

# L'accueil du patient et de son entourage

---

PROMO AS

BLOC 3 MODULE 6

# INTRODUCTION

---

L'accueil du patient et de son entourage est le premier soin.

Sa qualité influence la relation future et favorise un climat de confiance.



# OBJECTIFS

---

- Etablir un climat de confiance entre le patient, la famille et l'équipe soignante
- Favoriser le bon déroulement des soins
- Donner les informations appropriées pour limiter l'anxiété
- Connaitre ce que le patient sait de son état de santé et/ou du but de son séjour
- Expliquer le livret d'accueil et informer le patient sur la possibilité de désigner une personne de confiance
- Inciter les patients à donner leur avis sur leur séjour à l'aide du questionnaire de satisfaction

# PREREQUIS

---

- Posséder la connaissance du contenu du livret d'accueil ainsi que le fonctionnement
- Intégrer dans la planification des soins le temps pour l'accueil du patient
- Porter une tenue identifiant son nom et sa fonction
- Prendre connaissance du dossier patient pour comparer avec les informations restituées par le patient
- Avoir une communication adaptée avec le patient (sinon prévoir un membre de la famille ou un interprète)
- Prendre en compte la dimension physique, psychologique et sociale du patient et respecter ses émotions, l'aider à s'exprimer

# FORMALITES

---

- Accueillir le patient par une formule de politesse et un sourire
- Se présenter en donnant son nom et sa fonction
- S'enquérir et vérifier l'identité du patient en lui faisant épeler son nom et prénom et décliner sa date de naissance
- Récupérer les documents administratifs complets ou déléguer un membre de sa famille pour qu'il s'en charge
- Récupérer le cas échéant les documents médicaux
- Vérifier que le patient a le livret d'accueil et lui présenter le contenu

# ACCOMPAGNEMENT

---

- L'accompagner vers sa chambre en lui donnant le numéro de celle-ci et éventuellement le présenter à son voisin de chambre
- Aider le patient à s'installer
- Être à l'écoute du patient et/ou de ses proches et leur apporter des réponses selon ses compétences
- Tenir compte du niveau d'information que le patient a intégré
- Favoriser l'expression de ses éventuelles préoccupations ou inquiétudes
- Rassurer et reconforter le patient et/ou sa famille en fonction de leur état d'anxiété afin de créer une relation de confiance
- Informer le patient et sa famille de la disponibilité de l'équipe soignante

# RECUEIL DE DONNEES ET INFORMATIONS

---

- Personnaliser l'accueil en élaborant le recueil des données, après avoir laissé au patient le temps de s'installer
- Lors de ce premier contact, le soignant doit être attentif au comportement verbal et non verbal du patient
- Vérifier la bonne compréhension de toutes les informations en utilisant la reformulation
- Informer du déroulement chronologique des différentes étapes de prise en charge et donner une explication sur les différents examens et/ou soins
- Informer le cas échéant de l'existence des différents intervenants et des prestations hôtelières
- Être attentif au comportement du patient
- Rappeler au patient l'importance de son avis en l'incitant à transmettre sous pli confidentiel, à sa sortie, le questionnaire de satisfaction rempli

# BIBLIOGRAPHIE

---

Recommandations pour l'accueil d'un patient et de sa famille en hospitalisation (CH François Quesnay) – Ministère de la santé et de la prévention