

# GESTION DE LA RELATION DE SERVICE

## Public

Tout personnel soignant et non soignant

## Objectifs

- Ecouter et qualifier la demande du patient/entourage
- Objectiver le besoin éventuel formulé dans la demande
- Etablir et entretenir une dynamique collaborative avec l'utilisateur
- Signifier la prise en compte du besoin identifié ou le refus d'une demande hors champs avec professionnalisme et assertivité
- Se représenter et porter au profit de la patientèle une juste représentation de l'offre de service de son unité de soin
- Valoriser son professionnalisme et solidairement celui de ses collègues
- Accepter et faire comprendre les limites à la satisfaction des demandes

## Programme

- Exercice de cohésion du groupe : utilisation des jeux de Boal
- Brainstorming
- L'hôpital et la relation de service ; de l'universalité de cette forme de relation
- Mises en situation
- Travail de réflexion en groupe de 4 et mise en commun en vue d'élaborer et de formuler une définition de « la relation de service »



## Durée / Dates / Lieu

- 2 jours



## Tarif

- 270,00 €



## Modalités d'inscription

Bulletin d'inscription à renvoyer à :  
Centre de Formation Permanente  
CHU de Nantes  
Immeuble Deurbroucq  
5 allée de l'Île Gloriette  
44093 Nantes Cedex 1  
bp-cfp@chu-nantes.fr