

# 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

---

Contacts : Anissa BOUKHALFI (a.boukhalfi@anf.fr) - Manon JOUVE (m.jouve@anf.fr)

## Programme

---

### JOUR 1

- Les enjeux d'un accueil de qualité
- Réglementation et droit à l'information
- la fonction accueil en institution de santé
- Les différentes compétences pour un accueil de qualité
- Maîtriser les 3 modes de communication
- Les attitudes aidantes en relation d'accueil

### JOUR 2 :

- Les situation sous tension

- Mieux gérer son stress
- Mieux gérer son temps
- Place et rôle de l'équipe

**Public****Tout personnel amené à accueillir les familles et visiteurs****Exercice****2025****Code de formation****ADM03****Nature****AFR****Organisé par****ETHICARE****Durée****14 heures****Date et lieu****GRUPE 1****Du 10 mars au 11 mars 2025**

ANFH Ramonville

**GRUPE 2****Du 12 mars au 13 mars 2025**

ANFH Montpellier