

AMELIORER L'ACCUEIL EN ETABLISSEMENT DE SOINS



DEVELOPPER UNE ECOUTE PSYCHOLOGIQUE DE L'ACCUEIL ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

Personnes concernées

Tout professionnel susceptible de participer à l'accueil des résidents, des patients et de leurs accompagnants : hôtesse d'accueil, infirmières d'accueil et d'orientation (IAO), secrétaires médicales, personnel soignant et administratif.

Objectifs

- mieux s'adapter à la diversité des situations d'accueil dans le contexte spécifique des établissements de soins (urgence, bureau des entrées, services divers)
- définir la fonction « accueil » et les conditions pour assurer un accueil de qualité
- situer l'importance de l'accueil pour le confort de la personne et pour l'image de l'établissement
- favoriser un climat de sécurité, d'attention et de considération
- acquérir des techniques pour maintenir la qualité de l'accueil en situation difficile

Méthodes d'intervention

- prise en compte des attentes de chaque participant par un questionnaire rempli en amont de la formation
- analyse et résolution de situations dans lesquelles les participants ont rencontré des difficultés
- exercices de communication et mises en situation
- apports d'outils et de méthodes immédiatement applicables
- élaboration de protocoles d'intervention en fonction des situations difficiles rencontrées : conduites conseillées et conduites à éviter
- pistes d'action, conseils et recommandations individuels pour permettre à chacun de construire ses nouvelles compétences
- élaboration de contrats personnels d'évolution

DUREE SOUHAITEE : 4 jours en discontinu

Points clefs

- **MIEUX APPREHENDER L'IMPORTANT DE L'ACCUEIL**
 - recherche du sens et du rôle de l'accueil
 - spécificités de l'accueil selon sa fonction
 - l'accueil et l'image de l'établissement de soins
 - les difficultés rencontrées
- **APPRENDRE A DONNER L'INFORMATION JUSTE AVEC DISCRETION ET EFFICACITE**
 - perfectionner son écoute pour mieux clarifier la demande, renseigner, orienter
 - affiner son questionnement pour obtenir des réponses fiables
 - savoir concilier information et règles de confidentialité
- **DEVELOPPER LES APTITUDES RELATIONNELLES NECESSAIRES**
 - comprendre l'influence et les enjeux de la communication dans le rôle d'accueillant
 - développer la bienveillance et l'écoute active, afin de rassurer, reconforter, informer, gérer le stress et l'agressivité
 - décoder les comportements non-verbaux
- **MAITRISER LES SITUATIONS DELICATES ET GERER L'AGRESSIVITE**
 - apprendre à gérer les diverses tensions de l'accueil : la peur et la violence, l'angoisse et l'agressivité, l'inhibition
 - savoir identifier, derrière l'agressivité, le besoin psychologique de la personne (besoin d'être écoutée, rassurée, informée, considérée)
 - savoir expliquer les contraintes liées à une situation (ex. l'attente)
 - gérer ses propres émotions : garder son calme pour aider la personne à retrouver son contrôle ou calmer une angoisse ; trouver des paroles apaisantes
 - savoir amener la personne qui agresse à exprimer ce qui la fait souffrir



Claudine Heslouin Consultants

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02

e-mail : chc.consultants@gmail.com / site : www.ch-consultants.com