

CHAPITRE 12

Accueil, relation, communication

Accueil et information des usagers

à Paris

REL 001

> du 28 au 29/06/2018

> du 06 au 07/12/2018

Durée : 2 jours

Coût : 610€ nets

Objectif

- > Mettre en place les bonnes pratiques d'accueil et d'information pour optimiser les conditions de prise en charge et de soin des usagers et de leur famille, selon les dispositions légales et réglementaires actuelles

Programme

> Généralités

- Organisation judiciaire
- Bases de la responsabilité des soignants
- Notion de faute

> Droit du patient à l'hôpital

- Cadre réglementaire - Démocratie sanitaire à l'hôpital : place des usagers, rôle des bénévoles - « Esprit » de la loi du 4 mars 2002 - Solidarité envers les personnes handicapées - Qualité du système de santé
- La réparation des conséquences des risques sanitaires

> Règles professionnelles

- Devoirs généraux des professionnels envers les patients, envers leurs confrères

> Information du patient

- Devoir d'information
- Le tiers de confiance
- Cas particuliers : mineur, majeur sous tutelle

> Dossier médical

- Contenu réglementaire
- Le dossier de soins infirmiers
- La limite : les notes personnelles
- Conservation du dossier
- Transmission du dossier

Public concerné

- > Tout personnel hospitalier

Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

Intervenant

- > Cadre de santé

L'aide-soignant et l'accueil en service de soins

à Paris

REL 002

> du 24 au 25/05/2018

> du 01 au 02/10/2018

Durée : 2 jours

Coût : 610€ nets

Objectifs

- > Identifier la fonction aide-soignant au sein de l'équipe
- > S'approprier la législation qui encadre la profession
- > Améliorer les pratiques d'accueil en service de soins
- > Établir et maintenir la communication dans les situations difficiles
- > S'inscrire dans le travail en équipe

Programme

- > Rôle de l'aide-soignant dans un service de soins et sa responsabilité
- > Information et droits des patients
- > Vécu psychologique du patient arrivant à l'hôpital
- > Accueil du patient et des accompagnants ; rôle et positionnement relationnel
- > La communication et ses pièges
- > Prise en charge de l'anxiété, de l'angoisse, de la peur, de la détresse
- > Abord des patients dits « psychiatriques »
- > Gestion des situations difficiles
- > Prévention de l'agressivité
- > Cohésion et cohérence dans le travail en équipe

Public concerné

- > Aides-soignants

Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

Intervenants

- > Cadre de santé, psychologue

Améliorer l'accueil et son organisation

à Paris

REL 003

> du 15 au 16/03/2018

> du 03 au 04/09/2018

Durée : 2 jours

Coût : 610€ nets

Objectifs

- > Savoir accueillir le public, les patients et leur famille
- > Savoir répondre au téléphone, transmettre une information
- > Savoir s'organiser, gérer son temps et son stress
- > Faire face à des situations ou à des personnalités difficiles, à l'agressivité

Programme

- > Définition d'une institution, règles légales et éthiques
- > La fonction accueil
- > Organisation du planning, des rendez-vous, gestion de la salle d'attente, de l'urgence
- > La communication : savoir écouter, demander, refuser
- > Cas concrets, mises en situation pratique d'accueil
- > Bases psychologiques de l'entretien avec un patient, sa famille
- > L'écoute spécifique
- > Analyse de son comportement
- > La gestion du stress

Public concerné

- > Secrétaires
- > Personnel d'accueil
- > Hôteses

Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

Intervenants

- > Psychiatre, psychologue, infirmier
- > Coordination : Dr Nathalie PRIETO, Psychiatre, CUMP, SAMU de Lyon