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'usager

• 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'Ile Gloriette
44093 Nantes Cedex 1
bp-cfp@chu-nantes.fr