

L'ACCUEIL EN ETABLISSEMENT DE SANTE OU MEDICO-SOCIAL

Accueillir en établissement de santé ou médico-social, c'est poser les bases d'un parcours de soin ou d'accompagnement réussi.

Cette première interaction engage à la fois la qualité perçue par la personne accueillie et l'image de l'établissement. L'enjeu ? Allier professionnalisme, humanité et respect des procédures, pour répondre aux attentes individuelles tout en s'inscrivant dans le cadre éthique et organisationnel de la structure.

OBJECTIFS - COMPETENCES VISEES



- Acquérir les savoir-faire et savoir-être essentiels pour offrir un accueil de qualité, attentif aux besoins, aux attentes et au confort des patients/résidents et de leur entourage.
- S'approprier des techniques et postures adaptées pour prévenir et désamorcer les tensions, transformer l'agressivité en dialogue constructif.
- Optimiser ses pratiques au téléphone : accueil, écoute active, transmission d'informations claires et efficaces, pour une relation à distance de qualité.

METHODOLOGIE

Apports théoriques,
échanges sur les attentes.

Exercices de structuration
en sous-groupes.

Jeux de rôles, feedback
collectif.

Analyses de situations
réelles.



PUBLIC CONCERNE

- Tous les professionnels impliqués dans l'accueil des patients/résidents et de leurs proches

PREREQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

 12 personnes maximum

PROGRAMME



Savoir se présenter et valoriser son établissement

- L'impact sur l'image de l'établissement et sur la relation de confiance
- Méthode pour construire un discours clair : qui je suis, mon rôle, les atouts de l'établissement
- Moduler sa présentation selon le public : patient, famille, membre de l'établissement.
- Techniques pour mettre en avant des points forts sans jargon ou ostentation
- Auto-évaluation et plan d'action individuel pour améliorer sa présentation

Développer un accueil centré sur la personne et ses proches

- Identifier les besoins et attentes des patients/résidents et de leurs proches.
- Savoir-faire : premier contact, écoute active, reformulation.
- Savoir-être : empathie, bienveillance.
- Adapter son attitude et son langage selon le profil et l'état émotionnel de la personne.
- Techniques pour inclure les proches dans l'accueil, gérer les attentes et les émotions.
- Accueillir une personne en détresse, en deuil, ou avec des besoins spécifiques.
- Auto-évaluation de ses pratiques, identification des axes de progrès.

Gérer les situations délicates avec professionnalisme

- Reconnaître les signes d'agressivité, de tension ou de malaise chez l'interlocuteur.
- Analyser les origines possibles (stress, incompréhension, peur, etc.).
- Techniques de communication non violente, gestion du ton et du langage corporel.
- Méthodes pour calmer le jeu : écoute, reformulation, proposition de solutions.
- Connaître ses limites, savoir alerter ou se faire relayer si nécessaire.
- Analyse collective des situations vécues, partage des bonnes pratiques.

Perfectionner sa communication téléphonique

- Les spécificités du téléphone
- Enjeux de la communication à distance : voix, ton, débit, silence.
- Méthode pour un accueil téléphonique efficace : identification, écoute, réponse.
- Savoir moduler son langage selon l'interlocuteur et la situation.
- Gérer les appels difficiles
- Techniques pour gérer les réclamations, les urgences, les interlocuteurs stressés.
- Méthodes pour éviter les malentendus, reformuler, vérifier la compréhension.
- Auto-évaluation de ses appels, identification des points forts et axes d'amélioration.



SUIVI ET EVALUATION DE LA FORMATION

- Test de pré positionnement en début de formation pour évaluer le niveau du stagiaire
- Test de post positionnement en fin de formation pour évaluer l'évolution des compétences
- Fiche d'évaluation globale de la formation
- Remise d'une attestation de formation