

THEMATIQUE : FORMATION ACCUEIL DANS LE DOMAINE DE LA SANTE

«Accueillir et prendre en charge le patient en toute situation»

NIVEAU : Initiation

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : Deux journées, soit 14 heures

LIEU : Sur site

PUBLIC : Toute personne accueillant du public au sein d'un établissement médical

ACCESSIBILITE HANDICAPE : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

EFFECTIF : De 2 à 10 personnes.

PRE-REQUIS : Aucun prérequis

INTERVENANTE : Sophie CHALNOT (psychologue du travail, formatrice en management, accueil et risques psychosociaux).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Cette formation vise à doter le personnel accueillant du public, de méthodes et d'outils pour améliorer leur efficacité, de comprendre les attitudes de souffrance sous toutes leurs formes, d'analyser les comportements et les situations difficiles, d'améliorer la communication et enfin de développer des attitudes de prévention et de régulation individuelle et collective.

Le personnel accueille des patients, organise et planifie les examens, gère les dossiers médicaux, assiste les médecins en réalisant des examens complémentaires, assure diverses tâches administratives et une catégorie de personnel traite le patient. Les sujets abordés peuvent être à forte charge émotionnelle et générer des « dérapages communicationnels ».

Certains patients nécessitent un accompagnement spécifique pour lequel il est nécessaire d'y être préparé.

CONTENU DE LA FORMATION :

1^{ère} journée :

- Maîtriser ses émotions, prendre du recul
- Maîtriser le rôle d'une équipe médico-administrative (écoute, disponibilité, empathie, patience) tout en délimitant des barrières infranchissables de protection.

- Comprendre l'agressivité de l'autre
- Se connaître pour canaliser les comportements

2^{ème} journée :

- Comment gérer les désaccords et répondre avec efficacité en usant de diplomatie et de tact.
- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper tout problème relationnel
- Faire passer un message clair et rassurant
- Trouver des solutions avec son équipe

LES METHODES PEDAGOGIQUES :

Formation-action qui s'appuie sur le vécu des participants.

Les participants sont invités à préparer au moins 3 situations d'accueil et de prise en charge de patients difficiles auxquelles ils sont confrontés :

Ils préciseront le contexte, les acteurs, les résultats obtenus, les difficultés rencontrées

- Apports méthodologiques et informatifs - Exercices d'entraînement individuels et en groupe - Autodiagnostic (test et mini-questionnaire) - Jeux de rôles et mise en situation
- Travail de réflexion à partir de l'expérience et des pratiques des participants

La démarche pédagogique repose sur les situations et les problèmes rencontrés par les participants. En s'appuyant sur des cas concrets, elle permettra à chacun de mieux transférer les contenus en situation de travail.

Les commentaires et les exposés du formateur sont directement liés au vécu des participants pendant la session. Le professionnel guide, stimule et échange, tout en respectant le rythme, les choix et la personnalité de chacun.

Moyens à mettre en œuvre par l'établissement si l'action se réalise dans vos locaux

- Afin de mettre en œuvre le dispositif, il convient de prévoir :
- Un écran (pour visionner un diaporama)
- Un paperboard
- Une salle de réunion (forme en U) où l'on peut organiser les études de cas.

LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une attestation de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours du stage.

LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation pédagogique en cours et en fin de formation : évaluations formatives pour valider les compétences acquises, lors du stage (questions posées par le formateur aux apprenants en cours de formation) - axes personnalisés d'amélioration – test de connaissances en fin de formation (évaluation sommative) et document adressé en fin de formation aux apprenants pour déterminer les retombées en entreprise.

Évaluation de satisfaction « à chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

LE MATERIEL PEDAGOGIQUE DE L'INTERVENANT :

- PC portable - Vidéo projecteur - Dossier pédagogique