

L'accueil :
Tous
impliqués!

Marie-Christine Desoer
Chargée de Relations

Salon Health Care 2010

Pourquoi l'accueil
est-il important?

- Entrée en Maison de repos = Epreuve
- Résidant (& famille) = Fragilisés

-> **Rassurer**

- Début de la relation entre les différents partenaires (résidants – familles - équipe pluridisciplinaire de l'institution – autres intervenants)

-> **Communiquer**

- Intégration « sociale » dans la « structure »: attentes & besoins des personnes, adaptation à la vie en MR
- Intégration « administrative » (documents légaux)
- Intégration « médicale » dans la structure (documents légaux)

-> **Intégrer**

Pourquoi y
consacrer une
attention
particulière?

- Accueil 3 aspects:
 - Accueil social
 - Accueil administratif
 - Accueil médical
- Les 2 derniers sont largement abordés et réglementés par le législateur
- Selon nous l'accueil social = parent pauvre

Accueil Social

- Qu'entend on par « accueil social » ?
 - Contacts téléphoniques / premières visites de l'établissement
 - Accueil physique le jour de l'entrée
- Qui est impliqué ?
 - Les résidents, leurs familles et toute l'équipe pluridisciplinaire !
 - Aspects multidimensionnels.
 - Aspects multi temporels.

Caractéristique propre à L'institution

- Possibilité d'adapter, de moduler l'accueil en fonction des souhaits de la direction
- Caractéristique propre de l'institution : particularité distinctive
- Relative liberté par rapport à la législation « inexistante » à ce sujet

Accueil social réussi ?

- Rencontrer le résidant (& sa famille)
- Rassurer
- Informer
- S'informer (documenter – classer – tracer)
 - Qui est-il? Sa personnalité? Spiritualité éventuelle?
 - Quelles sont ses attentes et ses besoins personnels?
 - Quelles sont les contraintes physiques, médicales et paramédicales à respecter?

Utilités d'un accueil social réussi ?

- Intégration plus aisée et plus rapide du résidant dans son nouveau lieu de vie, création d'une dynamique positive
- Facilitation de la charge de travail du personnel de soins et hôtelier (ils savent à qui ils s'adressent)

Mise en place

- Pas de modèle unique ni préétabli
- Possibilité de rendre l'accueil original
- A mettre en place au cas par cas
- Diverses pistes de réflexion et d'application possibles (voir ci-après)

Proposition de mise en place éventuelle

- Etat des lieux dans votre institution
- Analyse des résultats & réunion d'équipe pour les diffuser et brainstormer sur les points d'amélioration possibles (importance d'impliquer le personnel dès le début de la démarche)
- Elaboration d'un plan d'action
- Création (ou amélioration) de procédures, documents annexes, logigrammes, etc....

Intérêt de la mise en place d'une procédure.

- Elle va décrire la manière objective et fixée du Quoi? Où? Quand? Comment?
- Elle va rassurer toute l'équipe car c'est la même procédure pour tous et accessible à tous. (Attention, rédaction des procédures =vocabulaire adapté!)
- L'écrit permet la relecture, la traçabilité, la preuve du comment faire pour bien faire.

Concrétisation de la procédure

- Traduction de la procédure en instructions, tableau de bord, fiches et documents annexes que toute l'équipe peut consulter à tous moment = Plus de peur de mal faire.
- Tous les documents accessibles dans le classeur qualité
- Création éventuelle d'une base informatique
- Suite aux réunions pluridisciplinaire mise à jour des procédures

Eventuelles améliorations obtenues grâce à la procédure

- La communication
- Gain de temps
- Confort de travail

Qualité d'accueil

- Attention, la qualité est un processus long et complexe
- Une démarche qualité doit être considérée comme une étape de qualité humaine d'où la nécessité d'une application dynamique.
- La mise en place renforce les collaborations
- Du bon sens + une bonne logistique =
QUALITE HUMAINE

Démarche Qualité?

- L'attention portée à l'accueil social du résidant PEUT faire partie d'une démarche plus large visant la mise en place d'un système de qualité dans l'ensemble de l'institution
- Dès lors, éventuelle création d'une charte, d'une politique qualité et d'une documentalisation à ce sujet.

Points d'attention

- Au cas par cas (pas de généralisation)
- Au pas par pas (pas de précipitation)
- Adaptation (pas de situation figée)

- Difficultés éventuelles rencontrées:
 - Implication du personnel
 - Changement d'habitude
 - > Rassurer

Merci de votre attention

Questions / Réponses ?