

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

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : OIG - Prix 2024 : 940€ HT

Recevoir un patient n'est pas une simple formalité administrative mais un enjeu humain et relationnel qui détermine souvent le bon déroulement d'une prise en charge. Grâce à un accueil réussi, vous créez un climat de confiance dans la rencontre avec le soigné, nécessaire au bon déroulement de l'hospitalisation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les méthodes et apports théoriques étayeront les situations professionnelles décrites par les participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

Mise en situation pour améliorer nos compétences dans la communication. Exercices de communication. Étude de cas sur les situations difficiles.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) 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. Réflexion collective sur les enjeux de l'accueil.*

### 2) 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 à la charte Marianne et aux recommandations de l'H.A.S.

*Travaux pratiques : Questionnaire individuel et réflexion collective sur les pratiques d'accueil. Transcrire les bonnes pratiques retenues.*

### 3) Développer ses 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 : Étude de cas et mises en situation sur la communication. Débriefing en groupe.*

### 4) Analyser les situations d'accueil difficiles pour mieux les gérer

- Identifier des situations d'accueil difficiles : attente, surcroît de travail...

## PARTICIPANTS

Équipe soignante et éducative, agents et cadres de santé.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- 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.*

#### 5) 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.*

## LES DATES

---

Nous contacter