

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public : Tout professionnel en situation d'accueil en établissement de santé, en centre de soins

Prérequis : Aucun

COMPÉTENCES VISÉES

- ▶ Établir une communication adaptée pour informer et accompagner le patient et son entourage, en prenant en compte du contexte par la conduite d'une relation bienveillante dans le cadre de l'accueil administratif
- ▶ Coordonner les échanges entre les professionnels de santé et les apprenants afin d'assurer une prise en charge fluide et adaptée, en respectant les besoins et les droits de la personne

OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Développer sa posture professionnelle d'accueil et ses compétences relationnelles pour répondre aux attentes des patients, de son entourage, du public et répondre aux exigences des critères qualité de la certification des établissements de santé

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Identifier les enjeux de l'accueil pour son établissement
- ▶ Accueillir et prendre en charge tous types de patients et de population
- ▶ Maîtriser les techniques de base de la communication verbale et non verbale
- ▶ Appréhender les situations d'accueil difficiles
- ▶ Mettre en avant les prestations et la qualité de son établissement

CONCEPTEUR - INTERVENANTS

Concepteur : Cadre de santé formateur IDE, cadre de santé

Intervenant : Cadre de santé formateur IDE, cadre de santé, professionnels de santé formé à l'accompagnement et la communication en santé

TARIF INTRA

Sur devis, nous consulter :

01 43 68 07 87 - contact@sauvgard.com

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

APPRÉHENDER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL POUR SON ÉTABLISSEMENT

- ▶ Analyser l'impact de l'accueil sur la relation patient-soignant.
- ▶ Clarifier le rôle de l'accueillant et valoriser l'établissement à travers un accueil de qualité.

IDENTIFIER SES MISSIONS ET RESPONSABILITÉS D'ACCUEIL

- ▶ Organiser l'accueil physique et téléphonique en respectant l'identitovigilance et la confidentialité.
- ▶ Réagir efficacement en cas d'urgence.

COMMUNIQUER ASSERTIVEMENT ET AVEC EMPATHIE

- ▶ Adopter une communication bienveillante et assertive.
- ▶ Gérer ses émotions et s'adapter à l'état émotionnel du patient.

GÉRER LES SITUATIONS D'ACCUEIL SPÉCIFIQUES

- ▶ Accueillir avec inclusion et sans discrimination, en particulier les personnes vulnérables et exigeantes.

VALORISER LES PRESTATIONS DE SA STRUCTURE

- ▶ Maîtriser l'offre de services et proposer des prestations adaptées aux besoins du patient.

ÉLABORER UN PLAN DE PROGRESSION

- ▶ Analyser ses pratiques pour améliorer ses compétences professionnelles.

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- **Méthode active :** atelier, exposé interactif, échanges, analyse de pratiques, expérimentations, mises en situation, études de cas, brainstorming. Outils et méthodes adaptés aux apprenants pour faciliter l'appropriation des connaissances et la réflexivité.
- **Livret pédagogique** récapitulant l'ensemble du contenu de la formation remis à chaque participant.

ÉVALUATION

- **Recueil des besoins et attentes des participants** en amont et/ou au démarrage de la formation
- **Évaluation formative en lien avec les objectifs pédagogiques :**
 - Brainstorming
 - Participation active aux différentes activités pédagogiques proposées et capacité à remettre en question ses pratiques professionnelles.
 - Débriefing avec les pairs et le formateur lors des mises en pratique.
- **Évaluation sommative pré et post test d'autoévaluation des connaissances**
- **Évaluation à distance** par l'employeur de l'impact de la formation sur la pratique (bilan individuel, entretien annuel, analyse de pratiques...)
- **Certificat de réalisation de formation**
- **Questionnaire de satisfaction.**



2

JOURS

14

HEURES



NOUVEAU

2025

DPC

VALIDANTE



PRÉSENTIEL



E-LEARNING

LES + DE LA FORMATION

L'accueil, premier contact avec le patient, est essentiel pour instaurer une relation de confiance. Grâce à des échanges et mises en situation, le professionnel développe sa posture d'accueil et ses compétences en communication, tout en apprenant à valoriser les prestations de l'établissement.