



LE BUREAU DES ENTREES

L'action proposée permettra aux participants de :

D'intégrer la notion de qualité de service dans l'ACCUEIL du patient et de ses proches en comprenant et en évaluant ce moment de l'entrée à l'hôpital pour le patient

- d'élaborer et conduire une stratégie de communication verbale et non verbale, en maîtrisant comportements, attitudes et stress.
- De développer également une compétence interculturelle dans la pratique de l'accueil au quotidien
- Apprendre à repérer et à anticiper les situations difficiles qui peuvent dégénérer (tension, agressivité, conflit.....)
- Acquérir les attitudes et comportements pour gérer les situations difficiles
- Améliorer leurs connaissances du cadre réglementaire relatives aux admissions à l'hôpital

INTERVENANT (S)

Consultant-formateur en droit social et médico-social, conduite et rédaction de projet, management

ELEMENTS DU PROGRAMME

environnement réglementaire et contenu informationnel du bureau des entrées

- Etat des lieux des pratiques des établissements
- Relevé des difficultés et des problématiques courantes
- Présentation du cadre réglementaire faisant référence dans les divers domaines concernant le bureau des entrées

gestion de l'accueil et maîtrise de la communication au bureau des entrées

- attentes et des besoins des usagers

organisation du service bureau des entrées

Pour un projet adapté à votre demande, merci de nous consulter

E.FORS

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr • www.efors.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13