

# ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE EN MILIEU HOSPITALIER

Mise à jour 05/2024

Réf RPFA02BC



L'accueil est le premier des soins. Il est le premier temps de la relation et conditionne le bon déroulement de la prise en charge du patient et de son acceptation des soins. « Le temps de l'accueil est un moment privilégié d'écoute et d'informations pour le patient et son entourage, favorisant une relation de confiance fondamentale pour le vécu de l'hospitalisation. » Il est donc indispensable de former le personnel hospitalier aux enjeux et aux techniques de l'accueil pour faire de ce moment une véritable mise en confiance.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Réaliser un accueil physique et téléphonique de qualité garantissant une qualité de service.

## Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre les enjeux de l'accueil.
- ☞ Connaître le cadre réglementaire.
- ☞ Identifier les caractéristiques d'un accueil de qualité.
- ☞ S'approprier les étapes de l'accueil.
- ☞ Traiter les demandes avec efficacité.
- ☞ Adopter les bons comportements en fonction de la situation.
- ☞ Maîtriser les techniques de communication verbale, non verbale et paraverbale.
- ☞ Gérer les priorités selon les demandes et l'origine de l'accueil (physique ou téléphonique)
- ☞ Faire face à des situations particulières.

## Contenu

### 1. Les principes de l'accueil en milieu hospitalier

- Qu'est-ce qu'accueillir ?
- Le cadre réglementaire : loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Les enjeux et objectifs de l'accueil physique et téléphonique.

### 2. La qualité de l'accueil physique et téléphonique

- Les fondamentaux d'un accueil de qualité (physique et au téléphone).
- Les points communs et distinctions entre l'accueil physique et téléphonique
- Les pré requis à un accueil de qualité : tenue, documents.

### 3. Ce que recherche la personne accueillie

- Les attentes et besoins de la personne accueillie.
- Les freins et peurs de la personne accueillie.
- Les facteurs qui influencent l'accueil.
- La place de l'entourage.

### 4. Les techniques de communication pour un accueil de qualité

- La première impression : L'image donnée et l'image perçue du personnel par la personne accueillie.
- La bienveillance et l'empathie lors de l'accueil.
- Les comportements à adopter pour un accueil de qualité personnalisé.
- Les éléments de communication verbale et non verbale.
- La prise en compte de l'entourage.
- La mise en œuvre d'un comportement assertif.

### 5. Les étapes et techniques de l'accueil

- Le recueil de données et d'informations.
- Le dossier administratif, l'inscription.
- Les informations à transmettre, les droits et devoirs du patient.
- La reformulation.
- La mise en attente et la gestion des priorités.
- La gestion des urgences.
- Le transfert d'appel.
- L'admission dans le service.

### 6. La gestion des situations particulières (Etude de cas rencontrés par les participants)

- Les spécificités culturelles lors de l'accueil (les bases).
- Les comportements à adopter face aux difficultés (incivilités, agressivité, inquiétude, insistance, bavardages, confusion...)

Jeux de rôles,  
simulation de  
situations  
d'accueil

## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



### Public

Personnel chargé de l'accueil physique et/ou téléphonique en milieu hospitalier



### Pré-requis

Savoir utiliser les outils numériques nécessaires.



### Durée

Formation à distance (visio)  
2 jours, soit 14h



### Formateur(trice) présent(e)

Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil en milieu hospitalier.



### Nombre de participants

De 4 à 10 personnes



### Matériel nécessaire

Ordinateur avec connexion internet, micro, caméra, haut-parleur..

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Echanges sur les pratiques actuelles
- Exercices pratiques et simulation
- Diaporama (Transmis après la formation)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 1 à 3 mois en moyenne (nous contacter)

### Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?  
d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ?  
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap  
Référente pédagogique et numérique  
Aurélie Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

