



RELATIONS DE SOINS

Année :

Accueil du patient et de ses proches - FORMATION

Réf. : RECRS02A



Compétences Visées

Développer des savoir-faire spécifiques lors de l'accueil du patient et de son entourage.

Objectifs, Contenus

Cerner le rôle et la mission de chaque personnel hospitalier dans l'accueil

- La mission hospitalière :
 - le contexte de la mission hospitalière,
 - la fonction d'accueil, la démarche qualité et la certification,
 - la loi de mars 2002, les différentes chartes,
 - le synoptique du circuit patient,
 - la loi de santé du 26 janvier 2016, Ma Santé 2022,
 - l'accueil dans le GHT.
- L'analyse des pratiques actuelles : identification des points forts et des dysfonctionnements en termes de pratiques, d'organisation et de coordination.
- La définition et les enjeux de l'accueil : éthique, valeurs, exigence de confidentialité, composantes de l'accueil et critères d'un accueil satisfaisant :
 - le livret d'accueil,
 - la responsabilité des accueillants.
- La prise en compte des besoins de l'utilisateur :
 - l'évaluation des besoins de l'utilisateur et de son entourage,
 - la psychologie du patient hospitalisé,
 - les attitudes à privilégier,
 - la dimension de l'information,
 - les besoins et attentes du patient,
 - les limites du soignant.
- Les procédures et protocoles d'accueil dans le contexte de certification.

Mettre en oeuvre des techniques de communication éprouvées pour un accueil chaleureux, courtois et efficace

- Les communications interpersonnelles : communication verbale et non-verbale, questions ouvertes, fermées.
- Les freins à la communication.
- Le travail sur soi et la relation d'accueil : attitudes et comportements favorables à l'instauration de relations positives, écoute empathique.
- Le soubassement psychologique dans la relation d'accueil :
 - la structure de la personnalité, les états affectifs, les positions de vie et leur influence sur l'accueil,
 - la mise en place d'un programme de redimensionnement personnel pour mieux gérer la relation d'accueil.

Élaborer des supports et des outils d'évaluation

- La cartographie du processus « accueil ».
- Le référentiel « accueil ».
- Les grilles d'évaluation de l'accueil.

Formation Intra

Personnes concernées

Tout professionnel en relation avec les patients.

Méthode

- Apports théoriques.
- Élaboration d'outils.
- Analyse des pratiques professionnelles.
- Exercices de simulation/jeux de rôles sur des points-clefs.

Valeur ajoutée de la formation

La formation se propose, non seulement de développer les compétences des professionnels en matière d'accueil par des exercices de communication et de mises en situation, mais également de construire des outils adaptés : référentiels et grilles.

Prérequis

» Aucun

Dispositif D'évaluation

L'évaluation sera réalisée selon plusieurs niveaux :

- **Au démarrage :** les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation pour soutenir la confrontation au thème et à ses enjeux. Les acquis/les connaissances a priori seront évalués de manière autoformatrice, par l'intermédiaire d'un test de positionnement ou d'un quiz de connaissances.
- **En cours de formation :** les participants seront invités à autoévaluer leur progression à l'aide d'outils proposés par le formateur (test intermédiaire, QCM, questionnaire, exercice de reformulation, plan de progression personnalisé).
- **À l'issue de la formation :** la satisfaction des participants sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » remis aux participants. Il porte sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis.
- **À distance de la formation :** le participant pourra analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment dans le cadre de son entretien professionnel annuel, à l'aide des outils mis à disposition tout au long de la formation (plan d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- HAS Manuel de Certification V2020.

Voir aussi

- [Entretien d'accueil infirmier en psychiatrie](#)
- [Accueil au téléphone](#)