

MISSION : AUDIT DE COMMUNICATION INTERNE

STRUCTURE : CENTRE HOSPITALIER

OBJECTIF : AMELIORER LA COMMUNICATION AU SEIN D'UNE EQUIPE PROFESSIONNELLE

CIBLE : MEDECINS / ASSISTANTS / PATIENTS

METHODOLOGIE :

1° Phase diagnostic (2,5 jours)

- Diagnostic professionnel
 - un audit en aveugle ou direct
- Diagnostic personnel
 - entretien semi-directif et test indicateur de personnalité (MBTI) (20mn par personne)
- Enquête auprès des patients sur la qualité de la communication
- Dépouillement questionnaire et synthèse de l'audit

2° Phase analyse prospective (1 jour)

- Echanges sur la synthèse avec la ou les hiérarchies
- Définition des attentes de la structure
- Elaboration de premiers axes de progrès

3° Phase formation (2,5 jours)

- Accompagner l'équipe dans la réflexion et l'appropriation de comportements positifs
- Créer et formaliser une charte d'accueil, incluant :
 - présentation des résultats de l'audit
 - débat sur la nécessité de la performance humaine en lien avec la performance technique
 - formation à l'accueil
 - travail de groupe pour la rédaction de la charte
 - synthèse finale et mise en commun des idées développées