



Accueil et prise en charge du patient au laboratoire

SECRETARIAT

Objectifs

Maîtriser la relation patient laboratoire en prenant en compte les attentes du patient et les exigences dues à l'activité d'un laboratoire

Prérequis

Pas de prérequis pour le personnel de laboratoire

Programme

L'accueil et l'image du laboratoire

Les situations d'accueil : au téléphone, au comptoir ou au bureau

Les relations avec les partenaires du laboratoire : médecins, infirmières, sous-traitants ou fournisseurs

Les règles d'or d'un accueil de qualité

Les obstacles à la pratique continue d'un accueil de qualité

Comprendre la spécificité de l'accueil au laboratoire

Respecter la discrétion nécessaire au respect du secret médical

Les applications depuis l'accueil du patient jusqu'au rendu des résultats

Les attitudes et les actions efficaces

Entretenir des relations positives avec ses interlocuteurs

Comprendre les attentes et besoins particuliers des patients

Mesurer l'impact de l'attitude d'accueil sur la relation avec les patients

Réf.: SEC 2

Durée

1 jour 7 h

Coût

460 €

Intervenants

M. G. CHAVANNE

Lieux et dates

LYON Le 26/06/12

MARSEILLE Le 27/06/12

PARIS Le 29/06/12

Notes

Remise d'un support de cours.

Validation des acquis par test QCM/QROC.

Le déjeuner est compris dans le coût de la formation.

Heure de début 1^{er} jour : 9h

Heure de fin dernier jour : 17h