Adylis

Temps d'attente trop long

Objectif : *Revenir dans l'instant présent après une file tendue. Cet ancrage corporel simple calme les tensions internes, évite la crispation physique et permet de conserver une posture ouverte et bienveillante au comptoir.*

1 *Exercice : "Ancrage express" (2min debout, yeux ouverts)*

- Se tenir debout, pieds bien ancrés au sol.
- Inspirer profondément par le nez en gonflant le ventre (4 sec), expirer lentement par la bouche (6 sec).
- Conscientiser les points d'appui du corps (pieds, jambes, dos), relâcher les épaules et desserrer la mâchoire.

2 *Trois questions ouvertes*

1. Quels sont les effets d'un sous-effectif mal anticipé sur l'expérience patient en officine ?
2. Pourquoi segmenter les comptoirs peut-il améliorer la gestion de l'attente ?
3. Comment l'accueil actif dès l'entrée du patient peut-il contribuer à désamorcer les tensions ?

Réponse

3 *Réponses aux questions ouvertes*

1.Réponse : Il augmente la tension ressentie des patients, provoque de l'agacement voire des départs sans prise en charge.
->Un personnel insuffisant engendre fatigue, erreurs et perte de qualité perçue du service.
2.Réponse : Cela permet de répondre plus efficacement aux besoins différents (renouvellement simple vs conseil complexe).
->En différenciant les flux, on fluidifie les attentes et on limite l'effet domino sur toute la file.
3.Réponse : Il instaure un premier contact humain rassurant et une impression d'organisation.
->Cette simple question (« Bonjour, ordonnance ou conseil ? ») permet de trier, orienter et prioriser.