

Accueil et démarches qualité à l'hôpital et en EHPAD

La qualité de l'accueil à l'hôpital et en EHPAD participe à l'image de l'établissement dans un contexte de concurrence de plus en plus prégnant. L'accueil est un moment clé qui influence la suite des relations entre la personne accueillie et les professionnels qui vont la prendre en charge. La qualité de cette étape fait l'objet d'une évaluation qui peut prendre plusieurs formes : certification, labellisation, rapport de la CRUQPC, ...

1 JOUR Réf : QG07	Eléments de contenu
Prix net/stagiaire 330 euros	La qualité de l'accueil <ul style="list-style-type: none">✗ Communication, relation clientèle et accueil✗ Fondamentaux de la qualité : définition, les niveaux de qualité, la roue de Deming et la démarche, les outils de diagnostic, ...✗ Le processus d'accueil à l'hôpital et en EHPAD et les points noirs persistants selon les rapports officiels
Public Directeur, Responsable des admissions, Responsable qualité, Responsable des relations avec les usagers, Cadres de santé, ... <i>Aucun pré-requis n'est exigé</i>	Le référentiel Marianne et la qualité de l'accueil <ul style="list-style-type: none">✗ Qu'est-ce que le référentiel Marianne ?✗ Les 6 engagements à l'égard des usagers : quelles promesses sur les prestations et les moyens ?✗ Application du référentiel dans le secteur sanitaire et médico-social✗ L'évaluation du dispositif : les auto-évaluations annuelles et la labellisation
Intervenant Consultant spécialiste en communication et/ou qualité	La certification V2014 et l'accueil <ul style="list-style-type: none">✗ L'accueil dans les références et critères de la certification V2014✗ Les points clés évalués dans le dispositif d'accueil des patients et de leurs proches : attente, information, écoute, ...✗ Les accueils spécifiques : handicapé, public précaire, détenus, ...✗ La place de la CRUQPC dans l'amélioration de la qualité de l'accueil
Calendrier 2019 PARIS, 5 avril	L'accueil en EHPAD et l'évaluation <ul style="list-style-type: none">✗ L'accueil dans la procédure d'évaluation en EHPAD et dans la gestion des risques de maltraitance✗ La préparation de la décision d'entrée en EHPAD et la communication externe✗ L'admission, l'accueil et l'intégration de la personne
Objectifs pédagogiques <ul style="list-style-type: none">✗ Identifier les points clés d'un accueil de qualité✗ Déterminer les indicateurs de la qualité de l'accueil✗ Savoir utiliser les principaux référentiels en matière de qualité de l'accueil	Méthodes et outils pédagogiques <p>Apports conceptuels et méthodologiques courts appuyés par diaporama Exercices pratiques sur les outils d'évaluation de la qualité de l'accueil Travaux en sous-groupes sur ses processus d'accueil Etudes de cas</p> Livrables <p>Outils d'évaluation de l'accueil à l'hôpital et en EHPAD Formalisation par les participants des processus d'accueil Pré-diagnostic réalisés par les participants de la qualité de l'accueil</p>