



La formation  
et l'accompagnement  
dans le sud



## SOIGNER L'ACCUEIL DANS UN ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE



# Projets et Formations

## Spécialiste Santé

### *Projets & Formations*

Propose des formations concrètes, parfaitement adaptées au contexte de l'institution et en adéquation avec les vrais besoins. Projets et Formations :

- Analyse les besoins avec vous
- Adapte ses programmes et les valide avec vous
- Dispense les formations et procède à des évaluations à chaud dont elle vous remet les synthèses
- Vous propose de véritables évaluations à froid quelques semaines après les sessions et vous rend compte

Ainsi une notion de partenariat basée sur la transparence, la loyauté, et la confiance s'établit. La notion de projet d'accompagnement apparaît prenant ainsi tout son sens.

Les responsables et les stagiaires peuvent à tous moments continuer d'échanger avec nos formateurs.

[yveslozano@projets-formations.com](mailto:yveslozano@projets-formations.com) / 06 18 72 39 98

[secretariat@projets-formations.com](mailto:secretariat@projets-formations.com) / 04 90 34 78 67





## 1 Objectif

L'accueil dans un établissement de santé, qu'il soit physique ou téléphonique est très important : « **Il est le premier maillon de la chaîne de soins. Il donne le ton, la première impression** » et doit faciliter la suite de la relation entre le patient, son entourage, et le personnel.

L'objectif de la formation est donc de :

- Comprendre / prendre conscience du rôle de l'accueil,
- Savoir gérer l'information
- Développer sa capacité d'accueil
- Appréhender les différents contextes d'une hospitalisation
- Adopter une communication d'accueil appropriée aux situations








## 2 Durée et horaires






2 journées en 1 + 1  
De 9h00 à 17h00

## 3 Programme






### Rôle de l'accueil

-  Sens de l'accueil
-  Nature selon la fonction
-  Image de marque de l'institution
-  Rassurer, déculpabiliser, responsabiliser
-  Confiance et sécurité

### Gérer l'information

-  Développer son écoute active
-  Renseigner, orienter
-  L'information et les limites de la confidentialité
-  Etendue et limite des prérogatives
-  Décoder les émotions des familles





### Développer sa capacité d'accueil

-  Besoins et attentes du patient
-  Besoins et attentes des familles
-  Identifier ses propres capacités d'accueil
-  Développer une attitude bienveillante
-  Savoir comprendre les messages non-verbaux


















## Contexte d'une hospitalisation

-  Image de l'hôpital
-  L'entrée, moment clé
-  Les peurs
  - De la maladie
  - Des soins
  - De la prise en charge
  - Rôle des médias et de l'information
-  Les problématiques spécifiques
  - Impact des cultures sur l'image de l'hospitalisation
  - L'environnement
  - Le premier contact avec l'institution





## La communication d'accueil

-  Les mécanismes de la communication
-  Les réflexes comportementaux
-  Les émotions et l'interprétation subjective
-  L'analyse intellectuelle et la culture individuelle
-  Les stratégies de communication
-  La communication « négative »
-  L'affirmation de soi
  - La fuite
  - L'attaque
  - La manipulation
  - L'assertivité

## Pratique de l'accueil

-  Mise en situation
-  Gestion du livret d'accueil
-  L'accueil en fonction des postes
-  L'entretien d'accueil (structure et phases)
-  Les motivations (positives et négatives)
-  Mettre le patient et la famille dans un contexte émotionnel positif

## Maitriser les situations difficiles

-  Face à des situations tendues (peur, agressivité, etc.)
-  Lire au-delà de l'agressivité, l'attente non exprimée
-  Décoder les souffrances
-  Gérer ses propres émotions





## 4 Méthode pédagogique

La méthode pédagogique s'appuie sur des apports théoriques sur le fonctionnement de l'humain, mais aussi sur **des exercices pratiques** permettant de ressentir ses propres comportements face à des situations spécifiques. **Des mises en situation seront effectuées** pour favoriser une appropriation des facteurs d'évolution.



## 5 Adaptations possibles

Projets et Formations peut adapter sa formation en fonction des catégories de personnel, exemple :

- Agents des services de soins
- Agents du bureau des Admissions : les aspects techniques de l'entretien et les différentes phases de leur métier

**Objectif** : professionnaliser l'accueil et faire partager aux agents les enjeux de cette phase du parcours patient pour l'image de l'institution et la confiance des patients/usagers.

**Rôle de l'accueil** en ajoutant au programme proposé :

- Situer sa contribution dans le parcours patient
- Distinguer les objectifs techniques et relationnels de l'accueil
- Identifier les critères de satisfaction du patient pour la phase d'accueil (attentes, enjeux)

### Gérer l'information

Conformément au programme proposé, en précisant ce que veut dire "les limites de la confidentialité" et en ajoutant la notion de conduite d'entretien avec l'identification des étapes propres à un ou deux métiers

### La communication d'accueil

Selon le cahier des charges mais en se concentrant sur les techniques permettant de s'assurer de la compréhension réciproque et en précisant ou supprimant "l'analyse intellectuelle et la culture individuelle"





## Maîtriser les situations difficiles

En prenant en compte

- Différences culturelles et public en situation de handicap : adapter son comportement
- Typologies des comportements difficiles
- Savoir gérer l'expression d'une critique par le patient
- Savoir refuser tout en préservant la relation
- Puis les conflits de l'incivilité ou agressivité à la violence

**Le J2 reste dans la continuité du programme de base pour le personnel soignant.**

## 6 Notion de projet / Accompagnement / SAV

Pourquoi la **notion de projet** est omniprésente dans les discours de la société Projets et Formations, et pourquoi le terme « **Projet** » fait-il partie de la dénomination sociale de l'entreprise ?

Projets et Formations ne conçoit pas la formation sans, au préalable :

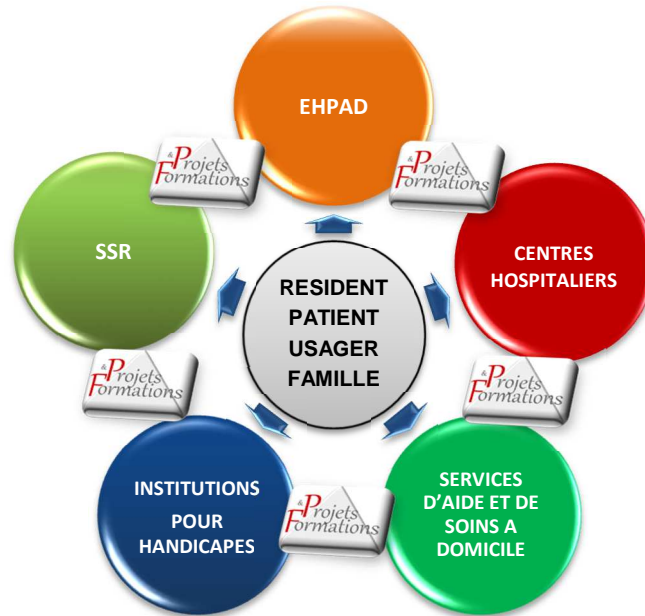
- **L'analyse du besoin précis,**
- **La connaissance du terrain d'action (contexte établissement, population, réglementation, décisions...)**

Projets et Formations ne conçoit non plus la formation sans, à postériori :

- Une évaluation à chaud de la formation, **avec synthèse des contenus rédigés par les stagiaires remise au responsable de la formation,**
- **La proposition éventuelle d'une évaluation à froid** quelques semaines après la formation ou après les premières utilisations des outils mis à disposition des stagiaires,
- L'accompagnement nécessaire pour s'assurer du maintien des connaissances et des acquis,
- La proposition éventuelle de nouveaux axes d'améliorations,
- **La mise en place d'un SAV** permettant à tout moment aux stagiaires et aux responsables de poser des questions directement au formateur référent par téléphone ou par mail.

## D'où la notion de Projet de Formation





**CH, CHS  
EHPAD, EHPA  
SSIAD, SAP  
SSR  
ESAT, FAM, IME...**

- Gestion de l'humain
- Spécificités personnes âgées
- Spécificité handicap
- Ethique
- Management
- Soins
- Développement personnel
- Prévention et la sécurité
- Bureautique
- Comptabilité / finances

Des formations sur mesure

La formation et l'accompagnement  
dans le sud

06 18 72 39 98 - 04 90 34 78 67

[www.projets-formations.com](http://www.projets-formations.com)

