

OPTIMISER LE ROLE DE LA SECRETAIRE MEDICALE Intra Etablissement

Public : Secrétaires médicales

Objectif :

- Comprendre le rôle pivot de la secrétaire face à tous les interlocuteurs
- Pouvoir prendre du recul par rapport au quotidien dans un métier qui évolue

Contenu :

Maîtriser les situations professionnelles

- Cultiver le souci de l'image de marque de l'établissement
- Participer aux objectifs du service
- Suggérer des solutions et proposer des idées concernant le suivi des dossiers ou l'organisation

Communiquer de façon positive

- Comprendre l'importance du premier contact avec le patient
- Faire face à l'agressivité de tous
- Analyser les situations inter-individuelles
- Savoir écouter, reformuler
- Sourire et regarder l'interlocuteur le plus possible

Savoir se repositionner dans son rôle

- S'affirmer dans une équipe de travail
- Etre l'interface avec les médecins, les patients, les différents intervenants

Comprendre l'importance du secret médical et de la confidentialité inhérents au métier

Appliquer la démarche qualité mise en place par l'Accréditation et par conséquent connaître et suivre le DIP (droit individuel du patient).

Synthèse - Conclusion

Moyens pédagogiques :

- ❖ Diaporama powerpoint
- ❖ Supports de cours
- ❖ Exercices
- ❖ Echanges d'expériences

Déroulement :

Durée : 2 jours

Lieu : sur site

Effectif : Groupe de 10 personnes
au maximum

Dates : à déterminer

Intervenant :

Formateur sélectionné, suivi et évalué par Ensemble Formation, organisme certifié ISO 9001 par AFNOR Certification