



# Accueil des familles des patients aux urgences

## PUBLIC

- Professionnels de santé.
- Equipe pluridisciplinaire

## PRE REQUIS

Aucun

## FINALITES

- Améliorer les dispositifs d'accueil des familles des patients aux urgences
- Transmettre une image positive et professionnelle de l'équipe des urgences
- Améliorer la qualité de vie au travail des professionnels

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de cette action de formation, le participant sera capable de :

- Prendre conscience des attentes spécifiques des familles
- Appliquer des principes de communication efficace
- Faire passer efficacement les messages en prenant compte les éléments essentiels
- Instaurer un climat de confiance avec la famille
- Apprendre à mieux gérer les relations et communications notamment en cas de conflit ou d'agressivité
- Gérer au mieux les émotions anxieuses

## METHODE PEDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas.
- Présentation de diapositives
- Exposé participatif
- Propositions d'attitudes et techniques à mettre en place
- Analyse des pratiques professionnelles et mise en place d'indicateurs de suivi.
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant.

## VALIDATION DES ACQUIS

QCM DE CONNAISSANCES



## **MODALITES**

<b>Durée</b>	<b>2 jours</b>
<b>Calendrier</b>	<b>En intra, A définir</b>
<b>Horaires</b>	09h00-17h30
<b>Lieu</b>	Sur site
<b>Coût jour</b>	<b>Nous consulter</b>



## PROGRAMME PEDAGOGIQUE

- **Savoir** : définir l'accueil, s'adapter à la situation familiale et du service, anticiper une situation pouvant devenir un conflit.
- **Savoir être** : gérer la communication, le dialogue et ses attitudes, ses postures, être bienveillant, bien traitant, reconnaître ses propres limites afin d'éviter une situation de crise.
- **Savoir faire** : utiliser communication adaptée, gérer un conflit, se maîtriser, se réadapter et se régénérer entre chaque échange patient /famille.

### Identification d'axes d'amélioration individuels

Bilan de la formation