



5/16/2026

ABLO SP YAVO - Enseignant - INFAS



ACCUEIL ET RECEPTION DU MALADE ET PARENTS

Ablo Simon-Pierre YAVO

Enseignant tel: 0707682074



INTRODUCTION



□ Intérêts

- pédagogique
- Professionnel:
 - ✓ Pour l'agent de santé (INFAS), un fait quotidien.
 - ✓ Nécessité d'en faire un élément important de son travail..



INTRODUCTION



□ Intérêts

- Psychologique et thérapeutique:
 - ✓ tenir compte de la mentalité du patient



INTRODUCTION



□ Intérêts

- Psychologique et thérapeutique
 - ✓ Devant la maladie l'inconnu, l'incertain, la douleur, (...)
 - ✓ Caractère influent de la première impression pour le bien être de tout le séjour du patient à l'hôpital



INTRODUCTION



❑ Objectif général

Ce cours vise à faire connaître aux étudiants de la licence 1, les éléments fondamentaux de l'accueil et de la réception du malade et de ses parents durant leur séjour en milieu sanitaire



INTRODUCTION



❑ Objectif spécifique

A la fin de ce cours, l'étudiant de la licence 1 en sciences infirmières et obstétricales devra être capable de:

- définir en se référant au cours, l'accueil du malade
- expliquer le but de l'accueil du malade



INTRODUCTION



❑ Objectif spécifique

- expliquer le rôle de l'Infirmier ou de la sage femme dans l'accueil du malade et de ses parents en milieu sanitaire



INTRODUCTION



□ Plan du cours



INTRODUCTION



Introduction

I- Définition

II- But

III- Rôle de l'Infirmier ou de la Sage-Femme

Conclusion



qu'est ce que l'accueil ?

① The [Slido app](#) must be installed on every computer you're presenting from

slido



I- DÉFINITION



« **Accueil** »: réception d'un hôte que l'on attend;
le malade auquel s'attache une **psychologie** toute
spéciale emprunte de sensibilité extrême.



INTRODUCTION



Réception d'un malade:

activité : recevoir une personne qui vient pour une consultation, un soin, ou une hospitalisation



II- BUT



- ☐ **Amoindrir, réparer, soulager en quelque sorte le mal causé par la maladie (1)**
- ☐ **« C'est la première impression qui compte »(2).**
- ☐ **Donner une bonne impression au malade dès la première rencontre. (3)**



II- BUT



❑ Diagnostic infirmier :

- Déficit de connaissance sur les problèmes liés à l'hospitalisation ou au mal causé par la maladie ;
- Rejet de l'environnement sanitaire et / ou des soignants.



II- BUT



❑ Besoins à satisfaire:

- Apprendre,
- Éviter les dangers.



III- ROLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME





III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine administratif

- Diriger le malade et sa famille avec amabilité (1),
- Diriger le malade vers l'hospitalisation,
- Identifier les personnes chargées de le prendre en charge,
- Conseiller pour bien garder argent, bijoux
ou autres objets de valeurs .



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine Hygiénique

- Distribuer le linge et le matelas au malade ou donner les consignes nécessaires,
- Lui indiquer la place pour les vêtements, les objets de toilettes,
- Lui désigner la sonnette, les toilettes etc....



III- ROLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine Hygiénique

- Demander au malade si nécessaire d'aller prendre son bain ou le nettoyer,
- Leur faire connaître les habitudes de la maison (1),
- Faire le lit du malade et l'installer,
- Mettre à sa disposition : table de nuit, urinal, crachoir....



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



□ domaine Médical de la surveillance

- Prendre et inscrire les constantes (1).
- Le Peser,
- Lui indiquer les tubes d'examen ou les mettre à sa disposition,



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



□ domaine Médical de la surveillance

- Noter les observations,
- Prendre connaissance du régime,
- Préparer le nécessaire pour l'examen médical ou la visite.



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine relationnel et conseils

- Indiquer au malade le bureau (1),
- Veiller à ce que le malade emporte tous ses effets (2),
- Si nécessaire l'aider à faire ses bagages,



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine relationnel et conseils

- Lui donner des conseils nécessaires
- Respecter le secret professionnel sur tout ce qu'il (elle) apprend au sujet du malade et de sa famille



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



□ domaine relationnel et conseils

➤ qualités humaines

- ✓ politesse, ponctualité, amabilité,
- ✓ tenue et attitude correcte (de soit).
- ✓ écoute active et attentive, discrétion.
- ✓ Le malade doit se sentir reconnu (1),



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine relationnel et conseils

➤ Conditions matérielles d'un bon accueil

✓ Effet de l'apparence du service sur le patient:

sympathie, attraction, (existence de **haies**, de **parterres**, de fleurs ; murs repeints, crépis ou **chaulés**).

✓ Propreté et l'hygiène des lieux (1):



III- RÔLE DE L'INFIRMIER OU DE LA SAGE-FEMME



❑ domaine relationnel et conseils

- Confort du malade périodiquement réévalué
- Discrétion assurée.
- Perturbation sonore réduite au maximum, (1)



EVALUATION FORMATIVE



- définir l'accueil du malade en se référant au cours
- expliquer le but de l'accueil du malade
- expliquer le rôle de l'Infirmier ou de la sage femme dans l'accueil du malade et de ses parents en milieu sanitaire



CONCLUSION



❑ Accueil des malades:

- pas que politesse ou gentillesse,
- en grande partie, écoute et organisation de l'attente, confort de ceux qui patientent, discrétion des consultations.

❑ Avantage d'un accueil agréable:

- qualité et réputation du centre médical.



CONCLUSION



❑ Important:

- sensibiliser à la notion d'accueil
- invitation à réfléchir à notre propre accueil dans notre lieu de travail.
- entrée d'un malade à l'hôpital: un univers nouveau pour lui.



CONCLUSION



❑ Conséquence :

- aucun domaine ne doit être négligé

❑ Besoins fondamentaux (selon Virginia Henderson):

- apprendre
- éviter le danger.



RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES



□ Support de cours L1, SOINS INFIRMIERS
GÉNÉRAUX



JE VOUS REMERCIE



De votre attention