L’expérience d’accueil dans un établissement Médico-social

Ingrédients indispensables & bonnes pratiques

Être accueilli.e

La sonnette d’appel

Les établissements médicaux-sociaux, ouvrent leurs portes aux visiteurs tout au long de la semaine pour permettre les visites même le week-end. Le personnel d’accueil n’étant pas toujours présent pendant cette période, il est indispensable de permettre aux visiteurs d’identifier un interlocuteur à qui ils peuvent poser leurs questions et transmettre des informations. En effet, certaines familles ne peuvent pas venir en semaine quand l’équipe est au

Ingrédients

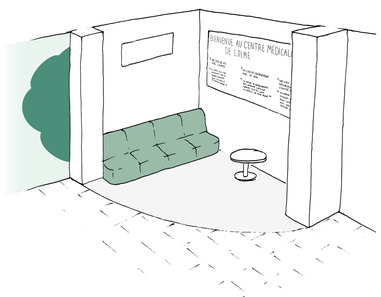
. Codes visuels (blouse particulière, accessoire…) qui permet de reconnaître les différents personnels.

. Un dispositif de communication (système d’interphone/bipeur) pour répondre aux visiteurs occasionnels.

Acteurs indispensables
Personnel d’accueil
Personnel du week-end

La zone d’attente visiteurs

Après s’être présenté au comptoir d’accueil, le visiteur est susceptible de devoir attendre que son proche ou l’interlocuteur qu’il souhaite rencontrer soit disponible. Le moment d’attente faisant partie de l’expérience d’accueil, il est important d’y consacrer une zone pour le confort du visiteur et des équipes. Sinon, des visiteurs en errance dans le hall ou les couloirs peuvent gêner les professionnels dans l’accomplissement de leurs tâches.



Ingrédients

. Supports destinés aux visiteurs pour expliquer le fonctionnement de l’établissement : règles de vie, répartition des services, etc.

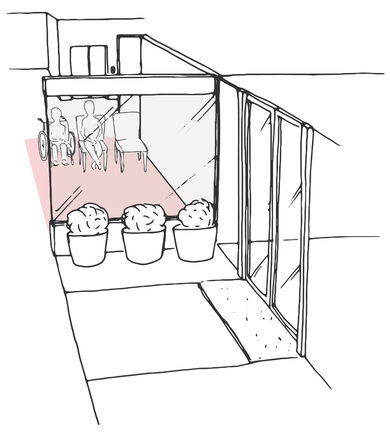
. Assises (ex. canapés), moins adaptées pour les résidents ou patients et plus comfortables pour les visiteurs.

Acteurs indispensables
Architecte d’intérieur
Menuisier aménageur

Se retrouver

L’espace papotage

Tout établissement recevant du public en résidence, que se soit pour une période courte ou longue, doit offrir un espace de socialisation à ses usagers. Il y a de nombreux espaces mixtes qui sont autant des zones de travail, de circulation ou de réception, elles ne sont pas adaptées pour convenir aux résidents et aux patients. Cet espace de papotage permet de réserver de la surface dévolue uniquement à la socialisation et à l’observation de l’environnement, comme sur une place de village.

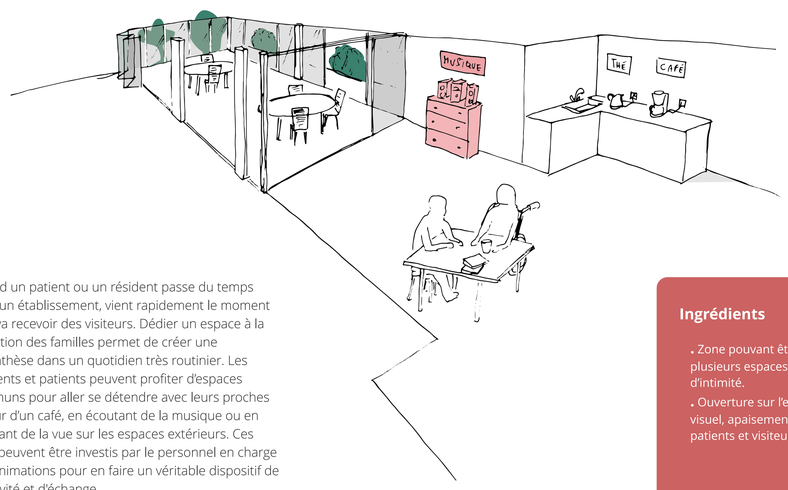


Ingrédients

. Zone spacieuse pour recevoir les fauteuils roulants et déambulateurs.
. Espace ouvert sur les zones de vie de l’établissement (circulation, réception).

Acteurs indispensables
Architecte d’intérieur
Menuisier aménageur

L’espace café



Quand un patient ou un résident passe du temps dans un établissement, vient rapidement le moment où il va recevoir des visiteurs. Dédier un espace à la réception des familles permet de créer une parenthèse dans un quotidien très routinier. Les résidents et patients peuvent profiter d’espaces communs pour aller se détendre avec leurs proches autour d’un café, en écoutant de la musique ou en profitant de la vue sur les espaces extérieurs. Ces lieux peuvent être investis par le personnel en charge des animations pour en faire un véritable dispositif de créativité et d’échange.

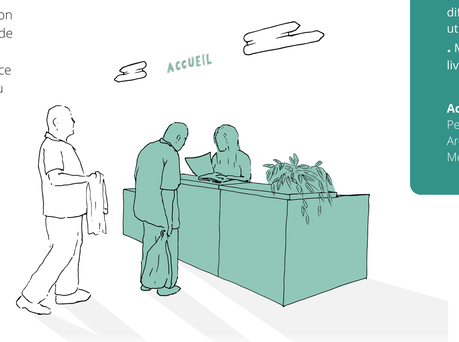
Ingrédients

. Zone pouvant être cloisonnée en plusieurs espaces pour plus d’intimité.
. Ouverture sur l’extérieur (confort visuel, apaisement des résidents, patients et visiteurs).

Acteurs indispensables
Direction de l’établissement
Architecte d’intérieur

Le comptoir d’accueil

Situé dans le hall, porte d’entrée de l’établissement, trait d’union entre l’intérieur et l’extérieur, le hall et son comptoir d’accueil permettent de se sentir accueilli, de se sentir attendu. Ces éléments participent à l’hospitalité des lieux. Le temps passé dans cet espace permet d’adapter sa posture en arrivant dans un lieu de soins et de vie qui n’est pas le nôtre. C’est un régulateur des flux entrants dans l’établissement, indispensable à son bon fonctionnement.



Ingrédients

. Visible dès l’entrée
. Outil de travail pour le personnel d’accueil et les autres professionnels de l’établissement.
. Consacrer des fonctionnalités aux différents professionnels qui vont utiliser le comptoir.
. Mobilier adapté aux PMR, valides, livraisons.

Acteurs indispensables
Personnel d’accueil
Architecte d’intérieur
Menuisier aménageur

Les guidelines du personnel

Si certains personnels d’accueil sont rompus à l’exercice, d’autres sont beaucoup plus néophytes. Afin de garantir une qualité d’accueil au niveau de ce qu’exige un établissement médico-social, il est important d’accompagner le personnel en leur donnant des éléments de langage pour qu’ils puissent engager un échange simple et efficace avec le visiteur.

Ingrédients

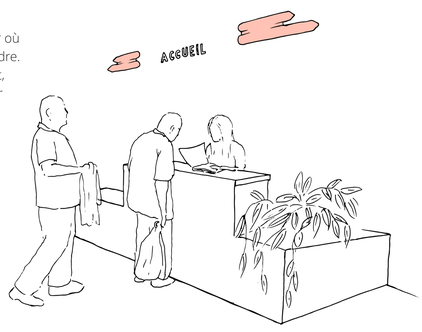
. Rédiger les guidelines en concertation avec le personnel d’accueil.
. Développer une signalétique cohérente qui constitue des repères dans le parcours.

Acteurs indispensables
Personnel d’accueil
Direction de l’établissement

S’orienter

La signalétique, dès l’accueil

Dès le hall, les visiteurs doivent être orientés, qu’il y ait du personnel d’accueil ou non. Les premiers éléments de signalétique doivent être visibles au premier coup d’œil et doivent permettre de savoir où aller pour trouver la zone que l’on souhaite atteindre. Ce sont des éléments d’orientation qui participent, avec le comptoir et la sonnette d’appel, à adresser une expérience d’accueil fluide et naturelle.



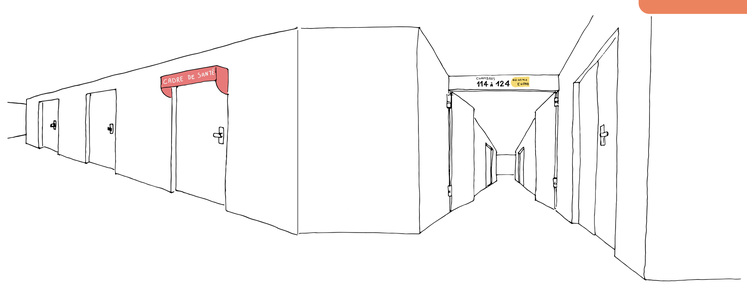
Ingrédients

. Espace d’accueil épuré sans informations superflues pour mettre en valeur la signalétique.
. Cohérence entre tous les supports d’information faisant référence aux différentes zones et interlocuteurs de l’établissement.
. Langage commun compréhensible par tous.

Acteurs indispensables
Personnel d’accueil
Direction de l’établissement
Architecte d’intérieur
Métiers de la signalétique

La signalétique dans les espaces

Si la signalétique commence dès le hall, elle doit continuer tout au long du parcours du visiteur. Elle doit permettre de s’orienter à tous les points d’intersection et en passant par tous les chemins (ascenseurs, escaliers). Une fois dans la bonne zone, elle doit permettre de trouver les interlocuteurs recherchés. Les chambres des patients et résidents doivent être identifiables facilement, autant pour les visiteurs que le personnel découvrant l’établissement. Le personnel référent doit aussi être facilement identifiable afin que les visiteurs puissent s’adresser à la bonne personne sans perturber l’organisation.



Ingrédients

. Espaces d’implantation de la signalétique dépouillés de tout affichage pour plus d’intelligibilité.
. Vocabulaire cohérent tout au long du parcours du visiteur
. Une simplification de l’information pour la rendre accesible à tous.

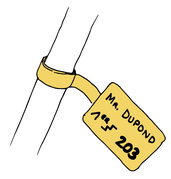
Acteurs indispensables
Personnel d’accueil
Direction de l’établissement
Architecte d’intérieur
Métiers de la signalétique

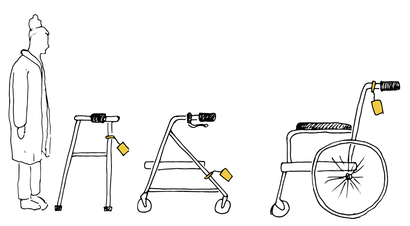
Se réorganiser

L’activité et le parking

Dans un établissement accueillant une grande majorité d’usagers en fauteuils roulants ou en déambulateurs, il est primordial de faciliter l’identification du propriétaire de chaque aide technique.
Un système d’étiquetage de couleur par service permet de faciliter le travail du personnel lors des manipulations du matériel comme au moment du repas. Lors de ce genre de manipulation, un espace dédié au stockage des fauteuils doit être défini.

Afin d’éviter l’engorgement des espaces très passants comme les abords de la salle à manger avant le repas, il est nécessaire de réorganiser les flux des usagers. Créer des activités à des moments stratégiques dans des espaces adaptés permet de diminuer l’affluence dans d’autres espaces. Une simple activité visant à lire le menu du jour ou découvrir l’éphéméride peut permettre de libérer les espaces devant être investis par le personnel.





Ingrédients

. Espace de stockage des aides techniques proche des zones où les manipulations du matériel s’effectuent.
. Système d’étiquetage du matériel appropriable par tous et réemployant le langage commun de tous les autres supports d’information (couleurs, vocabulaire, etc)
. Espaces dédiés aux animations
. Supports d’animation adaptés aux capacités des usagers
. Réorganisation du personnel autour de ce nouveau fonctionnement

Acteurs indispensables
Direction de l’établissement
Cadres de santé
Personnel soignant
Personnel d’animation

user STUDIO