

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL DES PATIENTS.

L'amélioration de l'accueil constitue indéniablement une attente, à laquelle chaque hôpital se doit de répondre. Premier de contact avec l'usager, l'accueil est un vecteur d'image primordial de l'hôpital, susceptible d'induire la confiance ou la défiance. Il constitue également un enjeu essentiel pour le climat interne de l'hôpital, la façon dont l'institution est perçue agissant directement sur la fierté d'appartenance et la motivation des agents.

L'enseignement ou une remise à niveau des basiques de l'accueil et de la communication s'avère indispensable. Mais est-ce suffisant ? La plupart des personnes chargées d'accueillir ont généralement une bonne notion de ce qu'est un accueil de qualité.

Il s'agit dès lors pour nous d'enseigner non seulement des outils de communication mais également de développer un état d'esprit responsable, une vision globale des enjeux et une conscience de l'importance de leur rôle. Et de créer ainsi l'envie d'accueillir.

OBJECTIFS

1. Etre conscient et responsable quant à l'importance de son rôle au sein de l'institution : l'accueil est le premier signe d'une qualité de service.
2. Améliorer rapidement la qualité de l'accueil physique et téléphonique pour apporter un service de qualité et efficace.
3. Développer l'envie et la motivation à fournir un accueil de qualité
4. Développer son empathie par une meilleure connaissance des comportements humains pour s'adapter à tous les types de personne et gérer les comportements difficiles.
5. Se ressourcer pour rester serein dans son travail au quotidien
6. Gérer l'agressivité des patients et dominer la sienne.

PUBLIC CIBLE

- Toute personne ayant un rôle d'accueil, personnel soignant, personnel administratif.

les +

- Un **modèle radicalement innovant, concret et multidisciplinaire** issu des découvertes les plus récentes en neurosciences et en sciences du comportement.
- Une **grille de lecture rigoureuse** et claire des comportements humains.
- Une **pédagogie interactive** facilitant la pérennisation des acquis.
- Des **résultats significatifs** et validés à 6 mois et au-delà.



PROGRAMME

Etape 1 : Conscientiser de l'importance de l'accueil

Développer une vision globale de la place de son métier dans la prise en charge du patient et dans l'organisation de l'hôpital. Etre conscient du rôle stratégique de l'accueil, l'impact sur la qualité de la relation et sur l'image de l'institution, ce que l'hôpital attend de l'accueil.

Etape 2 : Rester serein et gérer ses propres émotions

Etape incontournable : ce n'est qu'en restant calme et lucide que l'on a envie d'accueillir. Réagir face aux situations d'urgence : prendre du recul et adopter une attitude individuelle adéquate. Exercices d'ancrage.

Etape 3 : Maitriser les bases de l'accueil

- Saluer
- Offrir une écoute active
- Utiliser les outils (d'information, de saisie des données...)
- Reformuler
- Informer et orienter
- Rédiger et remettre le dossier (le cas échéant)

Etape 4 : Gérer les comportements difficiles

Prévenir et gérer l'agressivité et les conflits
Adopter une attitude physique et verbale rassurante
Inspirer le respect
Jouer sur l'intonation, le rythme de la voix



bluemind

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ

Gestion de l'agressivité

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR GÉRER L'AGRESSIVITÉ, QU'ELLE SOIT DÉFENSIVE OU OFFENSIVE.

LA PEDAGOGIE

- **Une approche interactive, ludique et variée** (30 % d'apports théoriques, de réflexion individuelle ou en groupe, et 70% de mise en application).
- **Des mises en situation** s'appuyant sur le vécu des participants pour faciliter l'acquisition durable des connaissances.
- **Des outils concrets, efficaces, facilement assimilables** reposant sur des données scientifiques récentes.
- **La définition d'un plan d'actions** concret et réaliste en fin de formation pour une réelle évolution positive des comportements.

LES FORMATEURS

Tous les formateurs de Blue Mind jouissent d'une **connaissance approfondie du monde hospitalier**, ce qui leur permet de partager vécu et expériences avec les participants.

Experts en comportements humains et en gestion de l'agressivité, formés à l'Approche Neurocognitive et Comportementale (A.N.C.) et diplômés de l'I.N.C. (Institute of Neurocognitivism) (www.neurocognitivism.be), ils disposent d'une formation poussée en pédagogie (expérience réussie de formateur depuis au moins 5 ans).

EN PRATIQUE

DUREE : 2 jours

LIEU : en vos locaux

TARIF : nous consulter

NOMBRE DE PARTICIPANTS RECOMMANDE : entre 10 et 15

CONTACTS

Jean-Michel Delperdange

e-mail : jm.delperdange@bluemind.eu

Tél : 0477 685 905

www.bluemind.eu

« Blue Mind (ex-Institute of NeuroManagement) propose une remise en question de ses comportements et de ce qu'ils induisent. Suite à la formation, les participants estiment mieux communiquer et gérer plus sereinement les comportements agressifs. Ils soulignent l'enthousiasme, le professionnalisme et le dynamisme des formateurs.

Concrètement, nous constatons aujourd'hui une meilleure gestion des émotions dans les situations stressantes et une ambiance plus détendue au sein des équipes ».

Témoignage de Madame Labar, Responsable Formation pour la DRH
Cliniques universitaires UCL de Mont-Godinne
Tél : 081/42 28 20

RÉFÉRENCES

- Les Cliniques Universitaires de Mont-Godinne
- Les Cliniques Universitaires Saint-Luc,
- Le CHU de Charleroi,
- Le CHU de Liège,
- HIS (Hôpitaux Iris Sud)
- La Clinique Saint-Luc de Bouge,
- La Clinique Notre-Dame de Grâce (Gosselies),
- Le Centre Hospitalier Spécialisé l'Accueil (Lierneux),
- Le Grand Hôpital de Charleroi,
- Le Réseau Hospitalier de Médecine Sociale de Tournai,
- L'Institut Bordet à Bruxelles,
- La Clinique Psychiatrique de Beau Vallon (Saint-Servais),
- La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens,
- Le Centre Psychiatrique Saint Bernard (Manage),
- La Clinique de la Forêt de Soignes (Waterloo),
- La Clinique du Bois de la pierre (Wavre),
- La Clinique sans Soucis (Bruxelles),
- Le Centre Hospitalier de Dinant,
- Le Centre Neurologique William Lennox (Ottignies),
- Le Centre Hospitalier Chrétien de Liège,
- Réseau Hospitalier d'Anvers (ZNA),
- L'Hôpital Universitaire d'Anvers,
- L'Hôpital de Mol,
- La Clinique Sint-Amadeus (Morstel),
- La Clinique Sint-Elisabeth (Turnhout),
- L'Hôpital Sint-Vincentus (Deinze)...



bluemind
LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ