



**Service des Soins Infirmiers  
HOPITAL IBN SINA**

**La promotion de l'activité accueil  
personnalisé au niveau des unités  
de soins de l'hôpital Ibn Sina**

• M.RHAZZA

# L'accueil est une mission du service hospitalier



Soigner son image et être  
garant de l'image de l'établissement

# Plan



- **Préambule**
- **Définition**
- **Accueil et soins infirmiers**
- **Perception de l'accueil à l'hôpital Ibn Sina**
  - - Étude de satisfaction
  - - Constat
- **Les conséquences d'un accueil non convenable**
- **Stratégie de promotion de l'accueil personnalisée à l'HIS**
  - - Fondement et cadre de référence
  - - Objectifs Stratégiques
  - - Objectifs Spécifiques
  - - Objectifs opérationnel
  
- **Processus d'accueil**
  - - Caractéristiques de processus
  - - Caractéristiques de processus
  
- **Procédures de l'accueil personnalisée au niveau des unités de soins**
  - - Outils d'accueil et de communication
  - - Attitudes à adopter par l'infirmier (ère)
  - - Qualités requises pour un bon accueil personnalisée
  - - Caractéristiques de résultats
- **Préalables de mise en oeuvre**
  - - *Plan de formation*
  - - *Préparation des conditions organisationnelles et logistiques pour le lancement de*

# Préambule



- L'accueil au niveau du service clinique est le premier contact du patient et ses proches avec le milieu d'hospitalisation
- Sa réussite est déterminante en vue d'un bon déroulement de séjours du patient dans un service hospitalier,
- L'accueil reflète l'état d'esprit de l'établissement de santé

# Préambule



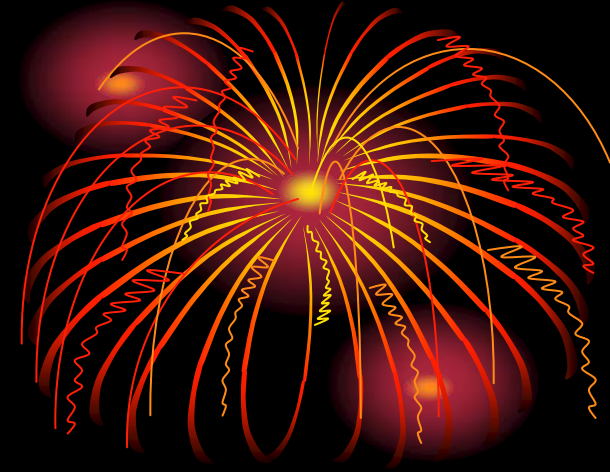
Aujourd'hui Les usagers de l'hôpital sont devenus exigeants !

Pour les satisfaire, quoi de plus efficace que de mettre en place une stratégie d'accueil irréprochable ?

La plus part des organisations lancent donc des réflexions globales sur leur relation avec les usagers de leur service et décident, dans ce cadre, de mettre en œuvre des stratégies d'accueil élaborées:

- En réalisant des études sur l'accueil et sur la satisfaction auprès de la clientèle;
- En élaborant des normes relatives à l'accueil.

# Définition



## Le concept de l'accueil:

- le petit Larousse définit l'accueil comme étant:
  - L'action, la manière d'accueillir ,
  - Lieu où, dans une administration, une entreprise, on accueille les visiteurs.
  - L'accueil est un acte relationnel. Il constitue la première phase d'intégration, il conditionne largement le processus de soins .
- C'est une activité qui consiste à présenter aux usagers l'organisation dans laquelle ils se trouvent et un certain nombre de personnes avec lesquelles il aura à entrer en communication.
- L'accueil est un acte relationnel. Il constitue la première phase d'intégration, il conditionne largement le processus de soins .

De ce fait ,accueillir c'est recevoir , orienter , renseigner et accompagner

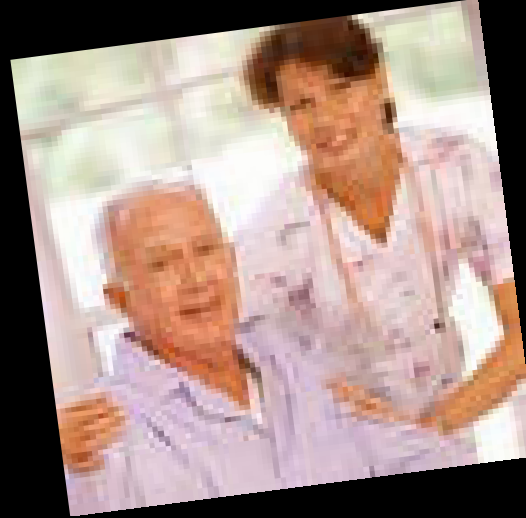
# Accueil et soins infirmiers



- L'accueil est le premier acte de soins que l'infirmière (er) doit assurer au niveau de l'unité de soins auprès des soignés et de ses proches entrant dans un établissement de santé.
  - C'est un temps à la fois social, psychologique et médical.
  - Il conditionne souvent la perception globale du séjour du patient à l'hôpital.
  - Au-delà des exigences réglementaires, l'accueil est un moment privilégié qui doit permettre à la personne soignée et à ses proches d'être en confiance, informés et écoutés.
- 
- L'accueil est un soin à part entière

# Accueil et soins infirmiers

- Mission de tout(e) Infirmier(e) quelque soit son poste



- L'accueil est une responsabilité de l'infirmier chef et de l'équipe soignante.



# Perception de l'accueil à l'hôpital Ibn Sina



## L'accueil et la qualité relationnelle:

**IL ressort de l'enquête de satisfaction organisée en 2007 et 2008 à l'hôpital Ibn Sina que :**

**- La satisfaction par rapport à l'accueil au niveau de l'unité de soins est de :**

56% en 2007

83% en 2008

## L'identification du personnel de l'hôpital:

**46 % des enquêtés déclarent pouvoir distinguer l'identification du personnel de l'hôpital**

**- l'accueil durant tout le circuit du malade est perçu amélioré en 2008 relativement par rapport à l'année 2007:**

**- Mais l'accueil attendu reste toujours défaillant selon les commentaires des patients enquêtés.**

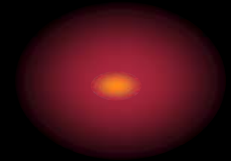
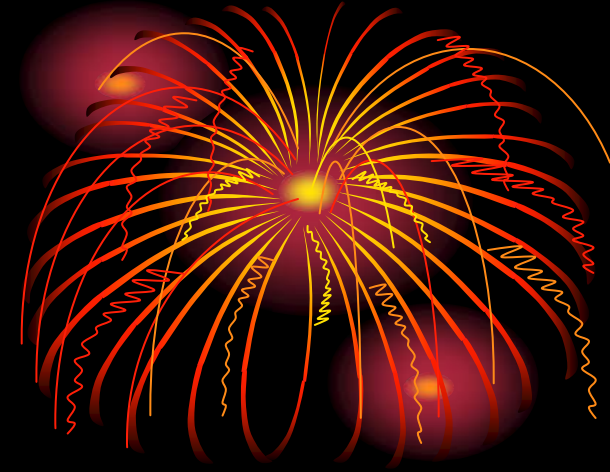
**- Cet indicateur de qualité continue à susciter des remarques des patients.**

# Constat

- Accueil à l'unité de soins

IL ressort des constats de supervision effectué par le SSI que :

- Acte d'admission administrative ( Infirmier Chef )
- Installation du patient à la chambre par la famille Sans présentation de l'entourage ni de Structures....
- Chambre non ou mal préparée
- Le premier contact relationnel du personnel soignant avec les patients admis à l'hospitalisation se fait le lendemain ( après 24H );
- Les patients n'arrivent pas à identifier les membres de l'équipe soignante;
- La plupart des patients ne connaissent pas leurs droits et devoirs
- Les soignants n'arrivent pas à identifier les patients par leurs noms....
- Le degré de dépendance du patient n'est pas évalué dans l'immédiat .....



# Constat



- Absence d'accueil personnalisé au niveau des services hospitaliers ;
- Absence de guide/livret pour le renseignement des usagers ;
- Défaut d'identification du personnel par les usagers (non respect du tenu réglementaire, du port de badge.....) ;
- Manque de procédures formelles d'accueil ;.....

# Les conséquences d'un accueil non convenable :



- Le bon accueil, est une partie intégrante de la prise en charge des soins Or, la qualité non convenable de l'accueil engendre diverses conséquences sur le patient et sur l'établissement

# Les conséquences d'un accueil non convenable :



## -Sur l'établissement

-Une sous utilisation des services de santé

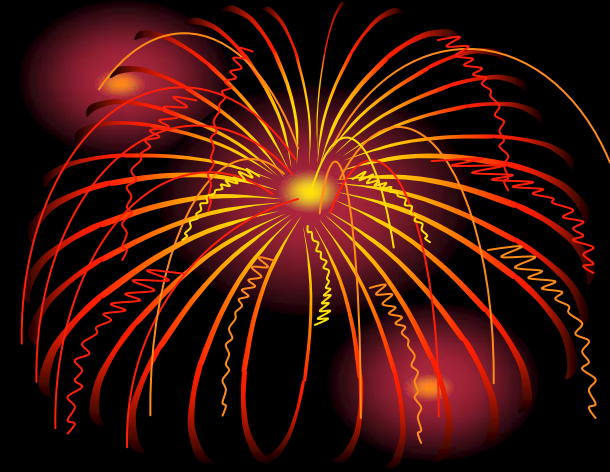
-Perte de confiance des usagers, voire leur résignation.

-jugement négative à l'égard de l'équipe soignante et de l'hôpital

## sur le patient

- Patient stressé
- Angoissé
- Isolé
- Désorienté
- Agité.....

# Approche



- la problématique du bon accueil impose la nécessité d'adopter une nouvelle stratégie d'accueil, visant à faciliter l'accès des patients/famille au moment de leur admission à fin d'asseoir un accueil de qualité humaine dans l'unité de soins

# Stratégie de promotion de l'accueil personnalisée à l'HIS

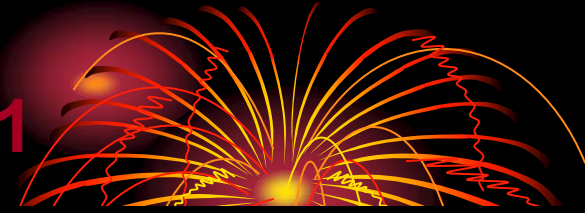
- Fondement et cadre de référence

# Orientations stratégiques du CHIS



05) La réhabilitation de la  
fonction humanisation des  
prestations offertes aux  
patients ;

# Projet Infirmier 2007/2011



Garantir la continuité  
la qualité et la sécurité  
des activités et des  
soins

Humaniser l'accueil  
des clients



Développer une  
politique de gestion du  
personnel infirmier

## Projet des Soins Infirmiers

Renforcer la  
sécurité et l'hygiène  
hospitalière

Développer la gestion  
des soins infirmiers

# Réflexion indispensable



- Promouvoir la qualité d'accueil et des relations humaines, entre les patients/famille et le personnel de l'hôpital;

# Comment ?



- Mise en place d'une unité d'accueil personnalisée et organisée au niveau de tous les services cliniques à l'hôpital Ibn Sina

# Pourquoi?

Parce que la qualité de l'accueil conditionne le succès de notre mission et constitue un premier pas vers la satisfaction client.



# Objectifs Stratégiques

- Améliorer la qualité de l'accueil des usagers de l'hôpital Ibn Sina
- Développer la communication interpersonnelle Soignant/soigné
- Promouvoir l'activité de l'accueil personnalisé au niveau des services d'hospitalisation



# Objectifs Spécifiques



- Permettre une meilleure intégration des patients au sein du service
- Répondre aux besoins des patients et ses proches en matière d'information et d'orientation
- Faciliter au patient l'accès et l'utilisation de l'unité de soins et de l'hôpital

# Objectifs opérationnels de l'accueil Personnalisé



- Instaurer un accueil personnalisé et organisé au niveau des services lors de l'admission du patient;
- Faire bénéficier , la personne soignée et ses proches d'un accueil personnalisé favorisant leur adaptation au lieu de soins ou de vie.

# Processus d'accueil



L'accueil doit être préparé au niveau du service qui va accueillir le patient ou sa famille . Il comprend :

- La planification de la journée même de leur arrivée( Horaire, Ressources...)
- Le processus préparatoire à l'arrivée du patient et sa famille
- L'acte de soins d'accueil

# Caractéristiques de processus



- Dès l'arrivée, la personne soignée et ses proches bénéficient d'un accueil personnalisé favorisant leur adaptation au lieu de soins.
- Chaque patient est pris en charge par un infirmier (ère) chargé de l'accueil lors de son admission pour hospitalisation au service;
- L'infirmier (ère) organise, un entretien d'accueil avec la personne soignée et/ou ses proches pour :
  - Recueillir les informations concernant la personne soignée et son environnement, dans le respect de ses droits et de l'éthique
  - Informer la personne soignée des démarches à réaliser, des possibilités et/ou contraintes liées à l'hospitalisation
- Le relais est alors pris par l'équipe soignante de l'unité

**Ce suivi personnalisé reprend également jusqu'à la sortie ou les infirmiers facilitent les interfaces avec le BAF, les institutions d'aval ou la sortie à domicile.**

# Durée et fréquence



## **-Durée de l'orientation :**

**On peut prévoir entre 15 à 20 mn pour réaliser une séance d'accueil personnalisé d'un patient**

## **Fréquence de la séance d'accueil:**

**On doit tenir compte de 2 facteurs pour déterminer la fréquence des temps d'accueil soit:**

- **le rythme auquel les patients sont admis au service;**
- **leur nombre.**

**Habituellement, 1H à 1H30/ jour est dédiée à cette activité.**

**Pour des raisons d'efficacité, il est opportun de regrouper tous les patients admis le même jour.**



- Procédures de l'accueil personnalisée au niveau des unités de soins

# Procédures de l'accueil personnalisée au niveau des unités de soins



## Sont concernés:

- Tous les patients/ Familles admis le premier jour de l'hospitalisation (Programmés)
- Pour les patients admis en urgence, l'activité de l'accueil est programmée par l'infirmier du secteur dès la décision d'hospitalisation (Soit au lit ou à l'unité d'accueil).

# Accueil personnalisée au niveau des unités de soins



- Préparer l'espace et le temps convenable , pour une réception dans un climat de confiance et de respect;
- Préparer la documentation à remettre au patient
- Le patient est installé, et bénéficie d'explications personnalisées de l'infirmier (ère) chargé de l'accueil
- Accueillir le patient et les membre de sa famille en étant
  - Calme
  - A l'écoute
  - Disponible
  - Chaleureux
- Se présenter et inviter l'équipe soignante à se présenter
- Inviter le patient à se présenter
- Présenter le service et le situer dans son environnement ( Organisation Fonctionnement...;

# Accueil personnalisée au niveau des unités de soins ( Suite)



- Informer le patient à propos de ses droits et obligations (charte du malade, le règlement intérieur, l'équipe soignante chargée de sa prise en charge l'horaire des visites, les possibilités de prise en charge....) ;
- Assister le malade psychologiquement et moralement en cas de besoin ou de doléances ;
- Informer la personne soignée des démarches à réaliser, des possibilités et contraintes liées à l'hospitalisation
- Mettre à la disposition du patient tout document utile
- À l'aide de la documentation remise au patient , l'infirmier (ère) chargé de l'accueil complète les informations pour tout ce qui concerne les services offerts par l'établissement aux patients « stationnement; activités sociales; cafétéria;; buvette; carte d'identité; besoins spirituels..... »
- Établir le recueil des données, des besoins spécifiques.....

# Accueil personnalisée au niveau des unités de soins ( Suite)



- Ouvrir un dossier infirmier ( Identification , recueil des données
- Renseigner les fiches du dossier
- Mesurer et noter les paramètres vitaux ( température, TA, Pouls, poids, taille .....)
- L'infirmier chargé de l'accueil veillera à noter sur le dossier infirmier tous les renseignements indispensables au premier examen médical

# Dossier infirmier



- L' infirmier (ère) évalue l'état de santé de la personne dès son arrivée :
  - Établir la première évaluation du degré de dépendance selon les 14 besoins Fondamentaux et identifier, sans délai, les besoins de soins pour pouvoir planifier les soins infirmiers à entreprendre en urgence .
  - Réalise immédiatement les soins et les actions de sa compétence et assure les transmissions nécessaires
  - A la fin de la séance accompagner le patient et son entourage jusqu'à l'arrivée dans la chambre

# Outils d'accueil et de communication

- Dossier patient
- Protocole d'hospitalisation ;
- Protocole des visites ;
- Le livret d'accueil;
- La charte du malade ;
- Dépliants de l'hôpital ;
- Règlement intérieur ( Droits et devoirs);
- Fiche de consentement

# Attitudes à adopter par l'infirmier (ère)



- Conduire cet entretien d'accueil dans un lieu respectant la confidentialité et l'intimité des échanges
  - Utiliser un langage clair, simple et adapté au niveau de compréhension de la personne soignée ;
  - S'assurer de la compréhension de la personne soignée après toute explication
  - Adopter un comportement naturel
  - Parler le premier au patient
  - Écouter le patient dans le respect de ses droits et de l'éthique
  - valoriser
  - Bien connaître ses besoins
  - Doser bonne humeur et rigueur
- 
- Chaque soignant doit être identifié sur sa tenue professionnelle par son nom et sa fonction

# Qualités requises pour un bon accueil personnalisée



La qualité du travail de l'infirmier (ère ) chargé de l'accueil dépend d'un ensemble de potentialités personnelles et d'un pré requis.

- l'infirmier( ère) doit être en mesure de :
  - Maîtriser les techniques et les outils d'accueil et de communication ;
  - Être capable d'amorcer la situation conflictuelle ;
  - Avoir une aisance relationnelle ;
  - Être aimable, cordiale, souriante, disponible, dynamique, discrète ;
  - .Adopter un sens d'observation et d'analyse ;
  - Pratiquer une écoute active  
Distinguer les faits, opinions et sentiments
  - S'adapter aux passifs, agressifs et manipulateurs

# Caractéristiques de résultats



- L'accueil de la personne soignée est immédiat;
- Le degré de dépendance du patient est évalué
- La personne soignée est capable de s'orienter dans le service de soins et d'identifier les membres de l'équipe soignante
- La personne soignée connaît ses droits et ses devoirs
- Les résultats des enquêtes de satisfaction du patient révèlent que la personne soignée et ses proches sont satisfaits de l'accueil du personnel infirmier.

Promouvoir la qualité d'accueil et des relations humaines, entre les patients/famille et le personnel de l'hôpital;



## **Préalables de mise en oeuvre**

- ***Plan de formation***
- ***Préparation des conditions organisationnelles et logistiques pour le lancement de l'activité accueil personnalisé au niveau des unités de soins à l'hôpital Ibn Sina***
- ***Échéancier***

# Plan de formation



- Organisation de sessions de formation au profil du personnel infirmier en fonction dans les unités de soins sur les techniques de communication et sur la méthodologie de l'accueil personnalisé
- Cette formation s'est proposée de valoriser la fonction accueil, d'en définir l'éthique et, bien sûr, d'apporter des techniques:

## Thèmes

- Le concept et ses différentes composantes,
- la place de l'accueil dans la relation client,
- La relation soignant /soigné
- les moyens humains et matériels pour faire de l'accueil une arme stratégique,
- la charte "accueil " et l'engagement de service,

*Préparation des conditions organisationnelles et  
logistiques pour le lancement de l'activité accueil  
personnalisé au niveau des unités de soins à l'hôpital*

*Ibn Sina*

• **Identification et aménagement d'un local adapté au sein de chaque service hospitalier pour instaurer un accueil personnalisé pour les patients et leurs proches;**

• **Dotation de ces unités en moyens matériel nécessaires (Bureautique, toise, appareil à tension ,thermomètre; pèse.....);**

• **Planification de l'activité accueil et détermination d'une plage horaire à réserver pour cette activité en tenant compte du programme d'hospitalisation par service**

**( entre 12 H et 15H ) .**

• **Mettre en place l'organisation infirmière appropriée ( Responsabilité par secteur,Planning à tour de rôle,...**

• **Préparation des procédure d'accueil actualisée et validée,- d'un livret d'accueil de l'établissement et le cas échéant du service de soins.**

# Échéancier



- Séances de formation au profil du personnel infirmier soignants et infirmiers chefs en fonction au niveau des services hospitaliers
    - Effectif: (342 personnes )
    - Échéancier: Décembre/Janvier / Février 2009/2010
  - *Préparation des conditions organisationnelles et logistiques pour le lancement de l'activité accueil personnalisé au niveau des unités de soins l'hôpital Ibn Sina*
    - Action de pilotage au niveau des services de: Dermatologie ,CHA,CHB,Pno,
      - Échéancier Avril/Mai
    - Évaluation de l'action
      - Échéancier Juillet/2010
    - Extension aux autres services hospitaliers
- Cette pratique sera généralisée à l'ensemble des services de L'hôpital

- « un visiteur satisfait incite quatre personnes de son entourage à se rendre dans ce service et qu'un visiteur mécontent en dissuade dix ».



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

- **Œuvrons ensemble, pour faire du malade un Roi.**