

**Siège social**  
EHESP  
5, av. du Pr Léon  
Bernard  
35043 Rennes  
Cedex

Association loi  
1901,  
déclarée le  
11/12/1961 à  
Paris

**Organisme  
formateur**  
DRTE le  
19/09/1997  
n° d'agrément :  
533 505 638 35  
code APE 804C  
code NAF 8211Z  
N° SIRET 327-181-  
145 00019

**ADH - Banque  
Société Générale  
/ Toulouse**  
banque : 30003  
guichet : 02110  
compte :  
00037271075  
clé RIB : 51  
**IBAN FR76 3000  
3021 100 00372  
7107 551**  
**BIC SOGEFRPP**

**Contact  
règlement  
facture**  
Permanence  
ADH  
CH Sainte-Anne  
1, rue Cabanis  
75014 Paris  
tél. : 01 45 65 76  
92  
permanence-  
adh@ghu-paris.fr

## L'attractivité hospitalière dans un univers concurrentiel

**Vendredi 03 avril 2020**  
**CH de La Rochelle**  
Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000 La  
Rochelle

**Objectifs pédagogiques de formation :** Cette journée de formation consacrée à l'attractivité hospitalière vise à définir cette notion pour ensuite la développer tant en direction des usagers qu'à destination de tous les personnels hospitaliers.

**Nombre d'heures total de formation :** 6 heures 30 (1 journée de formation)

**Compétences Visées :** stratégie d'établissement, relations avec les usagers, marketing, compétences RH, recrutement

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier.

### Public visé :

Cette formation s'adresse aux :

- directeurs d'hôpital adhérents et non adhérents de l'ADH
- autres professionnels hospitaliers (médecins, cadres de santé, cadres administratifs, agents hospitaliers...)
- directeurs d'hôpital retraité
- élève directeur d'hôpital

La formation peut également répondre aux besoins de personnes en réflexion sur une réorientation ou reconversion professionnelle.

### Tarifs

DH 190 € nets (déjeuner & pauses inclus)

Retraités\* 40 €

EDH 20 €\*

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

### Lieu : CH de La Rochelle

#### Horaires et repas :

9h30-12h30 / 14h-16h00

Les déjeuners sont pris en charge par l'ADH.

## Le questionnement de la notion d'attractivité, n'a de sens que dans un environnement concurrentiel.

### I. Attractivité patient

#### - Doit-on donner envie de venir à l'hôpital public ?

- Visibilité de l'offre de soins/ enjeu de formation et de transparence
  - Communication sur les soins disponibles
  - Communication sur la qualité des soins dispensés (certification HAS, concurrence du classement du point ?)
  - Communication sur le coût de prise en charge
- Accessibilité de l'offre de soins
  - Prise de rendez-vous simple et rapide
  - Disponibilité des rendez-vous (faut-il adapter nos plages de consultations au besoin de la population ?)
  - Délais de prise en charge raisonnables et adaptés
  - Respect de la programmation
  - Parcours patients optimisé (consultations liées)
  - Simplicité d'accès (stationnement, orientation etc)
- Qualité des soins dispensés : faut-il aller vers une évaluation patient systématique ?
  - La qualité de prise en charge médicale peut-elle être évaluée par le patient ?
  - Qualité de prise en charge hôtelière et prestations accessoires
    - Chambre (confort, respect de l'intimité etc)
    - Communs, espaces familles, visiteurs etc
    - Prestations accessoires (régime particulier)
  - Qualité du parcours patients (programmation liées de consultations, imagerie, biologie – pré op, op, post op)
  - Actes par télémedecine : impact sur le ressenti patient

### II. Attractivité professionnelle

#### - L'hôpital public dispose-t-il de leviers efficaces pour attirer et fidéliser les meilleurs professionnels ?

- Les règles de recrutement de gestion de carrière et de rémunération permettent-elles le bon fonctionnement de l'hôpital public ?
  - La rémunération est-elle le seul levier ?
  - Environnement de travail : qualité des équipements, accès à des pratiques à haute technicité, recherche
  - Le management médical doit-il évoluer ?
  - Environnement social : crèches, politique de la ville, prise en charge au changement familial (soit prestataire, soit exemple du MEDEF, logements, appui des collectivités)

## L'attractivité hospitalière dans un univers concurrentiel

Vendredi 03 avril 2020

CH de La Rochelle

Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000  
La Rochelle

### Méthodes pédagogiques :

- Méthode expositive
- Méthode démonstrative
- Méthode active ou de découverte

### Les modalités d'évaluation :

Un questionnaire de satisfaction sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation. Une analyse des résultats fera ensuite l'objet d'une restitution à l'ensemble des stagiaires.

**Vendredi 03 avril 2020****CH de La Rochelle**Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000  
La Rochelle**Déroulé de la journée****Accueil :**

- **Nicolas Portolan**, délégué régional ADH Nouvelle Aquitaine, Directeur général adjoint, Institut Bergonié

**Introduction à la table ronde en qualité de grand témoin :**

- **Jean-Pierre Dewitte**, Directeur général, CHU de Poitiers et GH Nord-Vienne.
  - Une stratégie marketing pour quoi faire ?
  - Recrutement patient / recrutement médical.
  - Doit-on parler de relation clients à l'hôpital ?
  - L'hôpital doit-il développer une stratégie marketing ?

**Table ronde : attractivité patient**

- **Grand témoin : M. Rémy Tréguer**, Responsable de l'expérience client - Futuroscope Poitiers
- **Madame Sophie Boinet**, Directrice Développement, Qualité et Marketing-Communication au sein du groupe AHNAC (Association Hospitalière Nord Artois Cliniques)
- **M. Stéphane Michaud**, Coordonnateur général des soins, CHU de Poitiers
- **M. Stéphane Stépanian**, Directeur des opérations, Hôpital Américain de Paris,
- **M. Jean-Pierre Dewitte**, Directeur général CHU de Poitiers

**Déjeuner****Table ronde : attractivité professionnelle**

- **Grand témoin : Mme Laetitia Riveron**, Directrice Organisation et Ressources Humaines, Futuroscope
- **M. Pierre Thépot**, Directeur, CH La Rochelle (accord de principe)
- **M. Stéphane Daudon**, Délégué général MEDEF de la Vienne
- **M. Henri Dumont**, Responsable du développement des entreprises MEDEF de la Vienne
- **Dr Arnaud Caupenne** (association des jeunes gériatres, PH CHU de Poitiers)
- **M. Mathieu Girier**, Président de l'ADRESS
- **M. Nicolas Portolan**, Directeur général adjoint, Institut Bergonié



## Attractivité hospitalière dans un univers concurrentiel

Vendredi 03 avril 2020  
CH de La Rochelle  
Rue du Dr Albert Schweitzer,  
17000 La Rochelle

## Bulletin d'inscription

**Le bulletin dûment rempli, signé et tamponné est à retourner à la permanence ADH :**

**Par courrier à :** Permanence ADH - inscriptions

Centre Hospitalier Sainte Anne, 1 rue Cabanis 75014 Paris Cedex 14

**Par e-mail à :** [permanence-adh@ghu-paris.fr](mailto:permanence-adh@ghu-paris.fr)

Après enregistrement de votre inscription, vous recevrez une confirmation de participation par mail

**Attention !** En cas de désistement au-delà du 27 mars la somme forfaitaire de 100 € sera facturée.

Les annulations doivent être effectuées par mail.

**Toute annulation constatée et non signalée au préalable est due en intégralité.**

### Tarifs

DH 190 € nets (déjeuner & pauses inclus)

Retraités\* 40 €

EDH 20 €\*  
\* hors taxe

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

### Coordonnées

Nom ..... Prénom .....  
Fonction .....  
Établissement .....  
Adresse .....  
BP ..... CP ..... Ville .....  
Tél. pro impératif ..... Fax .....  
E-mail impératif .....

### Modalités de règlement n° d'agrément ADH : 533 505 638 35

Paiement joint

À facturer à l'établissement

ANFH

Les mentions légales complètes de l'ADH sont accessibles sur le site [adh-asso.org](http://adh-asso.org) rubrique contactez-nous ou auprès de la permanence.

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

**Adresse de facturation** (si différente de celle indiquée supra)

Établissement .....  
Adresse .....  
BP ..... CP ..... Ville .....

### Contacts

Inscriptions/facturation : ADH tel : 01 45 65 76 92 / mail: [permanence-adh@ghu-paris.fr](mailto:permanence-adh@ghu-paris.fr)

**Bon pour accord du chef d'établissement**

**Date et signature du stagiaire**