilités, agressivité, violence
 - Identification des situations et repérage des causes génératrices :
 - Prévention et conduites à tenir situations difficiles
 - Les outils en communication pour désamorcer la violence :
 - Techniques de gestion du stress

Module 5

- Intégrer les impératifs de sécurité face au contexte de catastrophe ou menaces terroristes :
 - Connaissances du plan Vigipirate
 - Connaissance du plan blanc et des consignes dans sa structure
 - Développer vigilance et prévention