

## L'accueil du client en médecine

---

M. Fabien Arévalo, formateur en entreprise

---

### Objectifs

- Favoriser un accueil de qualité, en démontrant une attitude relationnelle empreinte de respect, d'empathie, de congruence, ce pour chaque client de médecine.
  - Entendre les remarques des clients ou des proches, les valider et évaluer le degré d'urgence.
  - Mobiliser différentes stratégies de communication et d'écoute active, gérer les réclamations et accueillir les remarques afin de prévenir l'escalade.
  - Accueillir les émotions et les gérer.
  - Terminer la relation en informant de la continuité du suivi.
  - S'engager à créer un EI (Evènement Indésirable) pour améliorer l'environnement.
- 

### Contenu

- Importance de la notion d'accueil en face-à-face et au téléphone ;
  - Evaluer la demande du client ou du proche, la clarifier et déterminer le degré d'urgence.
  - Elaborer un questionnaire pour clarifier le problème.
  - Mobiliser différentes stratégies de communication.
  - Les droits des patients ;
  - Les attitudes qui favorisent l'adhésion du patient et à l'inverse les comportements négatifs qui favorisent l'escalade.
  - La gestion des émotions ;
- 

### Horaires

1 jour par professionnel ; de 8h30 à 17h

### Public-cible

Les soignants des services de médecine

### Nombre

12 personnes

---

**Divers lieux et salles qui seront communiqués dans les confirmations :**

10 novembre, 11 novembre, 12 novembre, 26 novembre ou 10 décembre 2021