

## « Accueil, Communication - Gestion du pré analytique en ACP »

4 journées

### Description brève des objectifs

A l'issue des quatre journées de formation, les stagiaires seront capables de :

- mettre en œuvre les Bonnes Pratiques relatives aux étapes de votre phase pré-analytique :
- gestion des prélèvements, gestion de la fixation
- délai d'acheminement, transport,
- gestion des dossiers patients,
- améliorer votre gestion des informations : traçabilité, identitovigilance, confidentialité
- dégager les pistes de travail au laboratoire afin de respecter au mieux les exigences de la norme NF EN ISO 15189 concernant la phase pré- analytique.

### Public concerné

Tous personnels d'une structure d'ACP : pathologistes, techniciens, secrétaires, coursiers, responsable transport, responsable qualité.

### Prérequis

Avoir suivi une formation à la norme ISO 15189.

### Moyens pédagogiques

Présentation détaillée de la norme et des documents qui s'y rattachent, exemples d'évidences attendues par les organismes d'accréditation et exercices

### Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

### Programme

L'accueil dans le cadre du processus pré analytique en ACP.

Communication en entreprise.

#### JOURNÉE 1

Maitrise du Cheminement de l'organisation  
 Quelles sont les différentes étapes qui constituent la phase pré-analytique ?  
 Identifier les étapes constituant le processus des prélèvements, de l'information : identifier les flux, les circuits et les acteurs  
 Identifier les contraintes de chacune des étapes

#### JOURNÉE 3

Le management et la communication.  
 Partie 1 - Les Bases de la communication  
 Ex : brainstorming : savoir communiquer c'est quoi ?  
 Cours magistral les bases de la communication  
 Exercice : la rétroaction  
 Partie 2 - Quel est mon profil de communicant ?  
 Mon profil de communicant  
 Tour de table – Quel communicant êtes-vous ?

#### JOURNÉE 2

Quels sont les moyens de maitrise à mettre en place pour une structure d'ACP ?  
 identifier les risques / évaluer la balance bénéfiques / Risques  
 Adapter le travail à l'homme / tenir compte de l'évolution contextuelle et des satisfactions des clients ...  
 Appréhender des moyens de maitrise afin d'optimiser l'organisation et répondre aux exigences réglementaires, normatives et autres référentiels COFRAC.

#### JOURNÉE 4

Partie 3 - Communiquer dans mon environnement professionnel  
 Exercice conduite de réunion  
 Cours sur conduite de réunion  
 Exercice : Résolution de conflits  
 Processus de modélisation et interprétation  
 Exercice : les erreurs d'interprétation

### Nombre de participants

se référer à la convention de formation

### Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

### Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

### Formateur(s)

Un consultant qualité CQS.

### Prix

Se référer à la convention de formation.

(\*) Pas de TVA applicable aux journées de formation Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.