



Invitation

MÖBIUS, en collaboration avec **BPM Channel** et **CFO-News**, a le plaisir de vous **inviter**
au séminaire :

Santé : améliorons en urgence l'accueil des patients !

Le jeudi 25 mars 2010 de 8h30 à 13h30 à Paris 9^{ème}

Véritable vitrine de l'hôpital ou de tout autre établissement de santé, **l'accueil des patients** est primordial et nécessite plus que de simples formules de politesse habituelles. Qu'il s'agisse d'accueil physique ou téléphonique, la première impression ne s'oublie jamais ! L'accueil est le **premier maillon de la chaîne de soins**.

L'accueil des patients (et/ou de leurs familles) souffre bien trop souvent de maux récurrents tels que :

- Une attente trop longue et parfois dans de mauvaises conditions, en fonction des jours et des heures d'affluence,
- Des questions identiques et renouvelées auxquelles le patient doit répondre avec patience !,
- Un accueil qui manque d'écoute, une froideur inappropriée qui insécurise d'autant plus le patient, etc...

Du côté des collaborateurs assurant l'accueil, le **charge de travail** s'avère souvent être un casse tête.

Comment peut-on agir efficacement face à ces problématiques ?

Lors de ce séminaire, MÖBIUS, qui a notamment mené d'importantes enquêtes dans le monde de la santé, se propose d'aborder entre autres les pistes suivantes **d'amélioration des services d'accueil des patients** :

- **L'aménagement d'un flux de patients** et d'un **flux d'informations** : quel type d'accueil, dans quel lieu et à quel moment ?
L'accueil doit-il être centralisé ? Dans quelle mesure le personnel doit-il être proactif en matière de communication vers le patient ?
- La mise en place d'un **centre de contact** ou comment opérer une répartition cohérente des tâches tout en employant les ressources humaines adéquates ?
- « **Mystery shopping** » et **calling** : ce concept utilisé dans le monde retail consiste à effectuer des visites et des appels mystère de point de vente pour identifier les points

forts et les points faibles d'une prestation ; pourquoi ne pas adapter cette technique au monde de la santé ? Se mettre à la place du patient en effectuant un contrôle de la qualité du fonctionnement réel de l'accueil. L'identification des dysfonctionnements permet alors de procéder à une amélioration effective du service.

Pour illustrer notre démarche, MÖBIUS aura le plaisir d'accueillir **Monsieur Jan Flament, Responsable de l'Administration des patients** au sein du **CHU de Bruxelles**. En tant que chef de projet, il est responsable du « trajet administratif » du client (prise de RDV téléphonique initial, de suivi, encaissement, archivage etc...) et se fixe comme objectifs la **rationalisation** et l'**optimisation des différents points d'accueil** des patients du CHU. Il nous livrera son **témoignage**, ses difficultés et sa vision sur cette thématique.

Intervenants

Dirk Beets, Directeur Général, MÖBIUS

Laure Percheron Toury, Consultante Senior, MÖBIUS

Jan Flament, Directeur Administration des Patients, CHU de Bruxelles

Contact & Inscription

Envoyez un mail à virginie.salliere@mobius.eu (Veuillez préciser toutes vos **coordonnées professionnelles** : société, fonction, tél, etc)

Virginie Sallière / Responsable Marketing & Communication au 01 49 49 08 10 (en cas d'urgence : 06 03 49 18 61)

OU

www.mobius.eu à la rubrique Séminaires / France (formulaire en ligne)

Une **confirmation d'inscription** (lieu précis, plan d'accès, programme) vous sera envoyée par mail dans les meilleurs délais.

Événement **gratuit** mais **inscription obligatoire**. Sous réserve de places disponibles et de validation de votre inscription.

Cocktail déjeunatoire gratuit à partir de 12h30 !