

# L'Accueil du Patient



**Pr.A. Boudia Wahid**

**Pr.Nouira Semir**

# Focus



**La majeure partie du soucis des soignants porte sur l'aspect médical: plaintes, interrogatoire, examen, **diagnostic, traitement.****

# Négligence



**Il est un autre aspect, beaucoup moins évoqué, c'est l'accueil.**

L'accueil du patient,  
c'est l'affaire de tous.



J'accueille,

tu accueilles,

nous accueillons,

tout le monde accueille

# C'est un travail d'équipe



**C'est une véritable dynamique  
d'équipe autour d'une politique  
commune d'accueil qui doit se  
mettre en place.**

# Pourquoi c'est important ?



L'accueil est le **premier maillon** de la chaîne de soins.

Il donne le ton, la **première impression** et peut **faciliter** ou **compliquer** la suite de la relation entre le patient et notre établissement.

# Pourquoi c'est important ?



**La présence du professionnel est nécessaire :**

**un lieu sans repères**

**situations qui fragilisent**

Le premier contact est souvent le vrai !



«Tout se joue dans les  
30 premières  
secondes».



# Formes de l'accueil

**L'accueil passe par différents canaux :**

**L'accueil téléphonique**

**L'accueil informatique**

**L'accueil physique ++**



# Professionaliser l'accueil



Savoir accueillir,  
une discipline,

*Habituellement, cela est considéré sous l'angle de la **gentillesse** et des qualités humaines du soignant, évidemment essentielles*



«bonjour,  
au revoir,  
s'il vous plaît,  
merci»

# L'accueil c'est plus...



**L'accueil répond donc à une demande :**

- **Information,**
- **Orientation,**
- **Assurance**

# En plus: capacité personnelle



**écoute,**  
**patience,**  
**maîtrise de soi,**  
**respect de l'autre**

# Accueil: Qualités humaines



## **Certaines vont de soi :**

- politesse,**
- ponctualité,**
- amabilité,**
- tenue et attitude correctes**

# La particularité de l'accueil en pédiatrie



- C'est établir une relation de **confiance avec les parents,**
- Leur sentiment de sécurité créera un climat favorable pour entrer en contact avec l'enfant.

# Professionnaliser l'accueil



L'établissement **doit** développer des actions ponctuelles **de formation** en plus **des formations techniques** dispensées aux agents d'accueil.





**C'est une véritable dynamique  
d'équipe autour d'une politique  
commune d'accueil qui doit se  
mettre en place.**

# L'organisation de l'espace temps



Conditionne **l'efficacité** et la **bonne réputation** du lieu et des soins pratiqués.

**Le consultant ne doit pas se sentir un étranger.**

# Exemples



***Lui dire à la fin de la consultation qu'il revienne, si cela ne va pas mieux***

***Ou le reconduire vers la sortie, influera positivement sur l'accueil ressenti.***

# La discrétion



**Certainement pas, lorsque la file d'attente stationne à la porte ou dans le bureau même et que tout le monde entend tout.**

# La discrétion



**Le patient doit avoir confiance et avoir la certitude qu'il ne sera pas répété à d'autres**

# La discrétion



**Secret médical oblige**

**aménagement du lieu de travail.**

**Respect de la pudeur.**

# Conditions matérielles d'un bon accueil

## Le Local



**L'apparence du centre de santé à l'arrivée.**

**Attraction du local...**

# Le Local



***La propreté et l'hygiène des lieux  
interviennent dans le même sens.***



# Le Local



***Le confort doit être périodiquement réévalué.***

***Existe-t-il suffisamment de bancs, un préau pour se mettre à l'abri des intempéries, pluie et soleil ?***

# Le Local

**Les perturbations sonores.**

*Faire appel au civisme des gens, leur proposer de s'éloigner pour discuter.*



# Organisation



**Alléger la file d'attente en donnant des rendez-vous et les respecter**

# Organisation



**Donner à l'arrivée un numéro d'attente.**

**Pourquoi pas!**

# RDV



**Cela évitera les disputes, les bousculades, les regards de défiance envers les réputés resquilleurs.**

**Nous faisons une mise en garde cependant: donner des numéros aux patients peut masquer de vrais urgences. Il conviendra d'être vigilant.**

# RDV mais Triage



*Le **tri** des arrivants.*

**Le problème est difficile. Il est normal que des malades graves passent avant d'autres.**

# Aux Urgences: Triage +++



**En outre, qui va évaluer cette urgence ? Le manœuvre chargé de l'accueil ; l'infirmier en consultation ? Sur quels critères ? Tout cela nécessite une formation.**

# Organisation



***La gestion du temps d'attente.***

**Il serait utile que ce temps mort  
soit mis à profit.**



# Organisation



Si les effectifs en personnel le permettent, quelqu'un de l'équipe pourrait **animer** une petite causerie **éducative** (**hygiène, vaccination, dépistage...**)

# Organisation

## *La circulation des patients.*

**L'idéal serait que les malades et leurs accompagnants se déplacent d'un poste au suivant, en séquence linéaire, sans que ne se produisent des embouteillages.**



# Organisation

## ***La circulation des patients.***

- **En théorie, cela serait :**  
" **entrée > accueil > consultation > pansements > piqûres > médicaments > sortie "**
- **sans que le patient fasse des va-et-vient ou stationne trop longtemps au poste de soins ou à la pharmacie.**



# Conclusion



L'accueil des malades **n'est pas** que **politesse ou gentillesse**, mais en grande partie, **écouter et organiser l'attente, le confort de ceux qui patientent et la discrétion des consultations.**



