

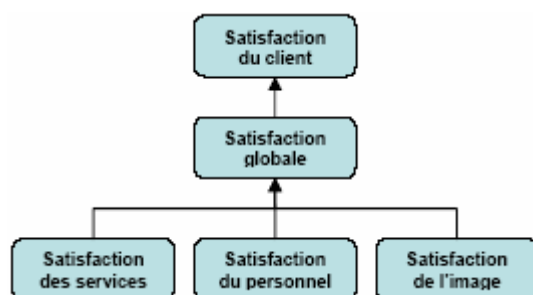
Conception et réalisation de nouveaux moyens de communication pour l'Hôpital intercantonal de la Broye (HIB)

Contexte

La création de l'Hôpital intercantonal de la Broye (HIB) résulte de la fusion de l'Hôpital du district de la Broye d'Estavayer-Le-Lac et de l'Hôpital de zone de Payerne. Cette fusion, entrée en vigueur le premier avril 1999, fut nécessaire pour des raisons économiques. L'HIB déploie ses activités sur 2 sites, à Payerne (105 lits) où sont regroupés les prestations de soins aigus et à Estavayer-le-Lac (46 lits) où sont assurés des soins de médecin et de réadaptation. Il assure également un mandat de gestion de 3 EMS (168 lits). Le budget global est de 77 millions et le nombre de collaborateurs de 800.

Problématique

La direction cherche à améliorer l'image et la notoriété de son institution en vue d'une concurrence accrue entre les établissements hospitaliers. Dans un hôpital, le client part du principe que la qualité du produit lui est garantie ! En conséquence, la différenciation doit se faire impérativement sur le service. Comment répondre encore mieux aux attentes des patients-clients, tel est le défi à relever.



Travail de semestre

Le travail de semestre a permis l'analyse des divers moyens de communication interne/externe de l'hôpital. Les résultats inhérents ont servi d'assise au travail de diplôme.

Objectifs réalisés

Les objectifs du travail de diplôme consistaient à :

- Une contribution à l'analyse de la stratégie marketing afin de mieux répondre aux attentes des clients ainsi qu'un plan d'action communication.
- Une conception d'un module FAQ muni d'une interface simple d'ajout/suppression de questions-réponses et rubriques.
- Une conception d'un module QCM de satisfaction du client en ligne et qui permet pour la direction, un système d'extraction de toutes ces QCM.

De plus le module QCM est muni d'un système permettant une exploitation en ligne des feedbacks reçus par les clients

Questionnaire de satisfaction

Mode statistique

Exporter toutes les données

Période

Critère

Quitter le mode statistique

Type de séjour



■ ambulatoire 26 % ■ hospitalisation 74 %

Sur quel site



■ Estavayer 52 % ■ Payerne 48 %

Votre admission



😊 4 % 😊 43 % 😊 9 % 😊 43 %

Les soins



😊 4 % 😊 61 % 😊 30 % 😊 1 %

Thème général du projet

Le projet repose donc essentiellement sur le domaine et les techniques de communication, et en particulier du Customer Relationship Management (CRM). Plusieurs propositions ont d'ailleurs été émises à ce sujet dans le rapport final afin d'améliorer la communication générale de l'HIB.

Auteur: David WILLOMMET
Répondant externe: Gilbert Deléchat
Prof. responsable: André Huon
Sujet proposé par: David Willommet

Hes·SO

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale