



GSH04

ACCUEILLIR DES PERSONNES AGEES ET LEUR FAMILLE

Public

Tous les personnels de la structure

Durée

2 jours en continu

Prérequis

Aucun

Groupe

8 à 12 personnes

Validation

Effectuée en fin de session à partir d'un questionnaire de satisfaction. Il vous sera adressé un rapport de stage retraçant le parcours de la formation et une attestation de formation

Objectif global

- Définir les concepts et les spécificités de l'accueil selon les professions exercées.
- Mesurer l'impact de ce moment, complexe mais fondamental, de l'accueil par des comportements et attitudes adaptées et professionnelles.
- Améliorer la maîtrise de soi face aux situations délicates (afflux important et simultané de personnes, détresse, urgence, agressivité...).

Objectifs spécifiques

- Valoriser l'image de l'établissement et l'importance de l'acte « d'accueil »
- Répondre à l'attente des usagers et des proches, en termes d'accueil, d'information et d'orientation
- Connaître et utiliser les techniques et outils de la communication verbale et non verbale (Attitudes, comportement...)
- Repérer les attitudes et comportements générateurs d'agressivité
- Améliorer la maîtrise de soi face aux situations délicates (afflux important et simultané de personnes, détresse, urgence, agressivité...).
- Analyser les situations sensibles et évaluer les moyens à mettre en œuvre existants ou à réactualiser.

« Tous les professionnels au contact des patients et des familles sont fréquemment confrontés à une démarche d'accueil et d'accompagnement, qui nécessite compréhension et adaptation aux différentes situations. »

