

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

Contexte

L'optimisation de la qualité d'accueil requiert une démarche de professionnalisation impliquant l'ensemble des personnels dans une perspective de progression tant individuelle que collective. Cette amélioration s'appuie sur le développement des compétences relationnelles et organisationnelles, englobant la disponibilité, la présence, la transmission d'informations et l'orientation. L'accueil, envisagé de manière permanente et inclusive, concerne l'intégralité des personnels hospitaliers et tous les usagers, sans distinction. Cette approche intègre également la gestion attentive de l'environnement, des ressentis et des émotions. L'objectif inhérent à la formation consiste à perfectionner les situations d'accueil, favorisant ainsi l'établissement d'un climat de confiance parmi les patients, le personnel et les proches.

Objectifs

- Promouvoir la prise de conscience des enjeux liés à un accueil de qualité
- Adapter sa communication selon le type et les conditions d'accueil
- Adapter ses réactions dans un contexte d'accueil difficile

Renseignements complémentaires

Contacts : Lucie HEIDERICH (l.heiderich@anhf.fr) - Manon Jouve (m.jouvel@anhf.fr)

Programme

JOUR 1

- Les enjeux d'un accueil de qualité
- Réglementation et droit à l'information
- la fonction accueil en institution de santé
- Les différentes compétences pour un accueil de qualité
- Maîtriser les 3 modes de communication
- Les attitudes aidantes en relation d'accueil

JOUR 2 :

- Les situation sous tension

- Mieux gérer son stress
- Mieux gérer son temps
- Place et rôle de l'équipe

Public**Tout personnel amené à accueillir les familles et visiteurs****Exercice****2026****Code de formation****ARH03****Nature****AFR****Organisé par****ETHICARE****Durée****14 heures****Typologie****Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences****Date et lieu****GRUPE 1****Du 15 janvier au 16 janvier 2026**

ANFH Montpellier (34)

GRUPE 2**Du 12 mars au 13 mars 2026**

Labège (31)