

# Communiquer auprès d'une patientèle au sein d'un établissement de santé (CPF)

## INFORMATIONS

**CETTE FORMATION EST DESTINÉE À :**  
Secrétaires médicales en poste

**PRÉ REQUIS :**  
Niveau BAC

**DURÉE DE LA FORMATION :**  
11 jours (87 heures)

**NOMBRE DE PARTICIPANTS/SESSION :**  
Minimum 4. Jusqu'à 12 participants

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de cette formation, vous serez capable de :**

- Accueillir des patients en prenant en compte leurs difficultés
- Respecter les procédures d'identitovigilance en conformité avec la CNIL
- Utiliser les techniques de communication adaptées
- Orienter les patients vers les services adéquats
- Évaluer les situations d'urgence en tenant compte des difficultés des patients
- Gérer les situations conflictuelles et l'agressivité

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Plusieurs outils sont mis en place durant la formation selon la pédagogie de la personne formatrice.**

- Notions théoriques
- Ateliers, cas pratiques, mises en situation, jeux de rôle
- Analyse d'expériences professionnelles

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Le cadre juridique d'une secrétaire médicale

- La déontologie médicale
- Le secret médical
- La responsabilité médicale : responsabilité civile du médecin, responsabilité pénale...
- Les droits de la personne malade

### Accueil – communication orale

- Comprendre les principes de base et les enjeux d'une bonne communication
- S'approprier et utiliser les techniques de communication favorisant le dialogue
- Adopter une posture d'écoute
- Adapter sa communication aux personnes et aux situations avec les techniques de l'écoute active

### Gestion du conflit

- Définir et comprendre la notion de conflit
- Prendre conscience des aspects négatifs du conflit mais aussi des aspects positifs (*opportunités*)

- Identifier les déclencheurs d'un conflit et les comportements qui dégradent les relations
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit

### L'accueil spécifique au secrétariat médical

- Identifier les différents lieux d'activités et d'exercices
- Orienter les patients vers les services adéquats en identifiant la nature des professionnels de santé intervenant dans le système de santé afin de fluidifier les parcours de soins.
- Créer si besoin une INS en respectant la procédure imposée depuis le 1/01/2021

### Évaluation de l'urgence

- Identifier les situations d'urgence
- Distinguer les symptômes
- Agir en conséquence

## ✓ MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation orale face à un jury, composé d'un professionnel de santé, d'une secrétaire médicale et d'un membre de l'équipe du centre certificateur
- La réussite à l'évaluation donnera lieu à l'édition d'un parchemin sur la validation des compétences du Bloc 1 RNCP36734BC01 - Communiquer auprès d'une patientèle au sein d'un établissement de santé ou cabinet médical
- En fin de formation, un QR Code permettra aux stagiaires de compléter le questionnaire de satisfaction à chaud
- 3 mois après la formation, un questionnaire d'évaluation à froid sera adressé aux stagiaires par mail

