

ACCUEIL ET IMAGE DE MARQUE DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE

Code produit : 0AC / Version : V1

FINALITE DE LA FORMATION

Mettre en place une stratégie de communication par une valorisation de l'image de son établissement et de son personnel dans une mission d'accueil.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mesurer les enjeux de l'accueil dans un établissement de santé
- Définir précisément la fonction « Accueil » et ses responsabilités
- S'adapter à la diversité des situations d'accueil dans un établissement de santé
- Consolider les techniques d'accueil et de communication, afin d'assurer une prise en charge satisfaisante du patient et de sa famille
- Mieux gérer les situations délicates, lors de l'accueil des patients et de leur famille

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Toute personne dont le poste de travail comporte une mission d'accueil, quelles que soient la forme et la finalité de cette mission (personnel soignant, éducatif, personnel administratif)

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Des outils concrets adaptés à la situation professionnelle et à la personnalité de chacun. Apports d'outils et de méthodes immédiatement applicables. Mises en situation.

Validation des acquis : Tour de table, observation par des mises en situation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Consultant en communication interpersonnelle, en Management et RH

PROGRAMME

Les enjeux de l'accueil dans la chaîne de soins

- L'accueil : un acte **professionnel** qui est **l'affaire de tous**
- Mesurer **l'impact** d'un accueil de qualité sur :
 - les relations avec le patient et sa famille
 - les relations entre le patient et les soignants
 - l'image véhiculée par l'établissement de santé
 - le travail quotidien des soignants.
- Mesurer l'importance du **rôle** et des **responsabilités de « l'accueillant »**
- Identifier les **attentes des patients** en matière d'accueil.
- Place de l'accueil dans la démarche de **certification**.
- Définir les **critères de qualité** d'un accueil réussi.

S'adapter aux différentes situations d'accueil et de communication

Afin d'ajuster une **démarche commune d'accueil** et de communication, identifier les **spécificités, les contraintes et les difficultés** de chaque type d'accueil et de situations de communication entre soignants, personnel administratif et patients :

- L'accueil physique et l'accueil téléphonique
- L'accueil au bureau des admissions
- L'accueil au sein des services (consultations externes, chirurgie, obstétrique...)

Réussir l'accueil du patient dès la prise de contact

- Développer un **état d'esprit positif** qui conditionne la qualité de l'accueil.
- Établir une relation de **confiance** avec le patient et sa famille.
- Décoder les comportements **non verbaux** du patient : attitude, voix, regard, ...
- Assurer une prise en charge **individualisée** du patient, afin de le **sécuriser**.
- Adopter une attitude physique et verbale de **disponibilité**, pour offrir une présence rassurante et chaleureuse au patient et à sa famille.
- Détecter rapidement les préoccupations et le **besoin** psychologique du patient
- Éviter l'attente. Savoir **gérer l'attente et faire patienter avec habileté**.

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.