THEME : ACCUEIL ET SENSIBILISATION EN MILLIEU HOSPITALIER

FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

1. Contexte et justification

L'accueil constitue la première image d'un établissement hospitalier. Un accueil de qualité favorise la confiance, améliore la prise en charge des patients et contribue à la satisfaction globale des usagers.

2. Public cible

- HOSPITAUX
  - Public
  - Privé
- Agents d'accueil
- Secrétaires médicaux
- Agents administratifs de santé
- Personnel de santé en contact avec les usagers

3. Objectif général

Renforcer les capacités du personnel afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la relation avec les patients et leurs accompagnants.

4. Objectifs spécifiques

- Développer une attitude professionnelle et bienveillante

- Améliorer la communication avec les usagers

- Gérer efficacement les situations difficiles

- Respecter l'éthique et la confidentialité

5. Durée de la formation

3 à 5 demi- journées selon le niveau des participants

6. Contenu de la formation

Module 1 : Accueil et image de l'hôpital

Module 2 : Communication et relation patient

Module 3 : Gestion des conflits et situations difficiles

Module 4 : Éthique, confidentialité et déontologie

Module 5 : Mise en situation pratique

7. Méthodologie pédagogique

- Exposés interactifs

- Études de cas

- Jeux de rôle

- Travaux de groupe

8. Modalité

- Pack 1 : Présentiel

- Pack 2 : ligne

- Pack 3 : hybride (en ligne et en présentiel)

9. Évaluation

- Évaluation des acquis

- Observation pratique

- Questionnaire de satisfaction

10. Résultats attendus

- Amélioration de la qualité de l'accueil

- Satisfaction des usagers

- Renforcement du professionnalisme du personnel

- Connaissance des usagers sur le processus de gestion des patients

11. Attestation

Une attestation de participation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

12. Cout formation

Pour rendre accessible cette formation, à tous afin de vous aider à résoudre ce problème qui mine nos centres de santé, nous vous offrons des tarifs réduits en prenant en compte votre manifestation d'intérêt, le pack choisi et le nombre de personnes à former pour déterminer votre cotation.

PACK 1 : En ligne (asynchrone et synchrone) en 30 H suivi d'évaluation

PACK 2 : En présentiel en 3 demi-journées soit 10 H

PACK 3 : PACK1 + PACK 2

Cette formation est ouverte à tout moment de l'année et à la période de votre disponibilité