

Soigner l'accueil du patient et des proches tout au long du séjour en psychiatrie



La charte présente une philosophie de travail, un ensemble des valeurs, un guide pour les professionnels dans leur pratique de l'accueil.

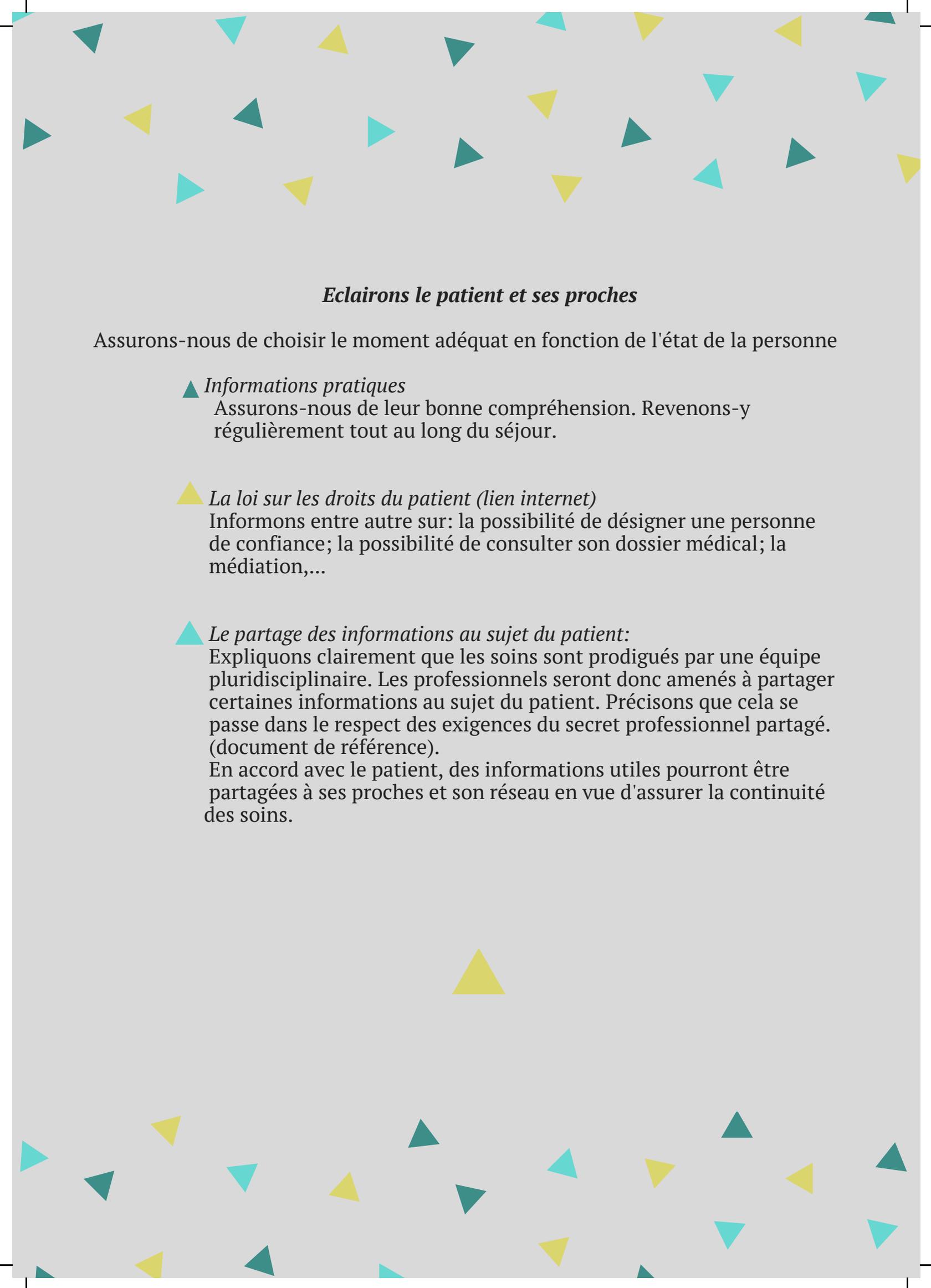
Une hospitalisation engendre pour le patient et son entourage des interrogations, des inquiétudes et des appréhensions. Un accueil individualisé permet d'entendre et d'aider à apaiser ce stress.

L'accueil est un processus

Lorsqu'une hospitalisation s'impose, de plein gré ou contrainte, l'accueil constitue le socle de la relation entre le patient, son entourage et les professionnels.

L'accueil à l'entrée est **un soin en soi**. C'est un moment déterminant pour la création d'un lien thérapeutique.

Il reste évident que cet accueil doit être privilégié tout au long du séjour pour assurer la continuité des soins.



Eclairons le patient et ses proches

Assurons-nous de choisir le moment adéquat en fonction de l'état de la personne

▲ *Informations pratiques*

Assurons-nous de leur bonne compréhension. Revenons-y régulièrement tout au long du séjour.

▲ *La loi sur les droits du patient (lien internet)*

Informons entre autre sur: la possibilité de désigner une personne de confiance; la possibilité de consulter son dossier médical; la médiation,...

▲ *Le partage des informations au sujet du patient:*

Expliquons clairement que les soins sont prodigués par une équipe pluridisciplinaire. Les professionnels seront donc amenés à partager certaines informations au sujet du patient. Précisons que cela se passe dans le respect des exigences du secret professionnel partagé. (document de référence).

En accord avec le patient, des informations utiles pourront être partagées à ses proches et son réseau en vue d'assurer la continuité des soins.



Allons à la rencontre du patient, de son réseau et de ses proches

Dès le départ, il est important d'aller vers le patient, de l'écouter, de créer un lien et de maintenir un dialogue. Restons vigilants aussi au patient qui a tendance à se faire oublier ou qui a du mal à entrer en relation.

Veillons à soigner le patient dans le respect de la dignité humaine: respectons son autonomie, sa vie privée, son intimité, ses croyances et sa personne. Ne le réduisons pas à une maladie et veillons à ne pas l'infantiliser. Il a des compétences. Il est primordial de s'appuyer dessus et de l'amener à être acteur de son rétablissement.

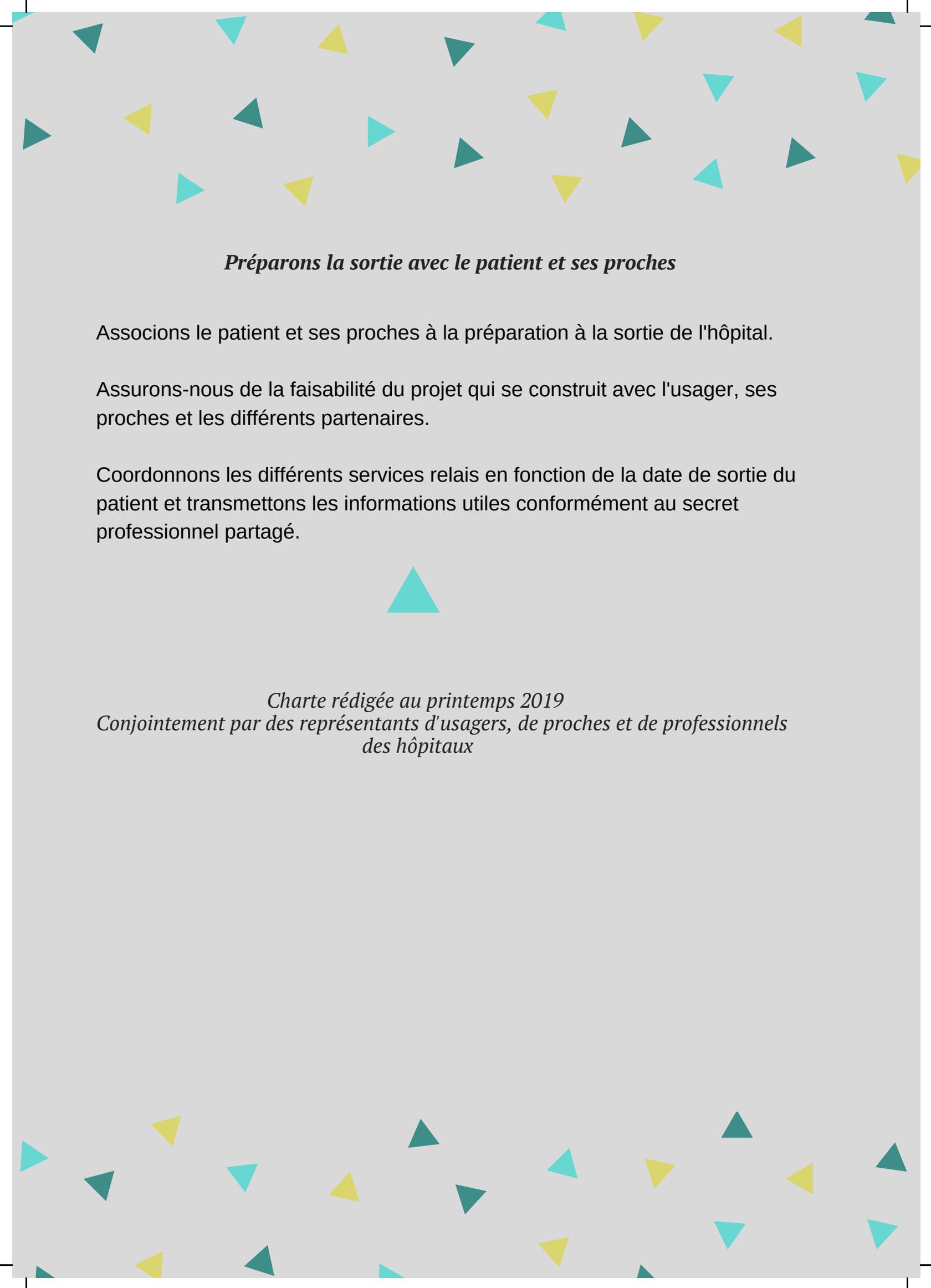
Identifions avec le patient qui sont ses proches c'est-à-dire les personnes avec qui il a, ou avait, des relations importantes: famille, amis, voisins, professionnels... Reconnaissons ces proches et leurs compétences spécifiques, complémentaires de celles des soignants. Considérons-les autant que possible comme des partenaires de soins.

Le temps n'est pas le même pour les professionnels, le patient, les proches. Il est important de s'adapter à la temporalité et à l'expérience de vie de chacun.

Notons que les proches peuvent être eux-mêmes en difficulté et avoir besoin d'aide. Accueillons-les et renseignons-les sur les aides qu'ils peuvent trouver pour eux-mêmes (associations de familles,...).

Parmi ces proches, portons une attention particulière aux enfants. Donnons-leur la possibilité de mettre des mots sur la situation.

Rappelons-nous à tout moment que l'engagement de chacun (patient, proches, professionnels) contribue au rétablissement.



Préparons la sortie avec le patient et ses proches

Associions le patient et ses proches à la préparation à la sortie de l'hôpital.

Assurons-nous de la faisabilité du projet qui se construit avec l'usager, ses proches et les différents partenaires.

Coordonnons les différents services relais en fonction de la date de sortie du patient et transmettons les informations utiles conformément au secret professionnel partagé.



*Charte rédigée au printemps 2019
Conjointement par des représentants d'usagers, de proches et de professionnels
des hôpitaux*