

CAMPUS DES TALENTS

ACCUEIL du PATIENT et SAVOIR ETRE

Formatrice

Sandrine MASSOC (*infirmière*)

Objectifs

- Identifier les composantes d'un accueil de qualité en milieu médical
- Mettre en pratique les techniques d'accueil et de communication verbales et non verbales adaptées aux patients
- Gérer les situations d'accueil difficiles avec professionnalisme et empathie
- Contribuer à l'amélioration de la satisfaction des patients et à l'image de l'hôpital

Contenu

0,5 Jour

Introduction :

Importance de l'accueil des patients en milieu médical
Les enjeux de la qualité de l'accueil pour les patients et l'hôpital

Les composantes d'un accueil de qualité

L'écoute active
La communication verbale
La communication non verbale
L'empathie et la bienveillance
Le respect des consignes de confidentialité

Mise en pratique : exercices et jeux de rôle

Exercices d'écoute active et de reformulation
Jeux de rôle pour simuler des situations d'accueil courantes
Feedback

Gérer les situations d'accueil difficiles

Identifier les situations d'accueil difficiles : patients anxieux, en colère, agressifs
Techniques de désamorçage et de communication
L'importance de garder son calme et son professionnalisme

Modalité d'évaluation

- La présence à l'ensemble des modules est obligatoire
- Contrôle des connaissances théoriques via un QCM à l'entrée et à l'issue de la formation construit à partir des objectifs pédagogiques

Remis à l'apprenant

En début de formation

Livret d'accueil, planning de la formation, fiche programme.

En fin de formation

Support papier du contenu de la formation, QCM d'évaluation corrigé.

Moyens pédagogiques

- Brainstorming, tables rondes, cours magistral.
- Travaux en sous-groupes, exposés, mises en situation

Pré-requis

- Être secrétaire médicale

Public

- À destination de tous les personnels secrétaires médicale en charge de l'accueil

Durée

3,5heures
soit 0,5 jour

Horaires

09h > 12h30
ou
13h30 > 17h00

Lieu du stage

(si organisation inter)
Campus des Talents
d'Aésio Santé
60, rue Robespierre
42100
Saint-Etienne

Groupe

De 6 à 12

Tarifs

nous consulter.

Conditions de maintien

Un minimum de 6 participants est requis pour le maintien d'une session inter-établissement. L'annulation de la session se fera 10 jours avant son commencement si les conditions ne sont pas remplies. Le Campus des Talents dispose de locaux permettant d'accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous avez besoin d'un aménagement contactez nous pour sa mise en place.

