Programme de Formation

Gestion de l'accueil physique/téléphonique à l'hôpital

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel en situation d'accueil physique et téléphonique

Objectifs pédagogiques

- Maitriser les principes de l'accueil physique et téléphonique dans le secteur hospitalier,
- Faire face aux situations conflictuelles avec les patients et les accompagnants,
- Organiser et gérer au mieux son activité au quotidien,
- Appréhender le droit du patient et le principe du secret médical,
- Gérer ses émotions et son stress face aux patients difficiles

Description

- Maîtriser les principes de l'accueil physique et téléphonique dans le secteur hospitalier
- Organiser et gérer au mieux son activité au quotidien
- Appréhender le droit du patient et le principe du secret médical
- Se réapproprier les phases d'un entretien d'accueil réussi
- Repérer des éléments facilitants ou limitants
- Se rappeler des techniques de bases de la communication
- Faire face aux situations conflictuelles avec les patients et les accompagnants
- Comprendre et identifier les manifestations, causes et conséquences de l'agressivité
- Acquérir des outils pour prévenir et gérer les situations d'agressivité
- Gérer ses émotions et son stress face aux patients difficiles

Prérequis

Pas de prérequis

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Analyses de pratiques
- Etudes de cas

Moyens et supports pédagogiques

- Diaporama interactif : PDF ou Power Point de présentation
- Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents…
- Echanges entre professionnels
- Ateliers en groupes
- Exercices sur vidéo (jeux de rôle)
- PDF ou Power Point de présentation
- Cas pratiques, études de cas et exercices
- Questionnaires en ligne

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation

Questionnaire d'évaluation des connaissances en fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Informations sur l'admission

Délais d'accès : proposition de planning sur devis

Informations sur l'accessibilité

Horaires : 9h - 12h30 / 13h30 – 17h

Modalités d'accès à la formation : prise en charge financière par les OPCA et ANFH

Délais d'accès à la formation : Session selon le nombre d'inscrits et/ou dates communiquées lors de la validation du devis

Accessibilité handicap : Un référent Handicap est à l'écoute de vos besoins pour toute situation de handicap et besoins en compensation

Matériel (à apporter par les stagiaires si besoin) : papier pour la prise de note et crayon