

L'ACCUEIL DU PUBLIC DANS UN LBM - PROCESSUS PRE/POST ANALYTIQUE

*Savoir répondre aux exigences implicites des patients.
Appréhender les exigences de la «loi handicap».*

QUI EST CONCERNÉ ?

- Biologistes, Responsables de l'accueil des patients, Responsables qualité, Secrétaires, Préleveurs, Cadres de santé, ...

LES + DE LA FORMATION

- Mettre en place une démarche qualité permettant la pleine prise en charge des attentes des patients dans le respect de la réglementation.
- Certificat d'aptitude délivré après l'examen des acquis pédagogiques.

DURÉE : 1 jour


TARIF : Sur demande,
formation réalisée
en intra entreprise

FORMATEUR :

Biologiste, Auditeur ICA
15189*, Responsable RH
dans sa structure

CODE STAGE : 1003

* ICA = institut de certification
des auditeurs – certification délivrée
par AFNOR Certification

 CERTIFICAT ACQUIS PÉDAGOGIQUES

OBJECTIFS

Au souci permanent de rendre des prestations de qualité, viennent s'ajouter les exigences de la patientelle et les limites imposées par la réglementation. La formation permet d'intégrer ces différentes problématiques.

CONTENU DE LA FORMATION

Pré-test et post-test pour validation individuelle des acquis.

L'ENVIRONNEMENT RELATIF À L'ACCUEIL DES PATIENTS

- Examen des exigences normatives et réglementaires.

L'ACCUEIL DES PATIENTS DANS LA PHASE PRÉ-ANALYTIQUE

- La qualité de l'accueil.
- L'écoute des patients et la prise en compte de leurs attentes.
- La prise en compte des différentes spécificités.
- La réception des échantillons.

L'ACCUEIL DES PATIENTS DANS LA PHASE POST-ANALYTIQUE

- Examen du rôle de chacun (biologistes, secrétaires).
- Le rendu et la communication des résultats.

L'ACCÈS DES HANDICAPÉS

- Que dit la réglementation.
- Prise en charge du handicap.

LA CONFIDENTIALITÉ

- Prise en compte des exigences réglementaires.
- Attente des patients.
- Risques et enjeux.

EXAMEN DE VALIDATION DES COMPÉTENCES

Un examen de fin de stage permet de valider l'acquisition des connaissances nécessaires à une bonne mise en pratique (délivrance d'un certificat en plus de l'attestation de présence).