

DEMETER SANTE 2 jours

ACCUEIL, ORIENTATION ET INFORMATION DU MALADE ET/OU DE SA FAMILLE EN CENTRE DE LUTTE CONTRE LE CANCER

Formation animée par : Jacqueline Lauriol, psychologue clinicienne

Objectifs

- Appréhender les dimensions conceptuelle et réglementaire de l'accueil.
- Comprendre la psychologie des malades cancéreux et de leurs familles.
- Acquérir aisance et savoir-faire professionnels en CLC.
- Savoir s'organiser et gérer les situations difficiles.

Publics : personnels hospitaliers en contact avec les patients et/ou leurs proches

Pré requis : aucun

Méthodes : exposé, échanges, cas pratiques, évaluation....

Les missions d'accueil et approches conceptuelle et réglementaire :

- o L'accueil, un acte professionnel.
- o Les compétences constitutives d'un accueil de qualité.
- o Le cadre réglementaire de l'accueil.

Le malade cancéreux et sa famille :

- o L'impact de la mauvaise nouvelle.
- o Données psychologiques et anthropologiques de compréhension des réactions face à l'épreuve du cancer.
- o Les mécanismes de défense en jeu.
- o Les attentes et les besoins des malades et de leurs proches.

Aisance et savoir-faire professionnels :

- o L'accueil physique.
- o Le langage positif de l'accueil et l'image professionnelle.
- o La communication, la relation avec la personne malade : écoute, questionnement, etc.
- o L'accueil téléphonique.
- o Faire face aux situations délicates au téléphone.

La gestion des situations difficiles :

- o Relations rugueuses, désaccords, conflits.
- o La canalisation des débordements émotionnels.
- o Le renforcement positif des personnes en difficulté.
- o L'amélioration de son organisation.