

### Compétences visées

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

## Objectifs et contenus

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

- La mission hospitalière :
  - l'art d'accueillir ou l'étymologie du mot « hôpital »,
  - le contexte de la mission hospitalière,
  - la fonction d'accueil, la démarche qualité et la certification,
  - la loi du 4 mars 2002, les différentes chartes,
  - le synoptique du circuit patient,
  - la loi de santé du 26 janvier 2016, loi « Ma Santé 2022 ».
- 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'usager :
  - l'évaluation des besoins de l'usager 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 œuvre des techniques de communication éprouvées pour un accueil chaleureux, courtois et efficace**

- Les enjeux d'un premier accueil réussi.
- Les communications interpersonnelles : communication verbale et non-verbale, questions ouvertes, fermées.
- Les freins à la communication.
- La communication non violente et l'assertivité.
- 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.

## Méthodes

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

## Personnes concernées

Tout professionnel de santé en relation avec les patients.

## Valeur ajoutée

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. Des analyses de pratiques permettront aux stagiaires de développer une approche réflexive de la dimension d'accueil.

## Pré-requis

Aucun

## À noter

**Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants**

- HAS Manuel de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins.

Mise à jour le : **28/05/2024**