

Accueil du patient

Objectifs de la formation

- Connaître et utiliser les différentes méthodes de communication verbale et non verbale pour permettre un accueil de qualité
- Savoir évaluer l'état du patient lors de l'accueil de ce dernier
- Connaître les droits des patients et savoir utiliser des outils pour pouvoir les respecter
- Evaluer ses propres pratiques professionnelles pour tendre vers un accueil bienveillant

Programme – réf. : P.SA.ACPASOPA

ANALYSES DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- **Cas concret**
- **échange et réflexion sur les différentes situations rencontrées par les professionnels de santé**

ACQUISITION, PERFECTIONNEMENT DE CONNAISSANCES ET DE COMPETENCES

1. Accueil du patient : présentation des droits et devoirs du patient

- ✓ La Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- ✓ La Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ✓ La charte de la personne hospitalisée

Les droits des patients

- ✓ Le consentement et le refus de soins
- ✓ L'obligation d'information médicale
- ✓ L'accès aux dossiers patients
- ✓ La personne de confiance
- ✓ Les directives anticipées
- ✓ La place des familles

Les devoirs des patients

- ✓ Règlement intérieur
- ✓ Pratique d'une religion
- ✓ Règle d'hygiène et de sécurité

2. L'observation et l'évaluation du patient au cœur de l'accueil

- ✓ Evaluer les besoins perturbés du patient (physique et psychologique)

2. L'observation et l'évaluation du patient au cœur de l'accueil (suite)

- ✓ Savoir évaluer l'état cutané, l'état nutritionnel et l'état douloureux du patient Etablir des actions et des diagnostics infirmiers.
- ✓ Recueillir les informations en lien avec le dossier médical du patient (thérapeutiques, opérations...)

3. L'accueil : savoir établir un climat de confiance avec le patient

- ✓ Savoir présenter le fonctionnement du service et les personnes qui y travaillent
- ✓ Savoir communiquer de façon appropriée avec le patient et sa famille (Les principes de base de la communication au service de l'accueil, l'importance du non-verbal...)
- ✓ Les phénomènes de communication dans une situation conflictuelle ou agressive

4. L'accueil, un soin bienveillant

- ✓ respect des droits fondamentaux de la personne (les principes d'humanité et de dignité, le principe de solidarité, le principe d'équité et de justice, le principe de discrétion ou de secret professionnel)
- ✓ Le principe d'autonomie (liberté de choix...)
- ✓ Cas particulier: sauvegarde de justice – curatelle – tutelle
- ✓ Le Respect de la vie privée

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Professionnels de santé

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 à 2 jours

Atelier de formation sur site

SUIVI ET AMELIORATION DES PRATIQUES (EN PRESENTIEL OU EN NON PRESENTIEL) :

- Evaluation de la formation
- Réponse à des questionnaires
- Restitution orale ou écrite des participants, bilan individuel

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques/diaporama

Cas concrets

Débats/ discussions

INGENIERIE

PEDAGOGIQUE

Vincent Lautard

Infirmier juriste formateur conseil

Membre du comité scientifique

Cofordis