

### Durée

- 3 jours (21 heures)

### Public

- Personnel administratif et aides-soignants

### Objectifs

- Perfectionner ses connaissances du protocole d'accueil dans la démarche qualité.
- Développer une approche psychologique de l'accueil afin de favoriser un climat de sécurité, d'attention et de considération.
- S'adapter à la multiplicité des situations et gérer ses affects dans les circonstances difficiles.

### Pré-requis

- Aucun

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Echanges, réflexions de groupe
- Mises en situation (improvisation, études de cas)
- Exercices de respiration et de centrage
- Travaux de groupe

### Intervenant

- Formatrice consultante en secteur médico-social
- Assistante sociale de formation.

### Lieu

- Chez EvryWare ou en établissement

*Prendre en compte la qualité de l'accueil témoigne d'un réel souci d'humaniser la prise en charge du patient en lien avec sa famille.*

*Les professionnels au moment de l'admission sont confrontés à gérer des situations de plus en plus complexes et difficiles : interculturalité, agressivité, souffrance... Il s'agit de repérer les mécanismes conscients et inconscients en jeu dans la relation soigné-soignant ou administratif pour se doter d'outils qualitatifs dans la pratique quotidienne.*

### L'accueil dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement

- Rappel sur le référentiel de la H.A.S
- Qualité de l'accueil et qualité de service
- Les procédures

### L'accueil en milieu hospitalier

- La communication (verbale et non-verbale, l'écoute active...)
- L'image de l'établissement de santé
- L'information transmise au patient sur ses droits et conditions de séjour : la charte du patient hospitalisé, le livret d'accueil...
- L'approche psychologique de l'accueil (sécuriser, déculpabiliser...)
- La notion de service
- La garantie de confidentialité et du secret professionnel
- La phase de diagnostic : analyse du processus existant
- Les bonnes pratiques : créer ou s'approprier une charte d'accueil

### Le patient

- Ses attentes, ses besoins, ses peurs, ses exigences...
- Les obstacles interculturels
- L'enfant, la personne âgée ou handicapée, le patient chronique, les urgences
- Le patient agressif, manipulateur, angoissé...

### La gestion des situations délicates

- Prendre de la distance : analyser, comprendre, anticiper les réactions
- Réagir en professionnel : gestion des affects, affirmation de soi
- Se protéger psychologiquement et physiquement : confort-risque-panique
- Apprendre les techniques de relaxation et de respiration