

L'accueil du patient et de sa famille en imagerie médicale

Pour s'intégrer le mieux possible dans le fonctionnement du cabinet/service, la formation :

- est réalisée sur site = dans le cabinet/service d'imagerie,
- est volontairement courte : 1 journée
- est très interactive et participative.

Cette formation est très pragmatique. Elle s'appuie sur les expériences vécues des secrétaires, elle fournit des solutions concrètes et des astuces pour réagir face à des situations particulières (gestion d'un patient agressif, conduite à tenir face à une personne âgée angoissée, le bon accueil téléphonique, ...).

- Objectifs :**
- Promouvoir un accueil personnalisé des patients et de leur famille
 - Préciser la notion de patient-client
 - Définir ses besoins et ses attentes
 - Définir ce qu'est un bon accueil
 - Préciser sa propre place au sein de l'équipe et accroître les qualités de chacun(e) en matière d'accueil et d'échanges
 - Gérer son énergie et son stress face au patient et à sa famille
 - Développer les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour réaliser un accueil physique et téléphonique dynamique et de qualité constante
 - Apprendre à éviter les dérives
 - Gérer l'agressivité
- Public :**
- Secrétaires de radiologie
 - La formation peut également intéresser les manipulateurs et les médecins radiologues
- Contenu :**
- L'accueil, un état d'esprit
 - Accueil et présentation : les premiers moments de l'accueil, la force de la première impression
 - Confidentialité et discrétion
 - Instaurer la confiance, rassurer, établir la communication, les notions d'empathie
 - La communication non violente : apprendre à s'exprimer, apprendre à écouter
 - Savoir recueillir les informations indispensables aux examens (au téléphone ou en direct)
 - La communication non verbale
 - Les principes généraux de la communication verbale
 - Accueil et réponse au besoin : écouter le patient et sa famille, apporter la réponse la mieux adaptée, l'informer, expliquer
 - Accueil et situations imprévues : réagir et remédier en gérant son stress
 - Accueillir le patient agité : faire face, identifier la source du conflit, répondre
 - Comment gérer les réclamations
 - Quelles réponses face au stress et à l'agressivité ?

- Importance de l'environnement
- Le rôle de l'encadrement, la notion d'équipe

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Réflexions sur la pratique des participants et analyse des difficultés rencontrées
- Exemples tirés de situations concrètes
- Jeux de rôle, enregistrés, restitués et analysés collectivement
- Documents stagiaire

Mode d'évaluation :

- Identification des attentes spécifiques en début de journée
- Débriefing à chaud avec les participantes à l'issue de la formation

Durée de la formation : 1 journée

Documentation : Support de formation sous forme d'un fichier pdf

Intervenante : Martine MADOUX, consultante et formatrice
Ancienne manipulatrice en radiologie
Compétence en psychologie, analyse transactionnelle et PNL

Nombre de participants : 10 personnes au maximum par session, pour assurer l'interactivité

Tarif : Nous consulter
Santopta est organisme de formation professionnelle
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 31.62.02354.62 auprès du préfet de région de Nord Pas-de-Calais