

# Qualité d'accueil au service du patient/résident et de ses proches



*Cette formation participe à l'amélioration des relations entre le personnel et le patient et favorise sa prise en charge.*

*Un accueil de qualité contribue à donner au patient/résident un meilleur moral et l'aide dans le processus d'adaptation.*

*C'est aussi pour tous les professionnels, la possibilité de travailler dans un cadre relationnel plus harmonieux et par conséquent plus confortable.*

## Objectifs

- Clarifier pour tous, la notion d'accueil et les conditions nécessaires à un accueil de qualité.
- Définir les enjeux de l'accueil.
- Sensibiliser ou remobiliser les personnels autour de techniques de communication pour permettre d'améliorer l'inter-relation.
- Développer une écoute incluant la notion de responsabilité et de confidentialité.
- Apprendre à gérer les situations délicates ou conflictuelles.

## Contenu de la formation

- Réflexion autour du mot Accueil.
- Les conséquences du mauvais accueil et du non accueil.
- Législation autour de l'accueil.
- Valeurs humaines nécessaires à un accueil de qualité.
- Les différents types d'accueil.
- Repérer les facteurs favorisant les situations conflictuelles, les attitudes positives de l'accueil.
- Les techniques de communication.
- Les 10 recommandations de l'accueil.

## Méthodes pédagogiques

- Méthodes active et participative avec exposés théoriques.
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.

## Évaluation

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer l'atteinte des objectifs et la satisfaction des stagiaires.

## Attestation du suivi de la formation

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation individuelle de suivi à l'issue de la formation.

### Public

**Toute personne en situation d'accueil dans un établissement**

### Durée

**2 journées de formation soit 14h**

### Formateur

**Cadre de Santé**

### Prérequis

**Aucun**

### Prix

**Cf. Grille tarifaire en début de catalogue**