



Nos formations
pour le monde hospitalier

bluemind
Les neurosciences
au service des
professionnels de la santé

AMÉLIORER L'ACCUEIL DES PATIENTS

2 JOURS POUR ACQUERIR UNE ATTITUDE VRAIMENT
ACCUEILLANTE MEME EN SITUATION DIFFICILE



Il arrive que le personnel d'accueil ne possède pas **les bases de l'accueil** ou ne les met pas toujours **en pratique**.

En plus les patients et visiteurs, année après année, deviennent progressivement plus insistants, **voire plus agressifs**. Or bien accueillir le visiteur ou le patient est une **excellente occasion** de désamorcer son éventuel stress, et ainsi faciliter la suite de son séjour à l'hôpital.

LE PROGRAMME

Via des exercices et des jeux de rôles plus de 50% du temps !

Jour 1

Etape 1 : Revoir la fonction d'accueillant.e dans une institution

- Qu'est ce qu'une réelle attitude d'accueil
- Expérimenter le vécu déplaisant d'un mauvais accueil et le plaisir ressenti lors d'un accueil de qualité.

Etape 2 : comprendre ce qu'est le stress chez l'autre et chez moi

- Apprendre les mécanismes du stress et de l'agressivité qui habitent souvent les patients et les visiteurs
- Mieux se connaître pour pouvoir mieux gérer ses propres émotions

Jour 2

Etape 3 : apprendre à gérer l'agressivité des patients et des visiteurs via des jeux de rôle

- Apprendre comment gérer mon propre stress quand je me sens agressé via des outils simples et pourtant si efficaces
- Apprendre des outils pour gérer l'agressivité des patients et des visiteurs avec des jeux de rôle

LE PUBLIC CIBLE

Toute personne ayant un rôle d'accueil ;
Personnel soignant ou administratif

LES PLUS

- Un modèle radicalement innovant, concret et multidisciplinaire issu des découvertes les plus récentes en sciences du comportement
- Un taux de succès de plus de 90% par les participants
- Une approche interactive, ludique et variée (50% d'apports théoriques, de réflexion individuelle ou en groupe ; et 50% de mise en application par des exercices)
- Des mises en situation s'appuyant sur le vécu des participants pour faciliter l'acquisition durable des connaissances

LES FORMATEURS

Tous les formateurs de Blue Mind sont certifiés experts en neurosciences par l'I.N.C. (Institute of Neurocognitivism) et jouissent d'une **connaissance approfondie du monde hospitalier**,

Ils sont également formés à la mise en scène pour faciliter les **jeux de rôle**

EN PRATIQUE

DUREE : 2 jours
LIEU : en vos locaux
TARIF : nous consulter
PARTICIPANTS: entre 10 et 15

QUELQUES RÉFÉRENCES



bluemind

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ

**Patrick van Male, gérant
Bluemind sprl**

info@bluemind-formation.com
www.bluemind-formation.com
+32.2.899.87.31 +32.473.64.68.65
Rue Hautbiermont 40 – 1457 Walhain