

## Accueillir, renseigner, orienter les familles et les visiteurs

### Contexte

Quels que soient les lieux dans lesquels on reçoit du public, l'accueil, vecteur d'image et de confiance, est une activité importante. Dans les établissements sanitaires et médicosociaux, il revêt des caractéristiques particulières, telles que le débordement émotionnel ou l'impatience des personnes inquiètes par exemple, et ses enjeux en sont accrus. Les dimensions réglementaire et éthique sont prégnantes, les informations échangées peuvent revêtir une importance cruciale pour la qualité et la continuité des prises en soin et/ou des accompagnements. Bien renseigner, bien orienter les familles / les visiteurs dans ces lieux requièrent posture et compétences spécifiques.

### Public concerné

Tout public.

### Objectifs globaux

"Appréhender les caractéristiques et la spécificité de l'accueil dans les établissements sanitaires et médicosociaux."

"Intégrer les dimensions réglementaire et éthique dans sa pratique d'accueil."

"Développer ses compétences relationnelles, organisationnelles et s'entraîner à l'accueil téléphonique et en face-à-face."

"Prendre appui sur toutes les ressources internes et savoir transmettre des informations et passer le relais."

### Méthodes pédagogiques

- Apports didactiques, échanges.
- Commentaires de textes (lois, référentiels, chartes) et d'articles.
- Projection d'une vidéo.
- Entraînement par simulation.

### Programme

#### Analyser, comprendre :

- **Les éléments clefs D'UN ACCUEIL de QUALITE dans les établissements sanitaires et MEDICOSOCIAUX :**
  - Un contexte spécifique.
  - Les personnes accueillies : attentes et besoins.
  - La dimension éthique de l'accueil.
  - Le cadre réglementaire et les droits des personnes accueillies.
  - Information et confidentialité.
- **L'ACCUEIL PHYSIQUE et téléPHONIQUE des familles, des VISITEURS :**
  - Les différentes phases de l'accueil en face-à-face.
  - Les différentes phases de l'accueil téléphonique.

#### Agir en professionnel :

- **Se préparer à la fonction D'ACCUEIL :**
  - La gestion de son stress relationnel.
  - L'adoption d'une attitude et d'un vocabulaire professionnels.
  - L'importance du "look".
  - La communication non verbale.
- **ACCUEILLIR : renseigner, orienter :**
  - Les aides matérielles et les personnes ressources.
  - Le recours à différentes techniques : questionnement, reformulation ...
  - Orienter, renseigner.
  - Transmission des informations.