



L'accueil est au cœur de notre métier

Minet Julie, Infirmière en chef USI Vésale

Moyaerts Marine, Psychologue USI

Pachioli Michèle, Infirmière en Chef USI Civil

20 septembre 2012



C'est l'affaire de tous

Véritable dynamique d'équipe autour d'une politique commune d'accueil

« Tout se joue dans les 30 premières secondes »

Savoir accueillir, une discipline

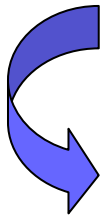


- L'accueil est le premier maillon de la chaîne
- Il donne le ton, la première impression
- Il peut faciliter ou compliquer la suite de la relation

Différents canaux d'accueil



- Téléphonique
- Informatique
- Physique



Relation humaine de face à face

Accueil 1^{ier} maillon de la chaîne des soins



- L'accueil répond à une demande d'information, d'orientation mais aussi à un besoin d'être rassuré
- Présence pour les patients, familles dans des lieux inconnus

Professionaliser l'accueil



- Au-delà de notre savoir faire , l'accueil impose un savoir être
- La personne inquiète face à nous doit se sentir entendue
- L'accueil: acte professionnel, nécessite apprentissage, réflexion, analyse avec pour finalité la qualité de la PEC du patient et de sa famille

L'accueil réussi



- Sécurise et reconnaît la personne comme partenaire , pour lui permettre enfin de s'adapter à sa situation propre et à son nouvel environnement
- De l'accueil dépend tout le reste

L'accueil des familles



- L'importance de la famille comme partenaire de soins dans la prise en charge du patient
- Comment être le plus adéquat possible dans nos propositions thérapeutiques?
- Le patient ne peut avancer seul dans le cheminement vers sa reconstruction, son autonomie

Différentes formes de famille



- Forme d'organisation sociale qui se perpétue dans le temps
- Elle se fonde sur un réseau complexe :
 - Relations intergénérationnelles (entre parents et enfants, entre grands-parents et petits-enfants)
 - Relations intra-générationnelles (entre frères et soeurs, entre conjoints, entre cousins)

La famille



- Un groupe qui a une histoire commune qui s'inscrit dans le TEMPS
- La famille est un LIEU dans lequel on partage des émotions liens de proximité ou de distanciation
- Elle s'inscrit dans une HISTOIRE
(passé- présent- avenir)

Évènement inattendu



- Touche la personne
- Onde choc, atteinte des différents systèmes
- Premier système touché : la famille



Tout l'équilibre familial est bouleversé

Évènement inattendu- séisme(1)



- Cette famille va vivre un véritable séisme
- Perte de repères
- Choc émotionnel
- Chacun va vivre ce bouleversement de manière différente → ressources différentes
→ émotions différentes
- Certaines familles s'adaptent plus facilement au changement d'autres éprouvent plus de difficultés

Quels besoins?



Pas de solution toute faite, mais importance de cheminer avec elles

- Informations sur l'état du patient
- Ecoute , soutien émotionnel
Anxiété, culpabilité, tristesse, souffrance,
Agressivité, colère
Sans jugement de valeurs



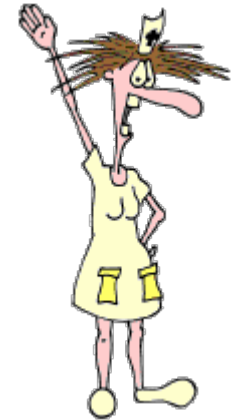
Il est donc indispensable de clarifier régulièrement les besoins et attentes de chacun des partenaires concernés

Etapes d'un Accueil efficace



- **La Première visite**

- Par le médecin responsable du patient
- Par un membre de l'équipe soignante
- Dans l'urgence l'accueil peut, ne prendre que quelques minutes
- Les familles ont surtout besoin de savoir que leur proche est pris en charge



Etapes d'un Accueil efficace(2)



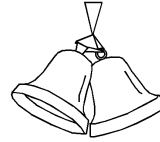
- Connaître le nom du patient
- Accueillir la famille
- Vérifier l'identité de la personne et demander le lien de parenté
- Se présenter nom et fonction (port du badge obligatoire)
- Instaurer un climat de confiance
- Etre courtois, poli
- Parler en toute discrétion



Assurer l'information



- Les alarmes
- Le monitoring
- La Ventilation



Démystifier l'environnement



- Rassurer en anticipant la vision du patient
- Ne pas laisser sonner un pousse-seringue ou une pompe.....
- Régler correctement chaque alarme
- Prévenir des problèmes qui pourraient survenir lors des visites



Démystifier l'environnement(2)



- Informer
- Ecouter
- Répondre de manière pertinente



Rôle de l'infirmière



- Accompagner le médecin et/ou la psychologue
- Rester présent un moment
- Surveiller à distance l'environnement
- Laisser la famille près de leur proche
- S'assurer de la bonne compréhension des explications (en posant des questions)
- Reformuler si nécessaire
- Prendre les coordonnées de la famille
- Fournir les coordonnées du service
- Raccompagner la famille vers la sortie

Rôle de la psychologue



- Accompagnement de la famille durant le séjour du patient
- Observation
 - Réactions psychologiques qui peuvent apparaître (culpabilité, honte, colère,...)
 - Mécanismes de défense (par ex: déni)
 - Troubles psychiatriques (dépression,..)
- Décès

Aide psychologique apportée aux familles (présence lors de l'annonce, accompagnement lors de la vue du défunt, démarches auprès des pompes funèbres, relais psychologique post-usi)

Prise en charge de la famille



- Carte de visite
- Livret d'accueil
- Carte de condoléances
- Questionnaire de satisfaction

Services particuliers, autres personnes ressources ?



- L'assistante sociale
- Interprètes bénévoles
- Représentants laïcs ou différents cultes sont joignables sur demande.
- Psychologue
- Psychiatre

Si l'accueil n'est pas réussi



- L'erreur est humaine mais il est essentiel de pouvoir se remettre en question
- Revoir le patient et/ou la famille après le séjour du patient
- Entendre les erreurs commises, les besoins, les attentes
- Mettre tout en œuvre pour pouvoir y répondre

Conclusions



- Face au bouleversement familial, la famille est à la recherche d'écoute compétente, de repères , de pistes.....
- Donnons lui une place au sein de nos équipes

