

obe<sup>a</sup>



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Améliorer l'accueil à l'hôpital

### OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de l'accueil pour l'hôpital
- Repérer les attentes des patients et utiliser des techniques de communication adaptées

### PUBLIC

Personnels d'accueil et de prise en charge, administratifs ou soignants

### PROGRAMME

#### 1- L'importance du premier contact

- Accueil et image de marque de l'hôpital
- Accueil et prise en charge du patient

#### 2- Missions de l'accueil

- Information
- Orientation
- Conseil

#### 3- Les qualités d'un accueil réussi selon l'HAS

- Secret et discrétion professionnels
- Respect d'autrui
- Prise en compte des différences culturelles
- La garantie de la fluidité de la communication

#### 4- Entraînement à la communication interpersonnelle

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Le verbal et le non verbal : les attitudes d'accueil
- Ecoute et reformulation
- Empathie et juste distance

#### 5- Personnaliser l'accueil

- Prendre en compte les attentes du patient et de sa famille
- Evaluer les besoins spécifiques
- Accueillir comme on aimerait être accueilli

#### 6- Gestion des situations difficiles

- Prendre du recul et éviter les comportements agressifs
- Analyser les causes et adapter son comportement

### TOUTES LES SESSIONS