ALPES
Axe 6 : Prise en charge des patients et des résidents

Accueil téléphonique et physique des familles/visiteurs : renseigner et orienter

Contexte

Le personnel administratif et le personnel soignant ou socio éducatif, sont en contact direct et permanent avec les familles / visiteurs. L’accueil, le renseignement et l’orientation des visiteurs requièrent une posture professionnelle et des compétences spécifiques.

L’accueil est le premier soin que le professionnel doit assurer auprès de toute personne entrant dans un établissement. Il conditionne souvent la perception globale du séjour dans celui-ci. Au-delà des exigences réglementaires, l'accueil est un moment important qui doit permettre à la personne soignée et à ses proches d'être en confiance, informés et écoutés.

Un réel savoir-faire est requis, d'autant plus qu'un certain nombre de recommandations de la HAS en font clairement mention et que la qualité de l’accueil est un des critères retenus pour la certification des établissements de santé.

Objectifs

- Identifier les différentes situations d’accueil et les personnes ressources
- Adapter l’accueil en fonction de l’environnement
- Connaitre la règlementation en matière de confidentialité et de droit à l’information
- Adopter une attitude et un vocabulaire professionnels

Renseignements complémentaires

Fin de validité : 2019

Programme

- Analyser ses pratiques professionnelles en matière d’accueil physique et téléphonique.
- Les différentes activités et étapes de l’accueil physique et téléphonique.
- Les supports d’accueil et les procédures existantes.
- Les interlocuteurs ressources et le travail d’équipe.
- Les compétences relationnelles et la communication.
- La gestion des situations difficiles.

- La réglementation en matière de confidentialité et de droit à l’information.
- Les axes d’amélioration à engager dans les établissements.

Public
Personnel administratif, Personnel soignant

Exercice
2019

Nature
AFC

Organisé par
AMBITION SANTE

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences