

Formation «De l'accueil au prélèvement : la juste attitude face au patient »

Modalités : Présentiel
Durée : 7 heures
Prix : 380 € TTC/ stagiaire

Formateur : Estelle BUGNI

A5-066 03 MAJ le 19/06/2006 EB

Programme

1. APPORTS THEORIQUES :

- La confidentialité et le secret médical
- Notions d'éthique au laboratoire
- Principes de bases d'un bon accueil physique et téléphonique
- Les principales typologies de votre patientèle
- Savoir « accueillir » les réclamations avec courtoisie
- Avoir des notions de la « e-réputation » de son LBM
- Instaurer et maintenir une image positive de son LBM pour fidéliser sa patientèle
- Mieux gérer son stress et les conflits (outil pratique : les accords toltèques)
- Gérer les situations délicates ou difficiles avec une communication
- bienveillante (outil pratique : notions de Communication Non Violente)
- Cultiver l'esprit d'équipe et l'appartenance au groupe
- Apprivoiser ses émotions/sentiments pour développer un comportement approprié en milieu professionnel
- L'engagement à son poste de travail

2. APPLICATIONS PRATIQUES :

- Nuage de mots anonymisés sur les perceptions des participants en temps réel
- Jeux de rôle pour simuler les situations délicates et déstabilisantes face aux patients (si possible envoyer des exemples en amont)

Objectifs

- Assurer un accueil physique et téléphonique professionnel, notamment dans des situations délicates ou difficiles.
- Acquérir une vision de la responsabilité de chacun pour l'image du laboratoire.
- Améliorer le dialogue avec les clients du laboratoire et au sein de l'équipe, prévenir les conflits et les désamorcer le cas échéant.
- Apprendre à mieux gérer ses émotions en situation professionnelle et le stress engendré par les situations de tension.
- Prendre du recul en identifiant ses valeurs et ses sources de motivation au travail.

Dates et Lieu

Dans vos locaux, dates à définir

Public

Secrétaires, techniciens, infirmières

Prérequis

Travailler en laboratoire de Biologie Médicale

Participants

Mini 4 - Maxi 14

Remise d'une attestation de participation à une action de formation continue.

Moyens pédagogiques

- Support de formation dématérialisé
- Interactivité stagiaires/formateurs
- Application pratique des notions théoriques transmises dont jeux de rôle.
- Qualification des formateurs en lien avec la thématique

Evaluation des acquis, validation de la formation

- Questionnaire en fin de formation

Recueil des avis des stagiaires

- Questionnaire de satisfaction