

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

de 8h30 à 17h

Public-cible

Le personnel soignant des services de médecine

Nombre

12 personnes

25 mai 2022

Hôpital du Jura – site de Delémont
Salle du Faubourg