

L'ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENT DE SOIN : UN ENJEU INSTITUTIONNEL

La qualité de l'accueil joue un rôle fondamental tout au long de la prise en charge des patients et de leur famille. Elle se met en œuvre sous différents modes : organisation de l'accueil, transmission des informations, répartition des tâches, intégration du fonctionnement de l'établissement, communication, relation avec les professionnels...

Cette formation-action propose d'analyser le fonctionnement institutionnel relatif à l'accueil et de construire avec les professionnels et l'institution un projet d'accueil transversal et cohérent.

Méthodes

Cette formation-action se construit avec l'établissement, dépend de sa taille et de son projet.

Elle nécessite de se dérouler dans le temps. Un calendrier est élaboré, des groupes de travail sont organisés et des rencontres avec les représentants de l'institution sont régulièrement prévus.

En fonction de la taille et du projet de l'établissement, l'intervention se fera en collaboration avec des collègues psycho-sociologues.

Public

Cette formation-action s'adresse aux institutions des secteurs sanitaire et médico-social : hôpitaux, cliniques, centres de soin, Soins de suite et réadaptation, EHPAD, Foyer d'accueil médicalisé, Centre d'accueil de jour... souhaitant faire évoluer leurs pratiques d'accueil et d'accompagnement des personnes.

Cette formation action nécessite une action en quatre temps : phase de consultation globale de l'établissement, phase d'analyse, phase d'élaboration de proposition, phase de mise en œuvre.

Objectifs et contenus ci-après...

Objectifs

Considérer l'accueil comme un axe continu, de l'entrée à la sortie des usagers

Faire évoluer l'institution dans son ensemble : au niveau institutionnel, au niveau des services, des équipes et des personnes.

Analyser le fonctionnement actuel de l'établissement

- > Repérer les difficultés
- > Repérer les points forts

Rechercher avec l'institution et les professionnels des propositions d'amélioration

Monter un projet d'accueil et le mettre en œuvre

Contenus

Exploration des différentes dimensions de l'accueil

Locaux, information, transmission, visibilité...

Organisation des suivis de prise en charge

Répartition des tâches, disponibilités des professionnels

Relation professionnels – usagers, communication

Consultation et analyse du fonctionnement

Rédaction d'un projet

Mise en œuvre