

Information à destination des familles, proches, aidants et mandataires judiciaires

Mise en place d'un serveur vocal interactif (SVI)

Au sein de l'EHPAD Résidence Porte de France de Rocroi

Recommandations relatives aux modalités de contact avec l'EHPAD

1. Contexte et objectifs

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers et à leurs proches, l'établissement met en place un **serveur vocal interactif (SVI)**.

Ce dispositif vise à :

- Optimiser l'orientation des appels vers les interlocuteurs compétents
- Réduire les délais de traitement des demandes
- Garantir une meilleure organisation des flux d'appels
- Préserver le temps soignant dédié à l'accompagnement des résidents

2. Modalités de fonctionnement

Lors de votre appel au **03 24 54 10 76**, un message d'accueil automatisé vous invite à sélectionner une option correspondant à votre demande (accueil, animation, soins).

Il est recommandé :

- D'écouter attentivement l'ensemble des choix proposés
- De sélectionner l'option la plus adaptée à votre demande
- De renouveler votre appel en cas de difficulté ou d'indisponibilité ponctuelle du service

3. Recommandations relatives aux horaires d'appel vers le service soins

Afin de faciliter l'accès aux professionnels et de limiter les perturbations dans l'organisation des soins, il est recommandé aux familles, proches et mandataires judiciaires de privilégier les plages horaires suivantes :

Horaires à privilégier

- Du lundi au vendredi :
 - 10h00 – 12h00
 - 14h30 – 17h00

Horaires à éviter (hors situation urgente)

- 07h00 – 10h00 : soins du matin
- 12h00 – 14h00 : temps de repas et transmissions
- 17h30 – 19h30 : soins du soir et dîner
- Période nocturne : présence soignante restreinte

4. Bonnes pratiques

Afin de garantir la qualité des échanges :

- Veiller à préparer les éléments nécessaires au traitement de la demande (identité du résident, objet de l'appel)
- Privilégier des appels courts et ciblés
- Recourir, lorsque cela est possible, aux autres canaux de communication proposés par l'établissement (courriel, fax notamment) pour les demandes non urgentes

Adresses mails des différents services :

* Services accueil, administration, comptabilité, facturation, direction

mdrrocroi@wanadoo.fr

* Service animation

ehpad08.animation@orange.fr

* Services soins, infirmerie, aide-soignant, médecin coordonnateur, cadre de santé

ehpad08230.infirmerie@orange.fr

Fax de l'établissement : 03 24 54 14 38

5. Gestion des situations urgentes

En cas de situation présentant un caractère d'urgence :

- Utiliser le numéro habituel de l'établissement : **03 24 54 10 76**
- Sélectionner l'option dédiée aux urgences (option en joignant le service soins)
- L'appel sera prioritairement orienté vers un professionnel disponible

6. Engagement de l'établissement

L'établissement s'engage à :

- Assurer la continuité et la sécurité des soins
- Maintenir une communication adaptée et respectueuse avec les familles, proches, aidants et mandataires judiciaires
- Veiller à la conciliation entre accessibilité téléphonique et qualité de l'accompagnement des résidents

Cette organisation s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la qualité et de sécurisation des prises en charge.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration.

Mme LEGROS Isabelle,
Directrice déléguée