



## RAPPEL : DROITS ET DEVOIRS

Dans le cadre de leur exercice professionnel, les soignants IDE, AS ont **des droits** :

Les principaux sont :

- Liberté d'opinion politique, syndicale, philosophique ou religieuse,
- Droit de grève,
- Droit syndical,
- À la formation permanente
- Droit de participation
- Rémunération après service fait,
- droit à la protection (voir la circulaire B8 n°2158 du 5 mai 2008 relative à la protection fonctionnelle des agents publics de l'État).

Mais ils ont également **des devoirs** vis-à-vis de leur employeur, des collègues mais aussi envers les patients :

- Secret professionnel
- Discrétion professionnelle
- Information au public
- Obligation de réserve
- Effectuer les tâches confiées
- Obéissance hiérarchique
- Cumul d'activité

L'AS est tenu **au secret professionnel** (protège pénalement le patient) qui est une obligation pour tous les professionnels de santé.

Le soignant a également **un devoir de réserve** (manifestation d'opinion) et **de discrétion** professionnelle (protège l'administration contre la divulgation d'informations relatives au service).

## ACCUEIL ET INFORMATION DU PATIENT ET DE SON ENTOURAGE

L'accueil du patient à l'hôpital est un soin à part entière, que l'on a pris l'habitude de désigner sous le nom d'admission. Un accueil de qualité va permettre de rassurer le patient, ce qui est primordial pour la prise en charge future.

Vous avez pu constater au cours de vos stages que l'accueil du patient mobilise bons nombres de soignants et nécessite beaucoup d'attention et de professionnalisme de la part des soignants.

Dans certains services, l'accueil du patient est un soin qui répond à un protocole mis en place par le service.

**Le droit à l'anonymat et au respect de la dignité humaine doit être strictement respecté.** La chambre est considérée comme un domicile privé : s'annoncer en frappant à la porte, attendre la réponse, refermer la porte.



### Comment se fait l'accueil du patient ?

Tout comme on accueille quelqu'un chez soi, l'accueil à l'hôpital répond aux règles de l'hospitalité. L'accueil du patient doit se faire selon 3 règles : **règle d'ORR** : Orienter, Renseigner, Respecter.

#### 1. **ORIENTER**

- Se présenter et présenter le personnel présent
- Visite des lieux : chambre, réfectoire, bureau des infirmières, du médecin

#### 2. **RENSEIGNER**

- Expliquer le fonctionnement du service
- Se renseigner sur ses habitudes de vie : rythme de sommeil, régime alimentaire
- Recueillir toutes les informations nécessaires à l'établissement du dossier de soin : personne de confiance, personne à prévenir, histoire de vie (surtout dans les EPHAD), inventaire des objets personnels, démarche de soin...
- Remettre certains documents relatifs à son hospitalisation : livret d'accueil, charte du patient hospitalisé...

#### 3. **RESPECTER**

- Utiliser un langage clair
- S'assurer que le patient a bien compris, reformuler si nécessaire
- Être souriant, disponible, à l'écoute des inquiétudes
- Respecter sa dignité, sa pudeur
- Si le patient n'est pas capable de comprendre, s'adresser à la famille ou à la personne accompagnante mais ne jamais oublier ou agir comme si le patient n'était pas là. Essayer de l'impliquer dans la conversation.

#### 4. **CAS PARTICULIER : L'ACCUEIL DE L'ENFANT**

Dans le cas de l'admission d'un enfant, les principaux interlocuteurs seront les parents. Par conséquent, on prendra tous les renseignements auprès d'eux : il sera important de connaître les habitudes de l'enfant au coucher (tétine, doudou, ...). Proposer aux parents ou à l'un d'eux de rester. Permettre à l'enfant de garder son jouet préféré. Agir avec beaucoup de douceur et de patience : éviter de vouloir à tout prix le coucher systématiquement à l'arrivée. Souvent le livret d'accueil en pédiatrie est personnalisé et illustré de manière à pouvoir être compris par l'enfant. Remettre aux parents la charte de l'enfant hospitalisé. Les parents, comme l'enfant sont souvent très angoissés, et il est donc particulièrement important de savoir se montrer professionnel et rassurant.



## Les qualités du soignant dans la relation d'accueil

La qualité de l'accueil est primordiale pour le bon déroulement de l'hospitalisation

### L'ECOUTE

Le patient qui arrive à l'hôpital est en général anxieux, angoissé. Il se pose beaucoup de questions sur le déroulement de cette hospitalisation. Il a perdu ses repères. Il est très important que le soignant soit à l'écoute de ces préoccupations, et puisse le rassurer en l'informant le plus justement possible. Si le soignant ne sait pas répondre à toutes les interrogations du patient, il doit aller chercher l'information auprès d'un autre soignant et ne pas laisser le patient avec ses doutes. Pour cela le soignant doit être ouvert, positif, rassurant, sympathique et accessible. Le ton de la voix du soignant doit être avenant.

### ÊTRE DISPONIBLE

Le soignant doit se montrer disponible c.à.d. manifester son intérêt à la personne. Pour cela, il est indispensable que le patient n'ait pas l'impression qu'on le presse de questions, les unes après les autres pour passer le plus vite possible à autre chose.

Le soignant devra se prendre le temps de se présenter correctement : je suis Mme X, AS dans ce service, je vais m'occuper de votre admission Monsieur/Madame. Ces mots doivent être accompagnés d'un sourire vrai et pourquoi pas d'une franche poignée de main, ou une main posée sur l'épaule.

Le soignant devra également prendre le temps de trouver un endroit adapté pour se renseigner sur le patient : si possible, un endroit calme et isolé.

### ÊTRE VRAI

Être vrai dans son comportement, c'est savoir communiquer au patient les vrais sentiments qui nous habitent : sentiments d'empathie et de sympathie.

Or il arrive qu'à l'admission, le soignant se retrouve face à un patient qui éveille en lui une peur ou une gêne (Sv le cas pour les grands handicapés, fin de vie)

Il faut savoir se préparer à ces éventualités en fonction des services où l'on travaille.

Le patient n'a pas toujours envie de ressentir la pitié du soignant

### COMPRENDRE

Pour comprendre le patient le soignant doit faire preuve d'empathie : c'est pouvoir comprendre le patient, ce qu'il peut vivre et ressentir sans pour autant se les approprier, ni tomber dans l'apitoiement. Le patient n'est pas nous.

A l'admission, il est important que le soignant sache faire le point sur ce que le patient sait de sa maladie, où il en est de l'acceptation ou non.

### RESPECTER

Le respect du patient, c'est également ne pas le juger, accepter l'être humain dans sa globalité. Le patient ne doit jamais être assimilé à un numéro de chambre ou à une pathologie. Il faut toujours le désigner par son nom, être accepté en tant qu'individu à part entière, individu qui a ses propres idées, ses propres valeurs, ses propres croyances.

### ACCOMPAGNER

La relation d'accompagnement du patient commence à l'accueil et va durer durant toute la durée du séjour. Le soignant à travers cette tâche d'accompagnement devra se situer aux côtés du patient et l'aider à accepter la réalité quelle qu'elle soit, à devenir acteur de sa guérison, à valoriser ses capacités, à partager ses émotions.



### La nature de l'information donnée au patient

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. L'information doit lui être donnée tout au long de sa prise en charge. Le plus important n'est pas de rechercher la preuve parfaite pour justifier que l'information a bien été donnée mais de s'assurer que le patient a compris et assimilé les informations.

L'information doit être adaptée à la compréhension du patient. La loi prévoit également un droit d'information aux patients juridiquement incapables, les mineurs et majeurs sous tutelle. Cette information doit être adaptée à leur degré de maturité.

L'AS a un rôle important dans l'information donnée au patient. Cependant elle ne doit en aucun cas dépasser les limites de sa fonction.

#### **Toutes les informations médicales sont données par le médecin du service**

Toutes les informations paramédicales sont données par l'infirmière du service

Tous les renseignements sur le fonctionnement du service peuvent être donnés par l'AS :

- Présentation du service, heures de repas, heures des soins, des animations
- Lieu et heures de culte, possibilité de rencontre avec son représentant de culte
- Situer la cafétéria, le jardin, les salons...
- Informer sur les moyens de distraction : télé, internet...

#### **Attention au secret médical.**

Ne jamais divulguer la présence d'un patient à l'extérieur

Attention aux patients hospitalisés sous « x » : leur présence ne doit être divulguée.

L'information doit être délivrée lors d'un entretien individuel avec traçabilité faite par le professionnel.

Le code de déontologie impose également au praticien de ne révéler un pronostic fatal qu'avec circonspection. Les proches doivent être prévenus sauf exception si le patient a émis un refus.

Parfois, dans l'intérêt du patient et pour des raisons légitimes, le médecin peut le tenir dans l'ignorance du diagnostic.

Par contre, si l'affection expose un tiers à un risque de contamination, le médecin doit informer les proches (ex : IST dans les couples, tuberculose...).

Ne communiquer aucun renseignement au patient, quel qu'il soit, sans l'accord du médecin.

Ne divulguer aucune information recueillie auprès du patient, sa famille, son entourage à l'extérieur du service, ni entre collègues, excepté dans le cadre du secret partagé (transmissions).

Faire preuve de réserve, même entre collègues de travail et de rien divulguer dans les couloirs, ascenseurs, vestiaires...

Faire preuve d'une discrétion dans le service, au téléphone, de chambre en chambre.

Ne doivent apparaître que les informations sur la vie privée nécessaires à la continuité des soins et pour une prise en charge plus adaptée.

Les opinions politiques ou syndicales ne peuvent faire l'objet de transmissions écrites.

Les opinions religieuses seront transcrites si elles ont un intérêt dans la prise en charge.



INSTITUTS DE FORMATION

Simone VEIL

**Le rôle de l'AS dans l'accueil et  
l'information du patient et de  
son entourage**

Bloc 3-Compétence 6-Module 6  
N CHOIN

Système de classement :  
12 ENR 05  
Version N°1  
Date de rédaction : 07/09/2021

L'AS témoin de sévices sur mineurs ou personnes en incapacité de se défendre doit le signaler au médecin ou au cadre du service.

L'AS ne divulguera pas à l'extérieur la présence d'un malade, ni son état de santé, ni les habitudes de vie.

Au sein du service, l'AS ne citera pas de nom de patient dans la chambre d'un autre, dans les couloirs, les vestiaires...

**L'AS répondra au patient dans les limites de son champ de compétences. En cas de difficulté, l'AS se tournera vers l'IDE mais ne laissera pas planer d'angoisses inutiles au patient.**