

Accueillir pour mieux soigner l'accueil : un acte de soin



ML-65 2 Jours (14 Heures)

Description

L'accueil à l'hôpital est un acte de rencontre entre un soignant et un soigné. Un accueil réussi crée un climat de confiance, nécessaire au bon déroulement de l'hospitalisation. La communication apparaît comme le pilier essentiel d'un bon accueil.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Équipe soignante et éducative, agents et cadres de santé.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Améliorer la qualité de l'accueil et la satisfaction du patient et de son entourage
- Appréhender les enjeux et les bonnes pratiques de l'accueil
- Développer son implication et ses compétences dans l'accueil
- Gérer les situations difficiles
- Transmettre les clés d'un bon accueil aux nouveaux arrivants

Programme de la formation

Définir les enjeux de l'accueil dans la prise en charge des patients

- Identifier ses missions d'accueil dans sa pratique quotidienne.
- Analyser l'incidence de l'accueil sur la qualité des soins et la satisfaction du patient.
- Comprendre le rôle de chacun et l'impact de la cohésion d'équipe dans la qualité de l'accueil.
- Travaux pratiques Vidéo sur les critères de l'accueil et la prise en charge.
- Réflexions collective sur les enjeux de l'accueil.

Appréhender les bonnes pratiques de l'accueil

- Auto-diagnostiquer ses pratiques, ses points forts et ses axes de progrès dans l'accueil.
- Connaître les bonnes pratiques d'accueil et les adapter à son contexte.
- Se référer la charte Marianne et aux recommandations de l'H.
- A.
- S.
- Travaux pratiques Questionnaire individuel et réflexion collective sur ses pratiques d'accueil.
- Transcrire les bonnes pratiques retenues.

Développer nos compétences pour mieux accueillir

- S'approprier les règles du bon accueil.
- Développer ses talents en communication.
- Acquérir les règles d'or de la communication et du langage positifs.
- Travaux pratiques Etude de cas et mises en situation sur la communication.
- Débriefing en groupe.

Analyser les situations d'accueil difficile pour mieux les gérer

- Identifier des situations d'accueil difficiles : attente, surcroît de travail.
- Analyser les facteurs déclencheurs pour agir sur les bons leviers.
- Repérer parmi nos réactions celles qui mettent le "feu aux poudres".
- Comprendre l'autre dans son contexte pour prendre du recul.
- Travaux pratiques Vidéo sur un accueil difficile pour analyser les facteurs déclencheurs.
- Analyser sa pratique pour prendre du recul.
- Exercice: sur les émotions.

Traiter les situations d'accueil difficiles

- Développer l'empathie et l'assertivité.
- Anticiper les situations à risques.
- Sortir de ces situations avec une méthodologie.
- Transmettre les clés d'un bon accueil aux nouveaux arrivants.
- Plan d'action individuel.
- Travaux pratiques Exercice: d'identification pour s'exercer à l'empathie.
- Questionnaire sur l'assertivité.
- Mise en situation.