

# Accueil physique et téléphonique à l'hôpital

La qualité de l'accueil dans l'ensemble de ses dimensions est un enjeu majeur des établissements de soins. Ce premier contact avec l'hôpital requiert un personnel organisé et doté de compétences relationnelles importantes. Cet accueil a un impact majeur sur la relation entre l'usager et les autres services de l'hôpital. Le personnel d'accueil, confronté à de multiples situations complexes et génératrices de stress, doit s'approprier les techniques relationnelles indispensables pour exercer ses missions avec professionnalisme et sérénité.

<p><b>2 JOURS</b></p> <p>Réf : CD07</p>	<p><b>Eléments de contenu</b></p>
<p><b>Prix net/stagiaire</b></p> <p><b>580 euros</b></p>	<p><b>L'accueil à l'hôpital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ L'importance du premier contact dans la prise en charge de l'usager, les différentes dimensions de l'accueil à prendre en compte</li> <li>✗ Les missions de la personne chargée d'accueil, les compétences requises au regard des besoins et attentes des usagers et des différents services de l'hôpital</li> <li>✗ Exigences qualité et critères d'un accueil réussi</li> <li>✗ Les différentes étapes du processus d'accueil : logigramme, diagnostic de son service et définition d'axes de progrès</li> </ul>
<p><b>Public</b></p> <p>Tout professionnel ayant une fonction d'accueil à l'hôpital</p> <p><i>Aucun pré-requis n'est exigé</i></p> <p><b>Intervenant</b></p> <p>Consultant en communication</p>	<p><b>La relation d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Les comportements verbaux et non-verbaux adaptés, les écueils à éviter</li> <li>✗ Particularités de l'accueil téléphonique : les règles d'or de l'accueil au téléphone, la gestion des appels entrants et sortants</li> </ul>
<p><b>Calendrier 2019</b></p> <p>PARIS, 23 et 24 mai</p>	<p><b>Des techniques adaptées aux accueils difficiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Les situations d'accueil difficiles rencontrées à l'hôpital (gestion de l'attente et des priorités, de l'anxiété...) : les anticiper et les gérer efficacement</li> <li>✗ Techniques d'accueil adaptées aux interlocuteurs difficiles (bavards, agressifs, ayant des difficultés de compréhension et/ ou de langage, alcoolisme...) et techniques simples de gestion du stress</li> </ul>
<p><b>Objectifs pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Identifier le rôle de l'accueil dans le processus global d'accompagnement de l'usager et sa place dans la mission des services représentés.</li> <li>✗ Définir les critères d'un accueil réussi au regard des besoins et attentes des usagers et des exigences de la HAS</li> <li>✗ Analyser les étapes du processus d'accueil, en rechercher les points critiques</li> <li>✗ Connaître et s'approprier les techniques d'accueil en face à face et au téléphone afin d'adopter un comportement professionnel adapté en toutes circonstances</li> <li>✗ Identifier les attitudes adaptées pour prévenir et gérer sereinement les situations d'accueil vécues comme difficiles</li> </ul>	<p><b>Méthodes et outils pédagogiques</b></p> <p>Analyse d'un film</p> <p>Auto-évaluation comportementales</p> <p>Nombreux exercices d'entraînement aux techniques d'accueil en face à face et au téléphone</p> <p>Etudes de cas préparés en sous-groupes à partir de situations réelles</p> <p>Jeux de rôle sur l'accueil à l'hôpital</p> <p>Apports méthodologiques et conseils personnalisés par l'intervenant.</p> <p><b>Livrables :</b></p> <p>Carnet de bord individualisé : grilles d'auto évaluation comportementale et plan individuel de progrès</p> <p>Documentation pédagogique avec fiches techniques synthétiques des techniques apprises en formation</p>