

L'accueil à l'hôpital

Contexte

La formation **l'accueil à l'hôpital** permet aux agents qui accueillent des patients et des usagers à devenir acteur d'un accueil de qualité et de s'approprier les techniques de communication et une meilleure prise en charge de ces derniers ; et d'acquérir les outils afin de gérer au mieux les situations difficiles.

Objectifs

- Devenir acteur d'un accueil de qualité au sein de leur établissement
- S'approprier les techniques de communication en situation d'accueil pour prendre en charge le patient, le visiteur et satisfaire ses attentes
- Acquérir les outils de gestion des situations difficiles

Renseignements complémentaires

Coût pédagogique :

- 3 270 € par groupe, soit 545 € par agent sur une base de 6 participants

Nombre de stagiaires :

- **De 6 à 15 personnes par groupe**

Programme

JOUR 1 :

- Mieux se positionner dans son rôle d'acteur d'un accueil de qualité au sein de son établissement
- Savoir informer, recueillir l'information en face à face et au téléphone
- Savoir optimiser la qualité du premier contact, savoir orienter et gérer l'espace d'accueil

JOUR 2 :

- Maîtriser les techniques, les comportements permettant de prendre en charge le patient, le visiteur et satisfaire ses demandes : -> entrer en relation -> Faire patienter -> Prendre en charge le visiteur -> Refuser poliment -> Résoudre un problème, gérer les objections et argumenter -> Gérer les situations de double accueil (téléphonique et physique) -> Appliquer les règles de confidentialité -> Adapter sa communication

- Savoir gérer la revendication, la critique, l'agressivité : -> Connaitre les causes -> Repérer les indices
-> Désamorcer l'agressivité et gérer les situations

JOUR 3 :

- Savoir gérer les situations délicates ou difficiles -> Gérer la barrière de la langue et les différences culturelles
-> Accueillir la misère sociale ou psychologique -> Accueillir le handicap et le grand âge -> Gérer les situations de détresse et de souffrance -> Prévenir les agressions physiques, savoir se protéger
- Mieux gérer son stress et ses émotions en situation de travail

Public

tout agent amené à accueillir des patients et des usagers

Exercice

2019

Code de formation

AFC 1.15

Nature

AFC

Organisé par

INFORELEC

Durée

21 heures

Typologie

Action prioritaire (ex DPC)

Date et lieu

GROUPE 1

Du 24 avril au 26 avril 2019

Lieu à définir