L'assistant médical face à un salarié en souffrance

Assistants médicaux

EN PRÉSENTIEL Réf. 12b094

14 h
14.15 octobre

930 € HT - Repas inclus

Cette formation est destinée exclusivement à des assistants médicaux faisant face à des salariés en souffrance ou face à des violences : de l'accueil individuel des salariés à la réception des plaintes, détection du niveau d'urgence et des suites à donner.

Prérequis

Exercer en SPST.

Objectifs

- Accueillir les émotions et les plaintes des salariés sans « souffrir de sa souffrance » au téléphone et en face-à-face.
- Savoir orienter les salariés vers le bon interlocuteur.
- Discerner le niveau d'urgence de la demande.
- Identifier dans le cadre d'une plainte de salarié en souffrance ou face à une violence, l'existence des facteurs de risques psychosociaux en se référant aux 6 facteurs de risques du rapport Gollac.
- En déduire les indices à communiquer au médecin et à l'équipe pluridisciplinaire.
- Contribuer aux enquêtes RPS.

Programme

- Identification des 6 facteurs de RPS de Gollac dans les situations réelles amenées par les stagiaires.
- Les rôles et responsabilités de chaque acteur autour des RPS au sein de l'équipe pluridisciplinaire et l'orientation des salariés selon le cas décelé.
- Identification des émotions de peur, colère et tristesse ainsi que leurs besoins associés dans un cadre d'accueil professionnel.
- Les cas difficiles de grande dépression, risque suicidaire ou fortes colères.
- Les cas urgents *vs* les cas moins urgents pour planifier les vacations de façon appropriée.
- Les éléments importants pour l'équipe pluridisciplinaire : une méthodologie de transmission pérenne et efficace.

Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et expérientielles.
- Étude de cas.
- Partage de pratique et mise en situation.
- Évaluation par quiz.

ANIMATION

Médecin du travail ou consultant(e) en management

DÉROULEMENT

› 9h00-12h30 / 13h30-17h00

SUIVI ET ÉVALUATION

› Supports de cours inclus.
› Tests de positionnement.
› Évaluation des acquis : autoévaluations, quiz, analyses de cas, etc.
› Évaluation à froid.

efometra
FORMATION EN SANTÉ AU TRAVAIL
ISO 9001:2015
Labellisation PMR

09.2026