

FORMER À LA DIVERSITÉ NOTRE PERSONNEL POUR LUI PERMETTRE DE GÉRER LA MULTICULTURALITÉ

Nom de l'entreprise : CENTRE HOSPITALIER DE LUXEMBOURG

Secteur d'activité : Santé humaine et action sociale

Catégorie de l'entreprise : Secteur Public

Description de l'action

Plan de formation spécifique pour notre personnel soignant. Le plan de formation est élaboré sur base de cahiers des charges correspondant à nos besoins, nos valeurs et nos engagements. Le plan de formation s'adresse à tous les salariés, quel que soit le niveau hiérarchique. Des formations managériales sont également prévues.

Exemples de formation :

- Management de la Diversité dans les équipes
- Prise en charge de la multiculturalité dans les soins
- Soins multiculturels auprès des enfants
- Soins des populations migrantes
- Gestion du deuil et des différents rites

Contexte

Personnel CHL = 32 nationalités

Patients du CHL = 162 nationalités représentant toutes les religions usuelles

Approche

- Identification des besoins de formation à la gestion de la Diversité
- Elaboration de cahier des charges de formation
- Mise en oeuvre des formations
- Evaluation des formations

Objectifs

- Améliorer et développer les compétences de gestion de la Diversité
- Améliorer la satisfaction du patient multiculturel

Impact

- Satisfaction du personnel formé mesurée
- Satisfaction des patients mesurée dans les enquêtes de sortie

« A faire »

- S'adapter aux besoins de son client (patient)

« Ne pas faire »

- Proposer des formations que théoriques