

	Procédure	Réf. :
	Accueil téléphonique	Version :
		Date :
		Auteur : ADM_GRH

A. Objectifs

Cette procédure a pour objectif de définir la conduite à tenir lors d'un appel téléphonique l'EHPAD, afin d'assurer les informations de façon bienveillante, sécurisée et fiable : garantir un accueil chaleureux et respectueux des droits des personnes (respect du secret professionnel, préserver la confidentialité des résidents). Elle concerne tous les appels entrants et sortants.

B. Personnes concernées

Liste de diffusion : Le personnel de l'accueil et le personnel susceptible de répondre au téléphone.

C. Responsables

	Nom	Date	Signature
Auteur		10/05/2019	Rgpd Confidentiel
Validation	M. MARTINEZ	10/09/24	Rgpd Confidentiel

D. Organisation :

- L'accueil téléphonique est assuré pendant les heures d'ouverture du bureau. En dehors des horaires le répondeur est activé. Le message du répondeur informe du numéro d'astreinte.
- A réception d'un appel formule utilisée : « EHPAD Fil d'Argent bonjour ! »

E. Traitement des appels :

- Analyser et sécuriser l'appel, vérifier le caractère urgent ou non.
- Filtrer les appels : identifier l'interlocuteur avant le transfert d'un appel. Eviter de transférer des appels à caractère commerciaux devenus trop nombreux et qui peuvent perturber les services ou les personnes accueillis.
- Appel d'une famille ou d'un proche : identifier la personne et la raison de son appel. L'orienter vers la personne concernée par sa demande ou le service demandé. Si la personne ou le service demandé n'est pas disponible, relever le numéro de téléphone si elle souhaite être rappelé, prendre un message ou lui demander de rappeler aux horaires d'ouverture du bureau.
- Pour la prise d'un message : noter correctement le message : nom de l'appelant, coordonnées, objet, date et heure.
- Transmettre le message à la personne ou au service concerné par mail, par téléphone ou en direct.
- Ne pas communiquer des informations d'ordre médicale, transférer l'appel vers l'IDE ou médecin. Respecter la confidentialité.