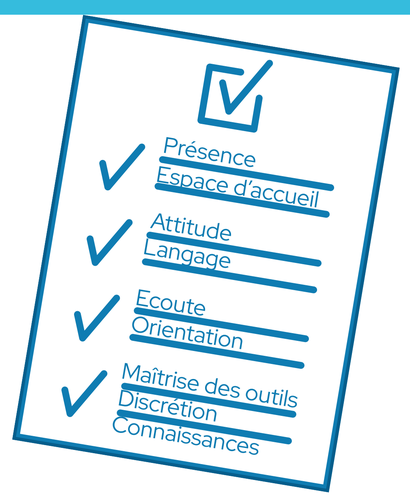
LA QUALITÉ DÈS L'ACCUEIL DE L'USAGER ET AU SERVICE DES SALARIÉS

Qualité et accueil.. c'est quoi le rapport?

"Un patient bien accueilli est un patient qui vivra mieux son parcours de soin"

1.Grille d'audit

- *Co-créée responsable accueil et ingénieur qualité*
- *Validée par l'équipe de professionnels et les RU*
- *Support de l'audit individuel*



2. Actions

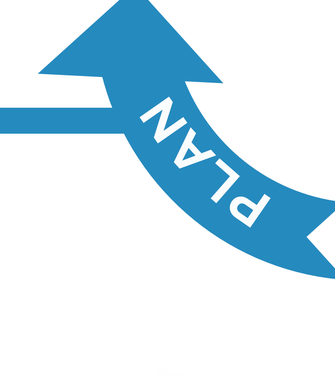
- *Décidées en équipe*
- *1 action / professionnel*

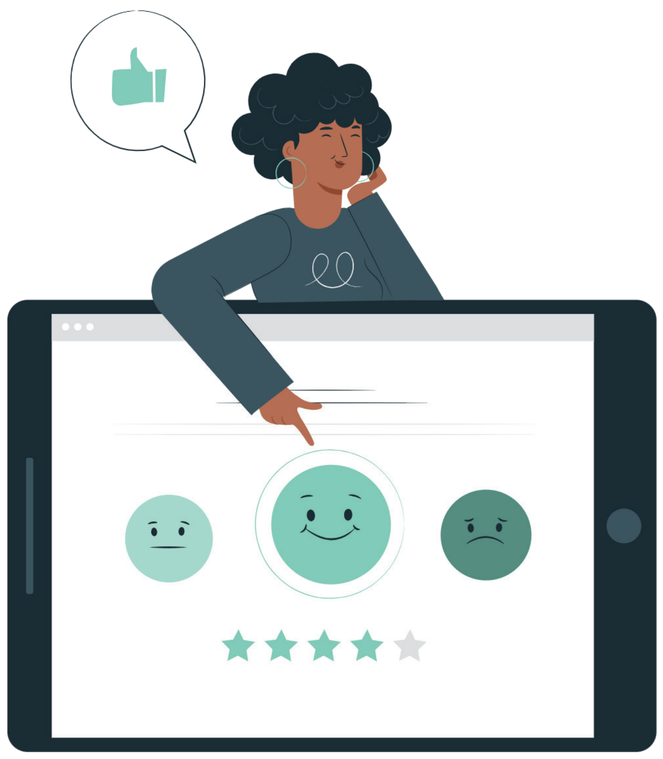
3. Planification

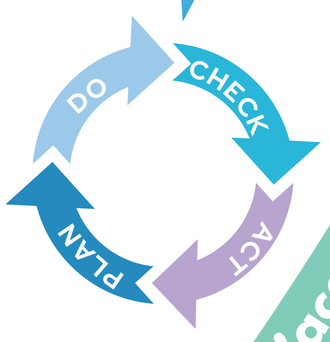
- *Suivi du plan d'actions*

4. Actions mises en œuvre

- *Opération : "Le rangement c'est maintenant!"*
- *Outil d'aide à l'orientation de l'usager*
- *Pancarte en cas d'absence de l'agent*
- *To do list : prise de poste et fin de journée*







Amélioration continue de l'accueil de l'usager

- Fédération autour des projets
- Alerte en cas de dysfonctionnement
- Prise de conscience : améliorations possibles
- Implication de chaque agent dans des actions
- Considération ressentie : "on s'intéresse à mon travail"
- Satisfaction, sentiment d'amélioration des conditions de travail

Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble

DISPONIBILITÉ - MOTIVATION - IMPLICATION