
Programme de la formation

Accueil du patient pour le personnel non soignant

Organisation

Durée : 7 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Les secrétaires médicales, personnel d'accueil, brancardier(e)s, ambulancier(e)s. Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter l'action de formation.



Objectifs pédagogiques

- Apprendre à accueillir le patient stressé et agressif (physiquement et/ou au téléphone); Faire face aux multiples demandes de la journée.
- Rassurer et humaniser la rencontre dans un contexte qui n'est pas propice.
- Acquérir des techniques pour gérer son stress et ses émotions.
- Trouver la juste posture pour désamorcer des situations consommatrices d'énergie, avec le patient et son entourage.



Description

- Mettre en place une relation d'aide et d'écoute.
- Apprendre à communiquer de manière non violente.
- Apprendre à observer.
- Apprendre à faire avec le mécontentement du patient.
- Comment réagir face à un patient ou un accompagnant agressif.
- Apprendre à gérer un conflit.
- Agir auprès d'un patient très anxieux.



Prérequis

Les secrétaires médicales, personnel d'accueil, brancardier(e)s, ambulancier(e)s



Modalités pédagogiques

La pédagogie s'appuie sur le Concept IDÉE, concept global d'acquisition des compétences :

- Information préalable sur la technique
- Démonstration
- Exercice en sous-groupe (jeux de rôles Patient / Thérapeute / Observateur) ou en groupe
- Évaluation : analyse de la pratique en sous-groupe et analyse collective

Emergences met également à disposition de chaque participant un extranet avec les supports pédagogiques et administratifs.



Moyens et supports pédagogiques

Accompagnement et ressources : Emergences vous propose livrets et diaporamas, vidéos de cas cliniques et un accompagnement pédagogique entre chaque module de formation. Découvrez des outils pour réviser, évaluer et renforcer vos compétences (diaporama, vidéos, quizz...). De nombreuses ressources pédagogiques - Livres, VOD, chaîne YouTube et annuaire des praticiens en hypnose - sont disponibles sur www.campus-hypnoses.com



Modalités d'évaluation et de suivi

Différentes modalités d'évaluation sont mobilisées tout au long de la formation : des jeux de rôles par sous-groupes de 3 participants encadrés par le formateur et retours d'expériences pour apprécier l'atteinte des objectifs des études de cas clinique un questionnaire de satisfaction à la fin de chaque module et à la fin de la formation une évaluation 6 mois après la fin de la formation



Informations sur l'accessibilité

Vous avez un besoin spécifique ou êtes en situation de handicap et vous souhaitez vous former à Emergences ?

Prenons le temps d'échanger pour créer les meilleures conditions d'accueil.

Vous pouvez contacter notre référente Accessibilité et Handicap Jackie Le Marre par email jackie@hypnoses.com ou par téléphone : 02 99 05 86 68