

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Agent administratif
- Adjoint administratif
- Toute personne travaillant dans un bureau des entrées

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Simulations
- Etude de cas concrets
- Exercices pratiques sur la gestion du stress

#### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1190€  
Durée conseillée : 3 jours  
Participants : 8

#### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€  
Durée : 3 jours  
Dates des sessions :  
08/09/2010 - 10/09/2010  
01/12/2010 - 03/12/2010

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir une approche psychologique de l'accueil au sein de l'établissement
- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans les manifestations de violence et d'agressivité : savoir les maîtriser et les gérer au quotidien
- Maîtriser la réglementation relative aux droits et aux devoirs du patient
- Repérer son stress professionnel et savoir le gérer

#### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

#### PROGRAMME

- **Maîtriser les techniques d'accueil en établissement de santé**  
Sensibilisation à la communication  
Approche psychologique de l'accueil  
Qualité de l'accueil et qualité de service
- **L'accueil physique**  
Les clés du bon accueil  
Approche de l'écoute active  
Les phrases clés
- **L'accueil téléphonique**  
Les lois de l'accueil téléphonique
- **Gérer l'agressivité et la violence**  
Les différentes manifestations d'agressivité  
Les mécanismes en jeu  
Les manifestations de violence à l'accueil  
Gérer et maîtriser une situation d'agressivité
- **Les droits du patient hospitalisé**  
Rappel des textes législatifs  
Lois du 4/3/02 ; 6/5/95 (droits du malade et chartre du patient hospitalisé)  
Protection de la liberté individuelle, respect de la personne et de sa vie privée

Rappel sur le secret professionnel

- **La gestion du stress**

Test pour repérer son stress professionnel et apporter des réponses

Les mécanismes du stress