



Prévenir et réduire l'agressivité à l'accueil d'un établissement de santé

PUBLIC CONCERNE

Tout professionnel en situation d'accueil du patient et/ou de la famille

PRE-REQUIS

Aucun

FINALITES

- Renforcer un accueil de qualité pour le patient
- Accroître **son efficacité professionnelle** et favoriser un **épanouissement personnel** dans le cadre de ses missions professionnelles.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Mieux appréhender les enjeux de l'accueil dans un établissement de santé
- Renforcer ses capacités d'empathie dans une démarche d'accueil
- Savoir utiliser l'empathie dans le cadre de la gestion de l'agressivité

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Études de cas
- Mises en situation, à partir de cas inspirés par les stagiaires (situations professionnelles rencontrées).

MODALITES D'EVALUATION

- Test en amont et en post formation
- Evaluation des connaissances



MODALITES

Durée	2 jours
Calendrier	Intra, nous consulter
Lieu	Sur site
Horaire	09H00 - 17H30

VALIDATION Attestation de formation.



PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Les enjeux de l'accueil dans la chaîne de soins

Impact de la qualité de l'accueil dans le processus de soins

Quel rôle ?

Pour qui ?

- **Administratifs ?**
- **Soignants ?**
- **Logistiques ?**

La force de l'empathie dans la démarche d'accueil des patients

Personnaliser et humaniser l'accueil

Identifier son degré d'implication dans la relation avec le patient et/ou la famille

L'empathie au service de la gestion de l'agressivité du patient et/ou de la famille

Observer la juste distance

Le rôle des émotions