

## CONTEXTE

La fonction accueil est essentielle au sein des établissements hospitaliers. En effet, elle peut être considérée comme la première étape de l'acte de soins. Elle conditionne la suite de la prise en charge du patient. Les agents d'accueil et toutes les personnes ayant une fonction accueil jouent donc un rôle prépondérant. Cette formation prend en compte également, la dimension « gestion du stress » dans l'exercice de cette mission. En effet, le contexte même de la prise en charge du soin génère des situations de tension plus fréquentes. Prévenir et gérer le stress inhérent à l'accueil de l'utilisateur et de sa famille est important pour prévenir des situations plus complexes. Ce module s'attache à rappeler les aspects fondamentaux de la relation de communication en situation d'accueil mais propose également des outils pratiques à intégrer au quotidien professionnel pour prévenir et gérer le stress dans le cadre de l'exercice de la fonction accueil.

## Objectifs généraux

Acquérir ou consolider des connaissances sur la communication en situation d'accueil

Mesurer l'importance de la fonction accueil dans la relation de soin

Développer des attitudes adaptées aux situations difficiles rencontrées à l'accueil général ou à l'accueil d'urgence des patients et de leurs familles

Maîtriser des outils de la gestion du stress inhérent à ce type de communication

Identifier les mécanismes de la communication en situation d'accueil

Repérer les situations difficiles d'accueil

## Modalités pédagogiques

- 100% en présentiel
- Travail d'analyse réflexive
- Questionnaires d'aide à la réflexion
- Atelier pratique
- Apports théoriques
- Mise en situation professionnelle
- Accompagnement individualisé



### Durée

2 jours consécutifs

soit 14h de formation



### Lieux

Formation possible en inter comme en intra



### Public visé

Agent d'accueil ou agents ayant une fonction accueil dans leurs missions



### Tarifs

Sur devis uniquement



### Délais d'accès

3 semaines minimum, hors délai inhérent aux démarches administratives indépendantes de NOVE Concept



### Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux et adaptation des moyens de la prestation

## Modalités d'évaluation

- Test de positionnement au démarrage de la formation
- En fin de session, évaluation des acquis des connaissances sous la forme d'un quiz par le biais de notre WebApp
- A l'issue du module, questionnaire d'évaluation de fin de formation
- Six mois après la formation, évaluation auprès du commanditaire de l'impact de la formation

## Prérequis

- Aucun

## Modalités d'inscription

- Vous pouvez nous contacter directement. L'un de nos conseillers vous contactera par téléphone afin de valider ensemble votre projet professionnel