

# Accueil téléphonique et physique des familles/visiteurs : renseigner et orienter

## Contexte

---

Le personnel administratif et le personnel soignant ou socio éducatif, sont en contact direct et permanent avec les familles / visiteurs. L'accueil, le renseignement et l'orientation des visiteurs requièrent une posture professionnelle et des compétences spécifiques.

L'accueil est le premier soin que le professionnel doit assurer auprès de toute personne entrant dans un établissement. Il conditionne souvent la perception globale du séjour dans celui-ci. Au-delà des exigences réglementaires, l'accueil est un moment important qui doit permettre à la personne soignée et à ses proches d'être en confiance, informés et écoutés.

Un réel savoir-faire est requis, d'autant plus qu'un certain nombre de recommandations de la HAS en font clairement mention et que la qualité de l'accueil est un des critères retenus pour la certification des établissements de santé.

## Objectifs

---

- Identifier les différentes situations d'accueil et les personnes ressources
- Adapter l'accueil en fonction de l'environnement
- Connaître la réglementation en matière de confidentialité et de droit à l'information
- Adopter une attitude et un vocabulaire professionnels

## Renseignements complémentaires

---

Fin de validité : 2019

## Programme

---

- Analyser ses pratiques professionnelles en matière d'accueil physique et téléphonique.
- Les différentes activités et étapes de l'accueil physique et téléphonique.
- Les supports d'accueil et les procédures existantes.
- Les interlocuteurs ressources et le travail d'équipe.
- Les compétences relationnelles et la communication.
- La gestion des situations difficiles.

- La réglementation en matière de confidentialité et de droit à l'information.
- Les axes d'amélioration à engager dans les établissements.

**Public**

**Personnel administratif, Personnel soignant**

**Exercice**

**2019**

**Code de formation**

**F.PAYANTE**

**Nature**

**AFC**

**Organisé par**

**AMBITION SANTE**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**