



Relation patient / client
Communication
Management

Accompagner vos équipes à l'opérationnel

Organisme de formation déclaré sous le N° 11 92 149 18 92 à la Préfecture d'Ile de France

Programme et méthodes :

Accueil et Communication en milieu médical

Stage de perfectionnement

2 journées – 14h – 9 h -12h30/14h-17h30

Destiné aux secrétaires médicales, assistantes, ASV, et plus globalement à toutes les personnes en poste et en charge des patients

Tour de table et expression des difficultés rencontrées :

Nous sommes tous patient ou accompagnant

Retour sur des situations personnelles

Réflexion sur le besoin des patients et des accompagnants

I – Mieux gérer son temps

Les chronophages : bien organiser son espace de travail

La matrice Eisenhower : savoir distinguer l'urgent de l'important

Mieux répartir les temps de travail et protéger le temps des médecins

L'importance du cahier fils rouge et de la transmission des informations

II - Maîtriser les enjeux de la relation Patient :

Réflexion sur le besoin des patients

Définir les principales causes de satisfaction et de non satisfaction

Comprendre l'importance de l'image dans la relation

Déterminer les actions pour créer une relation positive

Savoir personnaliser et valoriser son patient

Le concept de l'accueil : spécificités et exigences

L'accueil : premier et dernier maillon de la chaîne de communication

L'importance du rôle accueil : rassurer, valoriser et prendre en charge

Les attentes et exigences des médecins

En comprendre les impatiences, les exigences et les émotions

III- Sensibilisation à la communication apport théorique :

Les principes fondamentaux de la communication :

Le poids des émotions dans la relation humaine : comment maîtriser ses émotions

Les principes généraux : s'adapter aux trois cerveaux : reptilien, limbique et cortical :

savoir rassurer, valoriser, informer

Comment adapter sa communication à l'autre ?

Savoir écouter, questionner et reformuler et faire valider

La puissance de la voix – *test et mise en situation*



Relation patient / client
Communication
Management

Accompagner vos équipes à l'opérationnel

Organisme de formation déclaré sous le N° 11 92 149 18 92 à la Préfecture d'Ile de France

IV - Maîtriser la relation interpersonnelle :

Approche individuelle : *Auto évaluation : niveau d'assertivité*

Les comportements possibles : passivité – agressivité – fuite ou assertivité

L'empathie et assertivité : Savoir s'adapter en raison et sans juger

Savoir gérer ses propres émotions et ses propres valeurs

Affirmer son savoir être et maîtriser son comportement

V - Maîtriser la communication interpersonnelle :

Les attitudes d'un accueil réussi

Maîtriser son comportement : Le sourire, Le regard, la posture,

Maîtriser sa voix, le ton, le bon débit - L'impact de la communication non verbale :

Le langage approprié à l'accueil

Le formalisme - Savoir raisonner en solution plus qu'en problème

L'identification de la demande

Ecoute active et reformulation - S'adapter aux personnes et aux situations

Le respect du secret professionnel et la discrétion en toutes circonstances

VI- La relation téléphonique :

Les lois de l'accueil téléphonique -Piloter l'interrogation et informer avec précision

Piloter la prise de rendez-vous : Conception des synopsis

La gestion et la prise en charge des soins non programmés

Être précise, reformuler, savoir proposer un rendez-vous, solutionner positivement

VII- L'identification de la demande en face à face :

En accueil

Comprendre les anxiétés et stress des patients

Etre attentive à son non verbal et à sa posture

Savoir personnaliser la prise en charge et s'adapter aux différentes situations

Comment concilier information et secret professionnel ?

Faire face au flux important des patients

Dans la gestion courante :

Savoir informer des retards sans optimiser - Donner les informations claires

Les phrases clefs -*Mise en situation professionnelle :*

VIII – les urgences : Les vraies et les fausses : les règles

Savoir questionner pour bien comprendre et bien réagir

Les règles au téléphone et celle en face à face

La et les conduites à tenir selon le degré de l'urgence : **La Do list**

La gestion d'une crise en salle d'attente



Relation patient / client
Communication
Management

Accompagner vos équipes à l'opérationnel

Organisme de formation déclaré sous le N° 11 92 149 18 92 à la Préfecture d'Ile de France

IX – la gestion des tensions et agressivité

Avec les patients

Les formes et les causes possibles : comprendre avant de réagir

Savoir y faire face avec calme et raison

Comprendre avant de réagir

Chercher et faire valider une solution acceptable pour les deux

Avec les collègues ou médecins

Faire face au propos désobligeant et tensions

Oser s'affirmer sans riposter et faire preuve d'assertivité

Savoir ne pas tenir rigueur

Mise en situation

Tour de table débriefing

Validation des acquis - Remise du certificat de stage