

TRIAGE TÉLÉPHONIQUE

Programme de sensibilisation

Triage téléphonique

Programme de sensibilisation

Le triage téléphonique au cabinet médical est un défi pour toute équipe et une question importante en matière de sécurité des patients. Notre programme de sensibilisation ouvre la discussion et favorise les échanges à ce sujet.

Le programme EQUAM « Triage téléphonique » a pour but de sensibiliser les collaborateurs des cabinets médicaux à l'importance de la qualité et de la sécurité de ces processus. Sur la base d'un guide de discussion et d'un atelier

dans le cabinet, nous aidons les équipes à réfléchir à leur pratique quotidienne en matière de triage téléphonique et à prendre les mesures d'amélioration requises. Le cabinet et chaque participant-e reçoivent une attestation de participation.

Préparation

Guide de discussion

Le guide de discussion sur le triage téléphonique permet à l'équipe de se confronter à cette question. Il doit soulever certains points et inciter à la discussion. Le guide est divisé en quatre blocs thématiques:

- Aménagement (du poste) de travail: concentration et discrétion

Un poste de travail bien aménagé et un comportement adéquat sur place peuvent clairement contribuer à la réussite du triage téléphonique.

- Demandes lors du triage

L'équipe discute de la manière dont les situations troubles ou critiques sont gérées.

- Feedback et échanges sur le triage

L'équipe discute des canaux et des voies de communication ainsi que des questions relatives au feedback et aux échanges.

- Personnes en formation au sein du cabinet

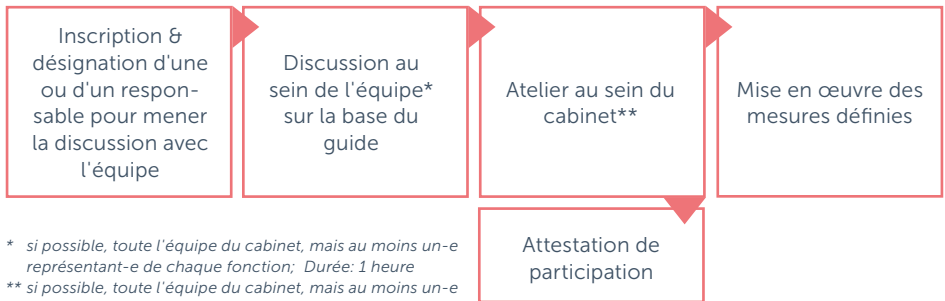
L'équipe discute des expériences réalisées à ce sujet et des besoins des personnes en formation.

L'équipe choisit au moins de ces blocs et le ou les traite ensemble sous la houlette du ou de la responsable.

Atelier

L'organisation actuelle du triage est mise en lumière et l'animatrice EQUAM discute avec l'équipe de ses attentes et conceptions. Un sujet traité dans la discussion peut alors être abordé plus en détail.

Dans un second temps, l'équipe du cabinet réfléchit ensemble avec l'animatrice d'EQUAM des améliorations et mesures envisageables en matière de tri téléphonique. La sensibilisation à cette question déploie donc des effets au-delà de l'atelier et peut être intégrée dans la gestion de la qualité et la culture de la sécurité.



* si possible, toute l'équipe du cabinet, mais au moins un-e représentant-e de chaque fonction; Durée: 1 heure

** si possible, toute l'équipe du cabinet, mais au moins un-e représentant-e de chaque fonction; Durée: 2 heures

Contenu: Guide de discussion
Atelier dans le cabinet

Coûts: se référer à la liste de prix sur le site Internet

Durée: 4 heures

Le programme est basé sur la publication de la Fondation Sécurité des patients Suisse « Le triage téléphonique sous la loupe. Guide pratique à l'intention des médecins et des assistantes médicales dans la médecine de premier recours » (Gehring & Schwappach, 2013).



Fondation EQUAM
Effingerstrasse 25
3008 Berne

+41 (0)31 302 86 87
office@equam.ch

equam.ch