

# FORMATION ACCUEIL ET IMAGE DE MARQUE DANS UN ETABLISSEMENT DE SANTE <sup>OAC</sup>

Dans le contexte actuel de communication non-stop, il est pertinent pour un établissement affirmant son image de marque, de mettre en place une stratégie de communication non publicitaire, par une valorisation de l'image de soi de son personnel dans une mission d'accueil.

## Objectifs

Cette formation permet de mettre en place une stratégie de communication non publicitaire par une valorisation de l'image de soi de son

### Public Visé

Toute personne dont le poste de travail comporte une mission d'accueil, quelles que soient la forme et la finalité de cette mission (personnel soignant, éducatif, personnel administratif)

### Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel

2 Jours

### Pré Requis

Aucun

## Parcours pédagogique

### Les enjeux de l'accueil dans la chaîne de soins

- L'accueil : un acte professionnel qui est l'affaire de tous
- Mesurer l'impact d'un accueil de qualité sur :
  - Les relations avec le patient et sa famille
  - Les relations entre le patient et les soignants
  - L'image véhiculée par l'établissement de santé
  - Le travail quotidien des soignants.
- Mesure l'importance du rôle et de responsabilités de "l'accueillant"
- Identifier les attentes des patients en matière d'accueil.
- Place de l'accueil dans la démarche de certification
- Définir les critères de qualité d'un accueil réussi.

### S'adapter aux différentes situations d'accueil et de communication

Afin d'ajuster une démarche commune d'accueil et de communication, identifier les spécificités, les contraintes et les difficultés de chaque type d'accueil et de situations de communication entre soignants, personnel administratif et patients:

- L'accueil physique et l'accueil téléphonique
- L'accueil au bureau des admissions
- L'accueil au sein des services (consultations externes, chirurgie, obstétrique...)

### Réussir l'accueil du patient dès la prise de contact

- Développer un état d'esprit positif qui conditionne la qualité de l'accueil
- Etablir une relation de confiance avec le patient et sa famille.
- Décoder les comportements non verbaux du patient : attitude, voix, regard,.....
- Assurer une prise en charge individualisée du patient, afin de le sécuriser.
- Adopter une attitude physique et verbale de disponibilité, pour offrir une présence rassurante et chaleureuse au patient et à sa famille.
- Détecter rapidement les préoccupations et le besoin psychologique du patient
- Eviter l'attente. Savoir gérer l'attente et faire patienter avec habileté

## Objectifs pédagogiques

---

- Mesurer les enjeux de l'accueil dans un établissement de santé
- Définir précisément la fonction « Accueil » et ses responsabilités
- S'adapter à la diversité des situations d'accueil dans un établissement de santé
- Consolider les techniques d'accueil et de communication, afin d'assurer une prise en charge satisfaisante du patient et de sa famille
- Mieux gérer les situations délicates, lors de l'accueil des patients et de leur famille

## Méthodes et moyens pédagogiques

Des outils concrets adaptés à la situation professionnelle et à la personnalité de chacun. Apports d'outils et de méthodes immédiatement

## Qualification Intervenant(e)(s)

Consultant en communication interpersonnelle, en Management et RH

## Méthodes et modalités d'évaluation

Tour de table, observation par des mises en situation

## Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

## Effectif

De 3 à 12 Personnes