



## UNCATEGORIZED



### L'ACCUEIL EN MILIEU HOSPITALIER

#### RÉSULTATS DE NOS STAGIAIRES

**Taux de satisfaction de nos stagiaires pour l'année 2023 : 95,74 % (93,13 % en 2022)**

- Pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2023 : 95,52 %
- Pour le 1<sup>er</sup> semestre 2023 : 95,95 %

Si vous désirez des informations complémentaires, vous pouvez contacter le service communication ALAJI : [Contact-formations@alaji.fr](mailto:Contact-formations@alaji.fr)

#### PRE-REQUIS

Aucun

#### OBJECTIFS

- Développer une approche psychologique de l'accueil en Service de soins.
- Organiser et gérer l'accueil.
- S'entraîner à gérer les situations difficiles.

#### CONTENU DE LA FORMATION

##### **L'accueil en service de soins**

- Sensibilisation à la communication hospitalière
- L'image de l'établissement hospitalier
- L'accueil, carte de visite de l'établissement et premier maillon de la chaîne de communication
- Approche psychologique de l'accueil
- Les publics difficiles
- Un impératif : la notion de service

##### **La valeur ajoutée de l'accueil : l'affaire de tous**

- Qualité d'accueil et qualité de services
- Les procédures

##### **L'accueil physique**

- Les clefs du bon accueil physique
- L'écoute active
- Comment donner une bonne information
- Les phrases clefs
- Tests d'information et de communication
- Comment concilier information et secret professionnel

##### **L'organisation de l'accueil**

- Mise en œuvre de solutions organisationnelles
- Apport logistique simple

#### DURÉE

3 jours.

#### METHODES MOBILISÉES

- Formation en présentiel et présentiel enrichi
- Activités individuelles, en ateliers et en sous-groupes
- Formateurs professionnels issus des métiers du sanitaire et social

#### MODALITÉ D'EVALUATION

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives
- Attestation de fin de formation et de compétences remise à chaque participant


#### MODALITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Prise de contact avec un chargé de développement
- Établissement d'une convention de formation et Inscription sur l'action concernée

**Pour connaître et accéder à nos sites de formations, possibilités d'hébergements et de restauration :**

<https://www.alaji.fr/category/sites-de-formation/>

#### CONTACTS

 03.83.58.18.28

 <https://www.alaji.fr/contact/>

#### ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ REDUITE

L'ensemble de nos locaux et de nos formations sont accessibles aux PSH. Les modalités de l'aménagement du parcours de formation seront définies lors d'un entretien avec le référent handicap d'Alaji.

## TARIF

- Tarif individuel indicatif de 196 à 294 € net de taxes, nous consulter pour un devis précis

- En inter et en intra : nous consulter

## DERNIÈRE MISE À JOUR

16/05/2024

