

Accueil physique et téléphonique des familles et visiteurs

Contexte

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

L'accueil constitue le premier soin que le professionnel doit assurer auprès de toute personne entrant dans un établissement de santé, social ou médico-social. 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 de se sentir en confiance, informés, écoutés.

Un réel savoir faire est requis, d'autant plus que la qualité de l'accueil constitue un des critères retenus pour la certification des établissements de santé et l'évaluation externe des établissements sociaux et médico-sociaux.

Objectifs

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

Renseignements complémentaires

Contact : Anissa Boukhalfi (a.boukhalfi@anhf.fr)

Programme

- Analyse des 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 différents publics accueillis ;
- 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

Tout personnel administratif chargé de l'accueil des familles et visiteurs

Exercice

2023

Code de formation

ADM03

Nature

AFR

Organisé par

AMBITION SANTE

Durée

14 heures

Date et lieu

GROUPE 1

Du 20 mars au 21 mars 2023

Ramonville-St-Agne 31520