



Gérer la diversité multiculturelle à l'hôpital

Objectifs :

La "diversité" est aujourd'hui une réalité importante des établissements hospitaliers. Les hôpitaux publics comme privés emploient un personnel très diversifié socialement et culturellement et lui offre des opportunités de mobilité sociale ascendante. Cette diversité constitue une ressource qui permet à l'institution de recevoir une population elle-même très diversifiée.

Les perceptions et représentations sociales qui encadrent cette diversité s'inscrivent dans une logique institutionnelle propre aux établissements hospitaliers. La discrimination raciale qui prend plusieurs formes à l'hôpital (entre personnels, entre personnels et usagers) doit aujourd'hui être prise en compte et gérée comme une composante essentielle du bien vivre ensemble.

La formation a été élaborée avec des acteurs de terrain (médiatrice multiculturelle, Infirmière chef, responsable des admissions...) afin de travailler sur des situations proches de la réalité de terrain.

Contenu :

Sur base de cela la formation est élaborée et aborde les points suivants :

JOUR 1 :

- ◆ Missions et valeurs de l'hôpital :
 - Quelle est la mission de l'hôpital
 - Quelles sont nos valeurs
 - Comment traduire cela dans notre action quotidienne
- ◆ Développer nos compétences en termes de communication multiculturelle
 - Quelles sont les situations rencontrées
 - Quelles sont les attentes selon les différentes cultures ?
 - Quelles réponses appropriées face à ces attentes ?
- ◆ La littératie en secteur hospitalier
 - Les études menées à Harvard
 - Les bases de la communication efficace

JOUR 2 :

- ◆ Nous avons des comportements différents:
 - Les profils DISC
 - La communication adaptée au profil
 - Le lien entre DISC et les aspects multiculturels
- ◆ Mettre en place un plan d'action
 - Que va-t-on mettre en place
 - Comment gérer les situations difficiles

Public concerné :

Tous les membres des différents services en contact avec les patients physiquement ou téléphoniquement.

Déroulement de la formation :

Cette formation, de maximum 12 participants, est avant tout pratique et combine l'apprentissage et les études de cas afin que tous les éléments soient directement applicables sur le terrain pour aider concrètement les participants dans leur démarche.