



## Accueil physique et téléphonique à l'hôpital

<p><b>Objectif :</b> Améliorer l'accueil physique et téléphonique à l'hôpital pour améliorer la satisfaction du client et l'image de marque du service. Savoir gérer l'agressivité de ses interlocuteurs en adoptant une attitude et un comportement adaptés en situation de conflits et de violence. Connaître les aides et recours internes.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Tout Public.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>➤ Améliorer l'accueil physique et téléphonique</b></p> <p>✚ <b>Les enjeux d'un accueil de qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ecoute et satisfaction du patient et de sa famille</li> <li>❖ Confort et sérénité du travail de la secrétaire</li> <li>❖ Image de marque de la personne, du service, de l'hôpital</li> </ul> <p>✚ <b>Les critères de qualité d'un bon accueil à l'hôpital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disponibilité et capacité d'écoute</li> <li>❖ Compréhension et respect de l'interlocuteur</li> <li>❖ Garantie de confidentialité et du secret professionnel</li> </ul> <p>✚ <b>Les situations d'accueil à l'hôpital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les accueils physiques, caractéristiques et contraintes</li> <li>❖ Les accueils téléphoniques : difficultés particulières, savoir-faire spécifiques</li> </ul> <p>✚ <b>La pratique de l'accueil physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le savoir-faire relationnel</li> <li>❖ L'écoute active : comprendre, rassurer</li> <li>❖ La prise en charge : informer, orienter</li> </ul> <p>✚ <b>Entraînement à l'accueil téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La réception de l'appel : attitudes et comportements, formules d'accueil</li> <li>❖ Le traitement de l'appel : identifier l'interlocuteur et comprendre sa demande</li> <li>❖ La pratique du téléphone : reformuler, demander des renseignements</li> <li>❖ Les attitudes de Porter au téléphone : attitude d'aide, de jugement de fuite</li> </ul> <p>✚ <b>Prise en compte et exploitation des accueils et des appels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Transmission des messages : prise de notes, résumé, mots importants</li> <li>❖ Gestion et suivi des situations : enregistrer, rendre compte</li> <li>❖ Les bonnes pratiques : créer (ou s'approprier) une charte de l'accueil</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de l'accueil et de la gestion des conflits.</p> <p><b>Méthode pédagogique</b></p>  <p>Exercices de découverte et débats. Mise en situation et jeux de rôle filmés. Retour d'expériences et travaux de groupes. Mise en situation, jeux de rôle et débats de groupe</p>  <p><b><u>Intra entreprise</u></b> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><b><u>Inter entreprise</u></b> Tarif par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>4 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 990 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SA002</p>

## **Gérer l'agressivité de ses interlocuteurs**

### **L'origine des conflits et des comportements violents**

- ❖ Préjudice matériel ou moral
- ❖ Refus d'une règle, d'une contrainte
- ❖ Opposition de points de vue, d'intérêts : argent, influence, pouvoir
- ❖ Déséquilibre psychologique, émotion, méchanceté, perversion

### **Les niveaux de conflits**

- ❖ Agressivité, violence passive par manque de respect, par incivilité
- ❖ Agression psychologique, verbale, physique : insultes, menaces, harcèlements
- ❖ Actes violents et traumatiques : coups et blessures, sabotages, destructions

### **La conséquence des situations d'agressivité**

- ❖ Stress et traumatisme psychologique du personnel, des autres patients
- ❖ Insécurité et dégradation du climat social et professionnel
- ❖ Dégradation de l'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches

### **Les circuits de la violence en milieu hospitalier**

- ❖ Les populations fragiles : à identifier par secteur (enfants, personnes âgées)
- ❖ Les métiers exposés : les métiers d'accueil, de garde, de soins
- ❖ Les situations aggravantes : selon les lieux, l'horaire

### **Attitudes et comportements face à l'agressivité et à la violence**

- ❖ Prendre de la distance : analyser, comprendre, anticiper les réactions
- ❖ Ne pas manipuler ni se laisser manipuler : mécanisme des jeux psychologiques
- ❖ Réagir en adulte responsable : affirmation de soi, professionnalisme
- ❖ Se protéger psychologiquement et physiquement : confort – risque -panique

### **Aides et recours internes**

- ❖ La cohésion de l'équipe de travail
- ❖ Le service de sécurité anti-malveillance
- ❖ Les actions et les temps de réconfort et de réparation psychologique