



**« L'accueil est le premier des soins »**

le Service Accueil - investi par cette valeur

*G. COLOMER, V. MEGEVAND, D. RAPIN, B. SANNICOLO, R. STUDER*

Charte du patient

## Pour vous, les HUG s'engagent

Cette charte résume des valeurs éthiques et déontologiques professionnelles qui travaillent aux Hôpitaux universitaires de Genève.

### L'accueil est le premier des soins

Les HUG accueillent avec bienveillance de tout cœur de cœur, toute personne qui requiert des soins. Ils tiennent compte de ses besoins pour l'accueillir.

### La communication avec le patient

Les HUG assument un rôle d'acteur responsable et une obligation de confiance pour garantir au patient le haut de l'information et l'accès à son dossier.

### La qualité des soins est évaluée régulièrement

Les HUG recueillent les observations et l'opinion du patient sur le qualité de sa prise en charge et de ses valeurs. Le patient dispose de voies de recours.

### Le patient est partenaire et acteur de soins

Les HUG sollicitent la participation et la collaboration du patient à l'élaboration de son parcours de soins. Ils reconnaissent et respectent ses droits et l'exercice de ses libertés.

### Une prise en charge adaptée à chacun

Les HUG offrent une prise en charge individualisée et la continuité des soins. Ils sont attentifs au respect de la dignité et au bien-être du patient.

### Le respect de la personne

Les HUG respectent les croyances, la culture et l'identité de chaque patient et de son entourage. Toute information reçue dans le cadre des soins est confidentielle.

### Une recherche soignée et concertée

Les HUG demandent au patient son consentement explicite avant de l'inclure dans une recherche à tout moment, le patient peut retirer son accord.



# « L'accueil est le premier des soins »

## L'accueil :

un **regard**, un **sourire**, un **comportement bienveillant**, une **marque d'intérêt**

Pratiqué par tous, partout et tout le temps

L'accueil c'est un **savoir être**, une **image**, un **échange**, une **rencontre**  
**Recevoir autrui** au-delà de toute discrimination, de tout jugement

Entrer dans un contexte hospitalier, un moment délicat:

**se soumettre** à un savoir,  
**s'exposer** à une autorité médicale  
**perdre ses repères** habituels

Le patient peut alors se sentir « **fragilisé** »

**Le premier contact est crucial et conditionne le bon déroulement de la prise en charge**



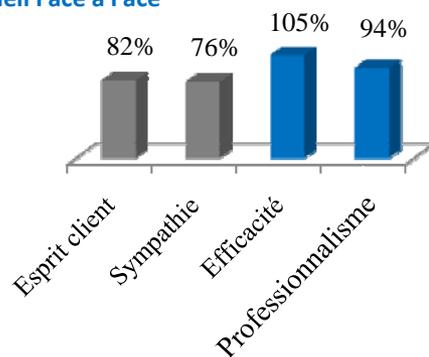
## Point de situation

- **Création** d'une cellule opérationnelle « qualité »
- **Mesure** des paramètres qui déterminent la qualité de l'accueil par une entreprise externe

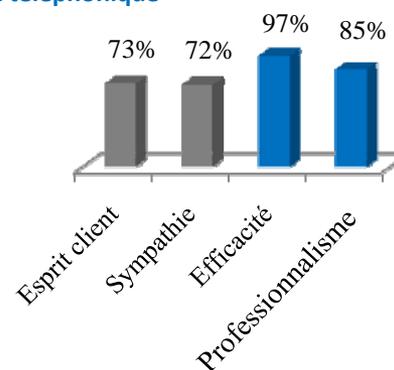
### Résultat des tests en 2006

(basés sur une valeur cible de 100%)

#### Accueil Face à Face



#### Accueil téléphonique



Esprit client



Sympathie



Efficacité



Professionnalisme



## Evolution de notre état d'esprit



## Plan d'action

Des formations-action  
sont organisées :

- *Les grands principes de l'accueil*
- *Les cas difficiles, la gestion de l'agressivité*
- *L'image et la première impression*
- *L'attitude positive, la disponibilité, le dynamisme et la motivation*

Une chargée de formation et  
de qualité est engagée :

- *Formation*
- *Coachings individuels*
- *Accompagnement*

Les critères de  
notre esprit-client sont  
définis :

*Discrétion*

*Attention*

*Gentillesse*

*Courtoisie*

*Amabilité*

*Serviabilité*

*Empathie*

*Générosité...*

# 14<sup>ème</sup> Journée qualité

## Outils

- Evaluations régulières et objectifs fixés
- Développement des outils de formation
- Enregistrement et analyse des appels téléphoniques
- Création d'un guide des règles de conduite
- Sensibilisation au langage verbal et non-verbal



# 14<sup>ème</sup> Journée qualité

## Acteurs dans la démarche « Qualité de l'accueil »

Réalisation de courts métrages sur les attitudes verbales et non-verbales

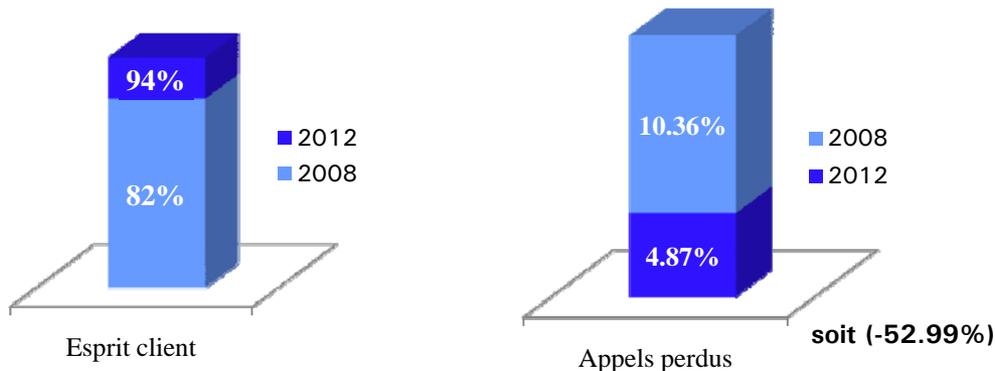


## Le patient et son entourage sont notre priorité Il est de notre devoir de leur offrir un accueil de qualité

### Un investissement

8 ans    60 collaborateurs    53 demi-journées de formation    Un budget global de CHF 61'300.-

### Des résultats



### Et demain...

D'autres départements ont sollicité le Service Accueil pour s'associer à cette démarche.

Un projet du plan stratégique a été présenté afin que la démarche soit étendue à l'ensemble du personnel d'accueil des HUG.

Des ressources devront être déployées pour pouvoir répondre à ces demandes.

**Merci de votre attention**