

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

## Contexte

---

L'optimisation de la qualité d'accueil requiert une démarche de professionnalisation impliquant l'ensemble des personnels dans une perspective de progression tant individuelle que collective. Cette amélioration s'appuie sur le développement des compétences relationnelles et organisationnelles, englobant la disponibilité, la présence, la transmission d'informations et l'orientation. L'accueil, envisagé de manière permanente et inclusive, concerne l'intégralité des personnels hospitaliers et tous les usagers, sans distinction. Cette approche intègre également la gestion attentive de l'environnement, des ressentis et des émotions. L'objectif inhérent à la formation consiste à perfectionner les situations d'accueil, favorisant ainsi l'établissement d'un climat de confiance parmi les patients, le personnel et les proches.

## Objectifs

---

□ Promouvoir la prise de conscience des enjeux liés à un accueil de qualité □ Adapter sa communication selon le type et les conditions d'accueil □ Adapter ses réactions dans un contexte d'accueil difficile

## Renseignements complémentaires

---

Contact : *Pôle formation - rhone.formation@anfh.fr*

## Programme

---

JOUR 1 : • LES ENJEUX D'UN ACCUEIL DE QUALITE

- Analyse des représentations
- Impacts de la qualité de l'accueil
- Les enjeux de l'accueil
- Identifier les besoins et les attentes de l'utilisateur
- Instaurer un climat de confiance • REGLEMENTATION ET DROIT A L'INFORMATION
- Secret médical
- Accès au dossier médical
- Les effets du RGPD • LA FONCTION ACCUEIL EN INSTITUTION DE SANTE
- L'hôpital, un lieu particulier • LES DIFFERENTES COMPETENCES POUR UN ACCUEIL DE QUALITE
- L'efficacité lors de l'accueil

- La particularité de l'accueil téléphonique
- L'hôpital est un lieu multiculturel • MAÎTRISER LES 3 MODES DE COMMUNICATION
- L'efficacité d'un accueil réussi • LES ATTITUDES AIDANTES EN RELATION D'ACCUEIL
- L'attitude compréhensive
- L'attitude assertive
- Les bénéfices du réflexe « Pas pressé » et de l'utilisation du silence
- Les gestes qui apaisent
- Le respect des distances sociales
- Vigilance par rapport au toucher
- L'affirmation de soi empathique

## JOUR 2 : • LES SITUATIONS SOUS TENSION

- Particularités dans les moments difficiles
- incompréhension
- Gérer la colère d'une personne
- Identifier les typologies
- Savoir se positionner face à des personnes bavardes, confuses, inquiètes • MIEUX GERER SON STRESS
- Rappel sur les manifestations du stress
- Techniques pour retrouver son calme • MIEUX GERER SON TEMPS
- Traiter rapidement une demande • PLACE ET ROLE DE L'EQUIPE
- Harmonisation des pratiques d'équipe
- La mise en place des relais inter équipes,
- Réflexion commune autour du dispositif d'accueil

### Public

**ADMINISTRATIFS □ PARAMEDICAUX**

### Exercice

**2025**

### Nature

**AFC**

### Organisé par

**ETHICARE**

### Durée

**14 heures**

### Typologie

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**