

obe^a



JEUDI 20 JUIN 2019

www.obea.fr

Améliorer l'accueil à l'hôpital

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de l'accueil pour l'hôpital
- Repérer les attentes des patients et utiliser des techniques de communication adaptées

PUBLIC

Personnels d'accueil et de prise en charge, administratifs ou soignants

PROGRAMME

1- L'importance du premier contact

- Accueil et image de marque de l'hôpital
- Accueil et prise en charge du patient

2- Missions de l'accueil

- Information
- Orientation
- Conseil

3- Les qualités d'un accueil réussi selon l'HAS

- Secret et discrétion professionnels
- Respect d'autrui
- Prise en compte des différences culturelles
- La garantie de la fluidité de la communication

4- Entraînement à la communication interpersonnelle

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Le verbal et le non verbal : les attitudes d'accueil
- Ecoute et reformulation
- Empathie et juste distance

5- Personnaliser l'accueil

- Prendre en compte les attentes du patient et de sa famille
- Evaluer les besoins spécifiques
- Accueillir comme on aimerait être accueilli

6- Gestion des situations difficiles

- Prendre du recul et éviter les comportements agressifs
- Analyser les causes et adapter son comportement

TOUTES LES SESSIONS

- Du mercredi 23 octobre au vendredi 25 octobre 2019 - Lieu Paris & régions