

ACCUEILLIR LE PATIENT ET SA FAMILLE

Formation Intra

Public concerné

Tout personnel ayant des contacts avec les patients et sa famille

Durée

2 à 4 jours

Objectifs

- ▷ La communication lors des premiers contacts.
- ▷ L'accueil quotidien entre personnel hospitalier et résidents.
- ▷ La gestion de l'agressivité dans les premiers contacts.

Programme

- La compréhension et l'acceptation des différences.
- Les lois de base en communication interpersonnelle.
- Les préjugés et la perception positive.
- L'écoute active.
- L'accueil du patient et de sa famille.
- La gestion relationnelle de l'agressivité et des conflits éventuels.
- L'établissement d'un protocole d'accueil.
- Sa mise en pratique dans le travail journalier.