

PARCOURS DU PATIENT

Qualité de l'accueil

L'accueil est un acte professionnel

La qualité de l'accueil peut faire la différence dans la satisfaction et la fidélisation du patient. Elle favorise un climat de confiance et se répercute sur la qualité des soins et la relation future entre le patient et son praticien.

Les compétences ne sont pas les seules garanties de la réussite d'un cabinet. L'image de marque d'un cabinet de pédicurie-podologie est aussi liée à la personnalité du praticien et des personnes qui y travaillent. L'accueil, l'écoute, la qualité, l'hygiène, la communication... sont autant de points à améliorer sans cesse pour créer une situation de confiance.

> La prise de rendez-vous

L'accueil téléphonique, souvent le premier contact avec le patient, donne l'image du cabinet.

Cela sous-entend la facilité à joindre le cabinet, la réduction du délai d'attente, l'amabilité de l'accueil téléphonique, la personnalisation du contact, l'écoute et la réactivité en cas de situation d'urgence.

- **Répondre rapidement** (2 /3 sonneries) donne une sensation d'efficacité alors qu'avec une réponse tardive (6/7 sonneries) se crée une réaction d'impatience
- **Professionalisme du message sur répondeur** : des informations pratiques, claires et succinctes.
- **Lors de ce premier contact, une voix accueillante, un ton calme et posé** seront perçus comme rassurant et professionnel : « Je suis entendu, je suis écouté, je suis attendu, prêt à être pris en charge. »
- **Comprendre la demande du patient en recherchant le RDV le plus proche.** Prendre en considération l'existence d'une situation particulière ou d'urgence. Savoir être adaptatif.



> Le cadre d'accueil au cabinet

Cela comprend une accessibilité facilitée au cabinet et une signalétique pour chaque espace. L'accès à la salle d'attente est clairement signalé.

- **Chaque espace est identifié** : salle d'attente, toilettes, salle de soins, privé, etc.
- **La décoration de la salle d'attente doit être attrayante**, les sièges confortables, favorisant la détente et adaptés à toutes générations.
- **Les revues sont actualisées et diversifiées.** C'est le lieu idéal pour diffuser des messages de prévention et d'hygiène.
- **Un fond sonore musical feutré** peut détendre et renforcer la notion de confidentialité.
- **Un espace de soins et/ou d'examen bien ordonné.**
- **Un cabinet bien équipé dégage une image de dynamisme** ; communiquer sur l'utilité et la performance des équipements concourt à donner une image de sécurité.
- **La propreté des lieux**, l'utilisation de matériel à usage unique, la pré-désinfection des zones en contact avec le patient, sont impératifs et rassurants.

PARCOURS DU PATIENT

Qualité de l'accueil

> La qualité des contacts humains

LA RÈGLE DES 3V La règle des 3V d'Albert Mehrabian signifie que le message reçu par notre interlocuteur est constitué pour :

55 % de VISUEL

Ce qu'il voit : expression du visage et langage corporel.



38 % de VOCAL

Ce qu'il entend : intonation et son de la voix.



7 % de VERBAL

Ce qu'il comprend des mots : le contenu du message lui-même.



Cela comprend un accueil humain du patient par le praticien et son équipe et une communication de qualité.

- **L'image véhiculée est un tout** : une attitude et une apparence soignée, adaptées à la consultation. La tenue professionnelle est une des premières images perçues par le patient ; une tenue négligée peut sous-entendre un manque de professionnalisme et d'exigence au regard de l'hygiène et la sécurité. (cf. *Fiche N°2 Tenues du pédicure-podologue*)
- **La politesse et l'empathie** : le pédicure-podologue accueille nommément son patient avec une poignée de main, associée à un sourire et un regard franc.
- **Le pédicure-podologue respecte les horaires des RDV et n'hésite pas à s'excuser en cas de retard**. Ce dernier est perçu comme le signe d'une mauvaise organisation et le non-respect de la patientèle. L'attente peut favoriser la contrariété, l'énerverment ou le stress.
- **Le pédicure-podologue adapte son accueil à la mobilité de son patient et à sa condition physique**.
- **Le pédicure-podologue invite le patient à le précéder dans l'espace soin et l'invite à s'asseoir dans la zone bureau**. C'est le temps « administratif », temps d'écoute. La fiche du patient est actualisée, etc.
- **Le patient est invité à se préparer (déshabillage, déchaussage...) dans un espace préservant son intimité** et ensuite guidé et installé pour son soin instrumental ou orthétique.

- **Les échanges** sont courtois, non intrusifs et montrent l'intérêt du praticien pour son patient.
- **Les explications sur les choix thérapeutiques sont simples**. Le patient apprécie les connaissances du praticien au travers de la clarté de ses propos et non de l'usage de termes scientifiques abscons.
- **Les conseils de prévention et d'hygiène** sont prodigués clairement en s'assurant de leur bonne compréhension.
- **La gestuelle du pédicure-podologue** est précise, maîtrisée et à bon escient.
- **En cas de nécessité, les rendez-vous suivants** sont proposés et non imposés.
- **Pour conclure le temps de soins, le pédicure-podologue raccompagne le patient** en l'assurant de sa disponibilité en cas de nécessité.

La relation patient/praticien n'est pas innée, elle peut être complétée par des formations.

De même, proposer aux patients d'évaluer ses services par une enquête de satisfaction anonyme peut être un outil d'amélioration continue dans le cadre de sa démarche qualité.

> Exemple d'enquête de satisfaction jointe (photocopiable)

Enquête de satisfaction patients

« La satisfaction du patient fait partie intégrante de la qualité des soins. »

(Définition de l'OMS-1987)

Nous vous remercions de répondre à ce questionnaire anonyme et dont l'objectif est d'améliorer continuellement la qualité de l'accueil du patient. Dans le cadre de la démarche qualité de votre pédicure-podologue, recueillir votre avis est important.

Cochez pour chaque question la case correspondant à votre réponse. En l'absence d'opinion ou si vous ne vous sentez pas concerné, merci de cocher la case « ne sait pas / non concerné ».

> LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Quelle est votre opinion concernant :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas, non concerné
La facilité à joindre le cabinet	<input type="checkbox"/>				
Le délai d'attente téléphonique	<input type="checkbox"/>				
L'amabilité de l'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>				
La prise en compte de votre demande	<input type="checkbox"/>				
Votre sentiment global sur la prise de rendez-vous téléphonique ?	<input type="checkbox"/>				

> L'ACCUEIL AU CABINET

Quelle est votre opinion concernant :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas, non concerné
La signalétique d'accès au cabinet	<input type="checkbox"/>				
L'amabilité à votre arrivée au cabinet	<input type="checkbox"/>				
La salle d'attente	<input type="checkbox"/>				
Les informations disponibles en salle d'attente	<input type="checkbox"/>				
La salle de soins et/ou d'examen	<input type="checkbox"/>				

> LA CONSULTATION

Quelle est votre opinion concernant :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas, non concerné
L'attention et l'écoute du pédicure-podologue	<input type="checkbox"/>				
L'information sur les traitements prodigués	<input type="checkbox"/>				
Les informations utiles sur le suivi après la consultation	<input type="checkbox"/>				

> D'APRÈS VOUS, QUE FAUDRAIT-IL AMÉLIORER ?

> VOTRE SATISFACTION GLOBALE

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
--	---	--

Merci de votre contribution.