

SECTEUR SANTÉ

Accueil du patient et des familles

Public visé

Nos formations s'adressent aux professionnels du secteur public, de la santé et du privé. Elles sont conçues pour les cadres, managers, directions, équipes RH, agents, fonctions support, experts métiers souhaitant développer leurs compétences techniques et relationnelles en situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Objectifs indicatifs, à adapter à votre contexte

- 01** Comprendre les enjeux et l'importance de l'accueil du patient et de ses proches
- 02** Adopter une posture professionnelle et relationnelle adaptée
- 03** Maîtriser les techniques de base de la communication à l'accueil
- 04** Gérer les situations d'accueil difficiles

Contenu pédagogique

Contenu indicatif, à adapter à votre contexte

- 01 Les enjeux et fondamentaux de l'accueil du patient et des familles**
 - Le rôle et la mission de l'accueil dans le parcours du patient
 - Les impacts de l'accueil sur le patient, la famille et les équipes
 - Les qualités professionnelles nécessaires à un accueil de qualité
 - Les aspects organisationnels facilitant l'accueil
 - La coopération entre services au service d'un accueil cohérent et continu
 - Les principes de qualité de l'accueil et de qualité de service
- 02 Les bases de la communication à l'accueil**
 - Le schéma de la communication
 - La communication verbale et non verbale
 - L'écoute active et l'empathie
 - Les différentes attitudes face à autrui
 - Le langage positif au service de la relation
 - L'accueil physique et téléphonique : spécificités et bonnes pratiques
- 03 L'entretien d'accueil et la relation de confiance**
 - Les phases clés d'un entretien d'accueil ou de demande de renseignements
 - Comprendre et identifier les besoins du patient et de sa famille
 - Créer et maintenir une relation de confiance
 - Connaissance de soi et qualité de l'accueil
 - Les mécanismes relationnels et émotionnels du personnel d'accueil
 - Le besoin de reconnaissance et son impact sur la relation

04 Faire face aux situations difficiles et à l'agressivité

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et du conflit
- Les règles de base pour désamorcer une situation tendue
- Techniques de communication face à un patient ou un proche agressif
- Gestion du stress et des émotions à l'accueil
- Techniques simples de respiration pour garder son calme
- Construction d'objectifs individuels de progrès

Modalités & accessibilité

Modalités indicatives, à adapter à votre contexte

DURÉE À déterminer ensemble après un cadrage pédagogique.	FORMAT Présentiel, distanciel ou hybride.
LIEU À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique	PRÉREQUIS À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique
DÉLAI D'ACCÈS Inscription au maximum 10 jours avant la date de formation	TARIF A partir de 1 200€ nets par jour (*les activités formation d'Obea ne sont pas assujetties à la TVA conformément à l'article 261-4-4e - a du CGI.)
ACCESSIBILITÉ Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations pédagogiques, organisationnelles et techniques nécessaires.	

Moyens & méthodes pédagogiques

En fonction de vos objectifs et des publics, nous combinons les méthodes que nous utilisons au quotidien :

- Apports théoriques & méthodologiques
- Étude de cas
- Atelier de partage & de construction
- Mise en situation
- Séance de questions / réponses
- Évaluation par les pairs

Modalités d'évaluation

Chaque formation démarre par un positionnement de vos équipes et se conclut par une évaluation des acquis — pour que vous puissiez mesurer concrètement le retour sur votre investissement.

AVANT LA FORMATION Un positionnement rapide pour partir du bon niveau.

PENDANT ET APRÈS Des mises en situation, des quiz et un débrief collectif pour ancrer les acquis.

À L'ISSUE Une évaluation finale pour mesurer ce qui a changé.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS

Téléphone : 01 40 53 47 00 · E-mail : informations@obe.fr