



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

Public cible

Infirmiers

Durée

0 Heure

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

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

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'utilisateur et pour l'IDE Apporter un outil commun d'appels sortants

► PRÉSENTIEL

Les sessions



Bruz

- Nous contacter

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



MPASSI Koraline

Koraline.MPASSI@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ile-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION
BRETAGNE