



Accueil du patient et accompagnement de l'entourage, de la personne de confiance

■ Problématique :

- Comment faciliter l'accueil du patient, avec son entourage et s'inscrire dans une relation professionnelle de confiance ?

■ Objectifs et contenu traité :

● Clarifier les représentations de l'accueil :

- Comprendre l'importance et l'enjeu d'un accueil réussi pour :
 - le patient, sa famille
 - la qualité de son séjour, de sa prise en charge
 - l'image des professionnels, du service, de l'établissement
- Identifier les processus d'accueil : pour le patient et / ou l'entourage
- Savoir repérer pour chaque participant, les personnes ressources, dans sa problématique d'accueil

● Mieux connaître et comprendre son interlocuteur pour développer la qualité de l'accueil

- Développer ses aptitudes à la relation et à la communication afin de :
 - savoir établir une relation de confiance, adaptée à l'autre dans l'accueil
 - savoir faire face aux situations difficiles et problématiques : impatience, anxiété, agressivité, violence, communication difficile, incompréhension, imprécision,
- à partir des outils suivants :
 - connaissance de soi, affirmation de soi constructive, assertivité
 - travail sur la connaissance de l'autre : écoute active, empathie, relation d'aide
 - techniques de communication verbale, non verbale : postures, mimiques, gestuelle, toucher,...
 - aptitude et comportements dans la relation d'aide : attitudes de Porter

● Savoir utiliser les méthodes et outils dans les pratiques d'accueil spécifiques à chaque participant

- L'accueil, premier contact : avant l'entrée, à l'entrée dans l'établissement, dans le service : formalités, information à donner, écoute, disponibilité, bienveillance, recueil de données, ...
- La personne de confiance : la réglementation, les recommandations, les modalités de prise en charge
- L'accueil au quotidien, pendant le séjour, avec le patient, avec son entourage, ... à la sortie.
- L'accueil de la famille et des proches lors du décès à partir :
 - du vécu professionnel des participants
 - de mises en situations pratiques
 - d'échanges et d'analyse des pratiques

■ Public concerné :

- Tous professionnels, tous services en contact avec les usagers de l'établissement
- Groupe de 15 personnes maximum

■ Durée :

- 3 jours, au rythme de 2 jours consécutifs et un jour décalé

■ Intervenantes potentielles :

- **Anne PRATALI** [+infos](#)
- **Martine HERISSON** [+infos](#)

■ Références :

- Nombreuses références dans établissements des régions Languedoc-Roussillon et P.A.C.A sur demande

■ Tarif :

- **Coût par journée: 1 150 €** frais de déplacement et d'hébergement en plus

- Pour tout renseignement, proposition détaillée ou adaptée à vos besoins spécifiques, contactez-nous :

Coordonnées d'i3s

☎ 04.94.67.74.36

✉ i3s.trans@wanadoo.fr