

# Excellence de l'accueil au Laboratoire de Biologie Médicale



Référence : MC.SEC

MANAGEMENT ET COMMUNICATION



## Objectifs

- S'approprier les éléments clés de l'excellence dans l'accueil des patients
- Accueillir et prendre en charge les patients en respectant les principes du métier et les normes de qualité
- Adapter ses comportements aux attentes des patients
- Acquérir des outils et méthodes pour gérer les situations tendues
- Mieux gérer son temps



## Programme

### Les règles de l'accueil du patient

Intégrer que l'accueil des patients fait partie intégrante du système de gestion de la qualité

Comprendre les attentes du patient et adapter sa pratique professionnelle

Prendre en compte la dimension humaine dans l'accueil du patient

Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le patient

### L'accueil physique du patient

Personnaliser l'arrivée du patient : pratiquer l'écoute active, utiliser les techniques verbales et non verbales

Savoir questionner et reformuler

### Gérer ses priorités

Faire face aux multiples interruptions

### Gérer les réclamations et les situations de communication difficile

Identifier les situations à risques et leurs causes

Adopter la bonne attitude face à un patient insatisfait, agressif, impatient, inquiet...

Rester maître de soi dans un contexte de pression et de tension

Gérer ses émotions

Développer une communication constructive dans la relation avec le patient

## Public

Secrétaire, Technicien-ne

## Prérequis

Pas de prérequis pour le personnel de laboratoire

## Pédagogie

Théorie 60 % - TP 40 %

## Modalités pédagogiques

Questionnaire préalable.

Remise d'un support de cours.

Outils pédagogiques : Vidéoprojection.

Validation des acquis par test QCM/QROC.

Étude de satisfaction en fin de session.

## Modalités pratiques

Durée journalière habituelle de formation : 7 h

Heure de début : 9h30

Heure de fin : 17h30

## INTERVENANTS

Mme Marina LEVY-RUEFF

**ADAPTABLE SELON VOS BESOINS  
INTER OU INTRA  
PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL**

Distanciel : 1 jour

**DURÉE : 7 heures**

### SESSIONS PROPOSÉES

Dates	Lieu	Coût (Net de taxe)
Le 01/04/25	DISTANCIEL	435 €



**Bio Médical  
Formation**

Tél : 02 38 46 94 39

Mail : [contact@biomedicalformation.fr](mailto:contact@biomedicalformation.fr)  
Organisme de formation N° 24 45 03852 45

« Ne vaut pas agrément de l'Etat »

SIRET 897 747 754 00017 - APE 8559A