Appeler en ambulatoire : une étape clé pour le patient et l'infirmier

PRÉSENTIEL SUR-MESURE

Programme

La notion d'accompagnement patient
Les attentes du patient, ses besoins, son cadre de référence

Le rôle de l'IDE
Apporter des informations précises et claires

Les principes généraux de la communication
La communication verbale et son importance dans l'appel ambulatoire

Le langage et les techniques d'expression
Structurer sa communication
Utiliser les techniques de communication pour apporter les explications nécessaires (questionnement, reformulation, dialogue)

Réaliser un outil commun
Mettre en avant les différentes phases d'un appel ambulatoire
Analyser les interrogations possibles des patients

Réaliser une trame d'appels et un guide des questions possibles

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Infirmiers

Durée

2 Jours dont 14 Heures en entreprise

Tarif(s) net de taxe

Nous consulter

Adresse

Site de Rennes/Bruz
Campus de Ker Lann,
6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201

35172 Bruz

Site de Saint-Malo
66 avenue de Marville,
35400 Saint Malo

Site Fougères
Parc d'Activités de la Grande Marche ,
4 rue Claude Bourgelat, Javené - CS 80612

35306 Fougères

https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance

Les conditions d'admission

Prérequis
Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques
Amener les participants à échanger sur l'importance de la relation téléphonique pour accompagner le patient, Optimiser la performance des appels (appel de la veille et appel du lendemain) et de réponse téléphonique des IDE par l'homogénéité des supports méthodologiques, Donner une véritable « culture d'accueil » à tous en fédérant chacun et chacune autour de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une « Charte de qualité d'accueil au sein de la Direction des Prestations » A l'issue de la formation, les participants seront capables de : Connaître les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation pour un échange efficace et de qualité Adapter sa communication à son interlocuteur et acquérir davantage d'aisance au téléphone Optimiser les appels en utilisant les techniques d'appels sortants Donner un échange utile, rassurant et de qualité à la fois pour l'usager et pour l'IDE Apporter un outil commun d'appels sortants

Les sessions

Bruz

- Nous contacter

Saint Malo

- Nous contacter

Fougères

- Nous contacter

▶ PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations
Dans le cadre de notre process qualité, chaque stagiaire est évalué en amont de la formation pour identifier les pré-requis des apprenants et à l'issue de la formation pour évaluer l'acquisition des connaissances.

Modalités pédagogiques
Pédagogie active qui s'appuie sur les situations concrètes vécues par les participants. Apports théoriques et analyse des pratiques professionnelles Mises en situation pratiques

Date et mise à jour des informations : 21/11/2022

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts

JEGO MAUD
maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr
CCI Formation Ille et Vilaine - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann,6 Rue des frères Montgolfier,BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 02.99.05.45.37 - Mobile : 06.72.87.80.70 - maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance

CCI FORMATION BRETAGNE