

LA QUALITÉ D'ACCUEIL AU SERVICE DU PATIENT / RÉSIDENT ET DE SES PROCHES

by *santest*



Cette formation participe à l'amélioration des relations entre le personnel et le patient et favorise sa prise en charge. Un accueil de qualité contribue à donner au patient/ résident un meilleur moral et l'aide dans le processus d'adaptation. C'est aussi pour tous les professionnels, la possibilité de travailler dans un cadre relationnel plus harmonieux et par conséquent plus confortable.

Objectifs

- Clarifier pour tous, la notion d'accueil et les conditions nécessaires à un accueil de qualité.
- Définir les enjeux de l'accueil.
- Sensibiliser ou remobiliser les personnels autour de techniques de communication permettant d'améliorer l'interrelation.
- Développer une écoute incluant la notion de responsabilité et de confidentialité.
- Apprendre à gérer les situations délicates ou conflictuelles.

Contenu de la formation

- Réflexion autour du mot Accueil.
- Les conséquences du mauvais accueil et du non-accueil.
- Législation autour de l'accueil.
- Valeurs humaines nécessaires à un accueil de qualité.
- Les différents types d'accueil.
- Repérer les facteurs favorisant les situations conflictuelles et les attitudes positives de l'accueil.
- Les techniques de communication.
- Les 10 recommandations de l'accueil.

Méthodes pédagogiques

Méthodes actives et participatives avec exposés théoriques. Exercices de simulation et échanges d'expériences. Une documentation pédagogique sera mise à disposition de chaque participant.

Évaluation

Une évaluation en fin de formation sous forme de questionnaire permet de mesurer l'atteinte des objectifs et la satisfaction des stagiaires. Un tour de table en début et fin de formation sera également effectué.

Attestation du suivi de la formation

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation individuelle à son issue.

Public :

Toute personne en situation d'accueil dans un établissement

Aucun prérequis.

Durée : 2 journées de formation soit 14h

Tarif : sur devis, nous contacter

Délais d'accès : 1 mois sous réserve de disponibilités communes