

GUYANE

Axe 1 : Prise en charge de la qualité des soins - gestion des risques

Accueil physique 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

Public

Personnel non médical

Exercice

2026

Code de formation

AFR 11.26

Nature

AFR

Organisé par

Achat en cours

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences