

BIEN VIVRE ENSEMBLE SON CENTRE DE SANTÉ

Des centres de santé accessibles à tous

FONDATION HANDICAP
malakoff médéric

GUIDE DES BONS USAGES

DES CENTRES DE SANTÉ ET DES STRUCTURES DE SOIN ACCESSIBLES À TOUS

- OBJECTIFS**
- Mieux accueillir tous les patients, dont les patients en situation de handicap, puisque les patients sont, par définition, tous fragilisés.
 - Améliorer l'accès au soin de mon centre de santé.
 - Améliorer mon image et fidéliser ma patientèle.

MÉTHODE
Les cahiers de thèmes et les fiches apportent des éléments de réponse destinés à améliorer la qualité d'accueil et de soins des centres de santé et de toute autre structure de soin.

MÉTHODOLOGIE



- PRÉVENTION ET ACCOMPAGNEMENT**
- UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE** impliquant 4 temps de contact dans 4 domaines d'expertise auprès de 4 acteurs clés en 4 actions clés.
 - 4 AXES FÉDÉRATEURS**, interdisciplinaires et incontournables, si l'on veut être en mesure d'accueillir, soigner et fidéliser le patient fragilisé.

4 CONTACTS

PRISE DE RDV
Identifier rapidement les besoins et attentes du patient, évaluer, anticiper.

ACCUEIL PHYSIQUE
Accueillir dans une ambiance chaleureuse et sécurisante.

SOIN
Écouter, inspirer confiance, soigner.

SORTIE, RETOUR
Venir, repartir, revenir. Respecter un protocole d'accueil et un protocole de retour.

4 ACTEURS

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
Intervenir auprès des personnels d'accueil téléphonique afin qu'ils acquièrent le bon vocabulaire.

ACCUEIL PHYSIQUE
Intervenir auprès des personnels d'accueil physique afin qu'ils acquièrent le bon vocabulaire + le bon comportement.

SOIN
Intervenir auprès des personnels de soins médecins / infirmiers-ères afin qu'ils acquièrent le bon vocabulaire + le bon comportement + les bons gestes.

PATIENTS
Intervenir auprès des patients afin qu'ils préparent leur déplacement et se préparent à l'acte de soin.

4 ACTIONS

CASSER LES IDÉES REÇUES
Casser les idées reçues sur la thématique du handicap et du vieillissement.

FORMER
Apporter au personnel aidant, soignant et administratif les mêmes savoir-faire et savoir-être.

COLLABORER, FÉDÉRER
Comprendre que cette thématique exige de travailler ensemble car toute rupture dans la chaîne des acteurs, de déplacement et de participation implique une réticence à se faire soigner, à revenir se faire soigner.

COMPRENDRE
Comprendre que l'on ne peut pas réduire cette attente sociale à la seule formation des médecins, à la seule acquisition de matériel adapté ou à la seule adaptation de locaux.

4 DOMAINES

HUMAIN
Former et accompagner les personnels administratifs, d'accueil et de soin « ensemble ».

ORGANISATIONNEL

- Mettre en place des procédures d'accueil, des procédures d'interventions en binômes,
- Organiser des réseaux de centres de santé complémentaires, des procédures d'évacuation...

BÂTI
Améliorer les accès, les aménagements et les ambiances (signalétique, mobilier, couleurs, etc).

TECHNOLOGIE
Acquérir du matériel de soin adapté par spécialité ainsi que de nouvelles technologies et nouveaux outils sur chaque site pour un gain de temps et d'énergie précieux pour le praticien et le patient.

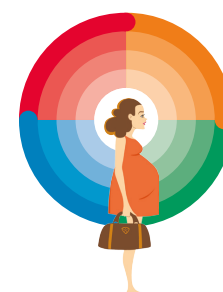
MÉTHODOLOGIE

OBJECTIFS : ORGANISER / RÉORGANISER

- Identifier les facilitateurs et les obstacles, à l'accueil et aux soins;
- Permettre d'affiner les rôles de chacun et de mettre en place les dispositifs qui peuvent être des absorbeurs de tension;
- Améliorer l'accueil, améliorer le soin;
- Faire gagner un temps précieux aux praticiens et aux patients.

SOLUTIONS

- Traiter l'intégralité de la chaîne de déplacement et de participation, l'ensemble des usages et des pratiques médicales, architecturales, humaines, technologiques et organisationnelles;
- Ne pas se limiter à initier des actions « sparadrap »;
- Ne pas considérer qu'un simple ajustement normatif n'impactant que le cadre bâti est suffisant lorsqu'il s'agit d'accueillir et de permettre à un patient en situation de handicap ou vieillissant d'accéder aux soins et à des consultations bienveillantes.
- ...



DES CENTRES DE SANTÉ ET DES STRUCTURES DE SOIN ACCESSIBLES À TOUS

Fondation Malakoff Médéric Handicap
Tous droits réservés ©

GUIDE DES BONS USAGES

« De l'innovation au service de la longévité et de la fragilité » pour des centres de santé agréés bienveillants.

« Personnellement, j'ai abandonné. Je n'amène plus mon enfant se faire soigner. À chaque fois que je le peux, je fais une photo du problème et je l'envoie aux médecins ».

Ce sont ces témoignages qui ont motivé la publication de ce « guide des bons usages » destiné à **faire prendre conscience aux centres de santé que seul un bouquet d'interventions systémiques** permet d'améliorer la qualité d'accueil et de soin de tous les patients dont les patients vieillissants ou en situation de handicap.

L'analyse des Us, besoins et difficultés rencontrés par les patients et les personnels évoluant dans un centre de santé, ont permis de flécher 4 domaines organisationnels, humains, bâtis, technologiques, 4 principales actions, 4 temps de contacts à impacter et 4 acteurs à fédérer pour qu'un patient n'abandonne plus l'acte de soin.

Rappel : le guide des bons usages ne vise en aucun cas à créer des centres de santé « dédiés » aux personnes en situation de handicap.

FONDATION HANDICAP
malakoff médéric

Fondation Malakoff Médéric Handicap
Courriel : fondationhandicap@malakoffmederic.com
Site web : www.fondationhandicap-malakoffmederic.org



CAHIER N°1 PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET PAR INTERNET



1^{ER} FREIN À L'ACTE DE SOIN

- La difficulté de la prise de rendez-vous téléphonique est le premier frein à l'acte de soin.

OBJECTIFS

- Identifier rapidement les besoins et attentes du patient;
- Donner les informations essentielles au déplacement et au soin.

SOLUTIONS

- Proposer différentes modalités de prise de contact entre le patient et le centre, afin de répondre à des situations et demandes très diverses, tout en respectant les contraintes du centre de santé et du patient.
- ...

CAHIER N°2 ACCUEIL PHYSIQUE



2^{ÈME} FREIN À L'ACTE DE SOIN

La difficulté d'accès au centre de santé et l'absence de formation du personnel d'accueil sont des freins à l'acte de soin.

OBJECTIFS

- Identifier rapidement les besoins et attentes du patient et être bienveillant.
- Améliorer l'accès physique et sensoriel du patient au centre de santé.
- Transformer l'accessibilité en opportunité.

SOLUTIONS

- Améliorer les aménagements, ambiances, confort thermique, physique et acoustique : éclairage, mobilier, technologie, couleurs.
- Adapter les protocoles d'accueil.
- ...

CAHIER N°3 SOIN ET MATÉRIEL FORMATION



3^{ÈME} FREIN À L'ACTE DE SOIN

La difficulté rencontrée lors du soin du fait du manque de formation et du manque de matériel adapté est un frein à l'acte de soin.

OBJECTIFS

- Équiper le centre de santé;
- Former les personnels de soin et d'accueil conjointement.

SOLUTIONS

- Acquérir un matériel de soin adapté au plus grand nombre et être formé à son utilisation;
- être formé à l'accueil et aux soins des patients en situation de handicap et vieillissants.
- ...

CAHIER N°4 COMPRENDRE LES PATIENTS



4^{ÈME} FREIN À L'ACTE DE SOIN

Être incompris et maltraité par manque de savoir-faire et de savoir-être est un frein à l'acte de soin.

OBJECTIFS

Préciser ce qui est attendu dans la relation avec le patient en situation de handicap ou vieillissant, afin d'améliorer son accueil et la qualité des soins.

SOLUTIONS

Établir des fiches pratiques à l'usage du personnel de santé et d'accueil des centres de santé par profil de patientèle.

- Des réponses aux questions que se posent les personnels;
- Ce que le patient n'aime pas;
- Des outils pour améliorer la communication;
- Une présentation de chaque forme de handicap.
- ...