



ORGANISME DE FORMATION

Santopta



PUBLIC

Secrétaire médical
Manipulateur en élec-
troradiologie médicale
Radiologue
Médecin nucléaire



DURÉE

1 jour



PRIX EN INTER

700 € HT



FORMATION ORGANISABLE

Dans votre
établissement



DATES

11 juin 2021
09:00 - 17:30
En présentiel
Paris/Porte de Clichy

4 octobre 2021
09:00 - 17:30
En présentiel
Paris/Porte de Clichy

3 décembre 2021
09:00 - 17:30
En présentiel
Paris/Porte de Clichy



Management de la qualité

L'ACCUEIL DU PATIENT ET DE SA FAMILLE EN IMAGERIE MÉDICALE

Bien accueillir un patient et son entourage est essentiel. C'est le premier contact qui va entamer une relation de confiance avec l'équipe médicale et paramédicale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Comprendre les concepts de communication verbale et de communication non verbale pour un accueil serein
- 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, la communication non violente

PROGRAMME

- 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 et les notions d'empathie
- La communication non violente : apprendre à s'exprimer et 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 et de la communication non 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/analyse des difficultés rencontrées
- Exemples tirés de situations concrètes
- Jeux de rôle analysés collectivement
- Documents stagiaire

SERVICES COMPRIS

- Les participants bénéficient d'un abonnement de six mois à Docteur Imago
- Documentation à l'issue de la formation
- Repas du midi et pause-café