

Accueil des patients et de leurs proches à l'hôpital

Objectifs:

Pour les patients, les missions de l'hôpital devraient correspondre à « *Ecouter, soulager, renseigner, aider, guérir, expliquer, accueil, rendre service, être humain, dire la vérité, rassurer, sérénité, soigner, gérer le suivi, compétence, rapidité, efficacité, patience, assistance, service au public...* » (Etude du CRIOC – décembre 2007).

Le premier contact que le patient a avec l'institution hospitalière est souvent téléphonique avant d'être physique. Les deux ont cependant leur importance pour faciliter l'intégration au sein de l'institution de quelqu'un qui est souvent inquiet, perdu, stressé. Un bon accueil est donc primordial pour la suite de la relation.

Le but de cette formation est d'améliorer l'accueil physique et téléphonique des patients:

- En comprenant les enjeux d'un accueil de qualité
- En identifiant le profil des patients et leurs attentes
- En prenant en compte les attentes et en présentant les solutions adéquates

Contenu :

Sur base de cela la formation est élaborée et aborde les points suivants :

- Les situations d'accueil à l'hôpital:
 - Les accueils physiques, caractéristiques et contraintes
 - Les accueils téléphoniques : difficultés particulières, savoir faire
- Les profils des patients selon la théorie des couleurs
- Les critères de qualité d'un bon accueil à l'hôpital:
 - Disponibilité et capacité d'écoute
 - Compréhension et respect de l'interlocuteur
 - Garantie de confidentialité et du secret professionnel
- L'écoute active : comprendre, rassurer, informer et orienter
- Entraînement à l'accueil téléphonique:
 - La pratique du téléphone : reformuler, demande de renseignements
 - Transmission des messages : prise de notes, résumés, mots importants
- Faire face aux situations difficiles

La formation s'appuie sur des exercices concrets tirés de cas réels.

Déroulement du stage :

Cette formation, de maximum 8 participants, est avant tout pratique et combine ici l'apprentissage par la mise en situation et les études de cas réels afin que tous les éléments de la formation soient directement applicables sur le terrain.

Organisation de la formation : 2 jours Field coaching individuel sur le terrain

Foster & Little a déjà dispensé cette formation dans des hôpitaux engagés dans le processus d'Accréditation.

Plus d'information sur www.foster-little.com & internationalaccreditation.ca

Demande de renseignements : jlf@foster-little.com