

Agenda	Durée
Introduction	5 minutes
Partager des expériences	30 minutes
Compter les feedbacks	10 minutes
Prendre un engagement	10 minutes
Clôture	5 minutes

Introduction

Présentation des participants,

Décliner les objectifs de la session, rappeler le soutien mutuel et l'apprentissage continu.

Partager des expériences

Prise de paroles volontaires des prestataires pour partager leurs expériences au cours de la période écoulée et discussion.

Pistes de réflexion :

- Pouvez-vous partager un moment où vous avez tenu votre promesse
- Pouvez-vous partager un moment où vous n'avez pu tenir votre promesse ? Qu'est ce qui a rendu la promesse difficile à tenir et comment les clients ont pu le ressentir ?
- Comment le client s'est senti selon vous et que vous a-t-il dit ?
- Y a-t-il d'autres agents de santé qui ont vécu des cas similaires, comment avez-vous réagi ?

Compter les feedbacks

Compter ensemble les feedbacks reçus par les clients, discuter des résultats

Pistes de réflexion :

- Que pensez-vous du nombre de feedback reçu dans les deux cas
- A quoi ressemblerait notre structure de santé si nous respections nos engagements ou faisons preuve de plus d'empathie envers les clients ?

Prendre un engagement

Prendre un engagement pour témoigner plus d'empathie

Pistes de réflexion :

Comment allons-nous faire pour mieux respecter nos engagements et témoigner plus d'empathie aux clients aujourd'hui ?

Clôture

Exprimer les efforts des agents de santé, gratitude

Remercier les participants