

CHAPITRE 1

TECHNIQUES D'ORIENTATION DU PUBLIC

Introduction

Dans le vaste domaine des services sanitaires, médico-sociaux et sociaux, la compétence d'accueil, de renseignement et d'orientation du public occupe une place centrale. Que ce soit dans un centre hospitalier, une maison de retraite ou un service social, la première impression laissée aux visiteurs, patients ou usagers est souvent déterminante. Cette interaction initiale peut influencer leur perception de l'établissement et, par conséquent, leur niveau de confiance et de satisfaction.

L'accueil dans ces structures requiert une compréhension approfondie des besoins spécifiques des différentes populations accueillies, qui peuvent être variées et complexes. Le public peut inclure des individus confrontés à des problèmes de santé, des personnes âgées, des adultes ou des enfants en situation de handicap, ou encore des familles en difficulté. Chacune de ces catégories nécessite une attention particulière et des réponses adaptées à leurs besoins spécifiques. En outre, le respect des règles d'identitovigilance et de confidentialité est essentiel, garantissant la sécurité des données et le respect des droits des personnes.

Les professionnels chargés de l'accueil doivent donc posséder un ensemble de compétences variées. Ils doivent non seulement être capables de communiquer efficacement, avec clarté et empathie, mais également d'évaluer avec discernement l'urgence de chaque situation. Leur rôle est également d'apaiser les tensions potentielles, souvent présentes dans des environnements où le stress et l'anxiété sont fréquents. Leur capacité à filtrer les appels et à orienter les personnes vers le bon service ou interlocuteur est cruciale pour assurer le bon déroulement des opérations et optimiser les processus internes.

En somme, le renseignement et l'orientation du public nécessitent des compétences interpersonnelles poussées, une connaissance fine des structures et un sens aigu de l'organisation. Ces qualités permettent d'offrir un service de qualité, centré sur l'écoute et l'accompagnement, et jouent un rôle clé dans l'efficacité des services au sein des structures sanitaires, médico-sociales et sociales.

Explication du cours

Techniques d'orientation du public

Les techniques d'orientation du public dans un service sanitaire, médico-social ou social jouent un rôle crucial dans l'amélioration de l'expérience utilisateur et la satisfaction des usagers. Ces techniques consistent à accueillir les individus, comprendre leurs besoins, et les guider vers les ressources ou services appropriés. Elles nécessitent une bonne maîtrise des compétences en communication, une connaissance approfondie des services offerts et une capacité à gérer diverses situations, y compris celles qui impliquent un stress élevé ou des situations d'urgence. Développons ces techniques pour mieux comprendre leur importance et leur application dans des environnements variés.

Compétences Communicationnelles

La base d'une bonne orientation repose sur des compétences communicationnelles solides. Comprendre les préoccupations et les besoins des usagers nécessite une écoute active, de l'empathie, et la capacité de poser les bonnes questions. Par exemple, un usager qui arrive dans un centre de soins peut être stressé ou confus. Utiliser des outils tels que l'écoute active permet de clarifier ses besoins et de le guider vers la bonne personne ou le bon service.

La communication non verbale est un autre aspect essentiel. Sourires, gestes rassurants et contact visuel peuvent aider à instaurer la confiance et à réduire l'anxiété des usagers. Dans un contexte où les usagers parlent différentes langues, l'usage de pictogrammes ou de brochures multilingues peut également faciliter l'échange d'informations.

Analyse des Besoins et Détermination des Priorités

Une orientation efficace implique d'analyser rapidement les besoins des usagers et de déterminer les priorités. Cela peut inclure l'évaluation de la situation personnelle de l'utilisateur, de son urgence médicale ou sociale, et de ses attentes. Un étudiant en formation pratique peut observer que certaines demandes doivent être traitées immédiatement (urgence médicale), tandis que d'autres peuvent être planifiées (demande d'informations sur un service spécifique).

Un exemple dans un hôpital serait celui d'un patient nécessitant des soins immédiats en situation de crise, comparé à un autre cherchant des conseils pour une intervention future. Le professionnel doit alors prioriser l'urgence tout en assurant un suivi approprié pour l'autre patient.

Accès aux Ressources et Orientation Précise

Connaître et avoir accès aux ressources disponibles au sein d'une structure est essentiel pour orienter efficacement le public. Les professionnels doivent être familiers avec les différents services, leurs spécialisations, et les procédures internes pour guider efficacement les usagers.

Par exemple, dans un centre médico-social, un usager pourrait avoir besoin d'un soutien psychologique en plus des soins physiques. Savoir comment les diriger vers un service de soutien interne ou un partenaire externe est crucial. Ceci pourrait nécessiter une connaissance des ressources communautaires locales, tels que les numéros d'urgence et les contacts avec des associations de soutien.

Gestion des Situations Difficiles

Les professionnels peuvent se retrouver face à des situations difficiles, telles que des usagers frustrés ou mal orientés. Une approche calme et professionnelle est indispensable. La gestion des situations délicates exige une bonne dose de patience, un contrôle émotionnel ainsi qu'une capacité à désamorcer les tensions.

Imaginez un scénario où un usager exprime son mécontentement face à une longue attente ou à un malentendu sur un rendez-vous. Le professionnel doit faire preuve d'empathie, comprendre les raisons de l'insatisfaction et proposer des solutions ou alternatives qui répondent aux attentes de l'usager.

Techniques Innovantes d'Orientation

Dans le monde moderne, la technologie joue un rôle important dans l'amélioration de l'orientation. L'utilisation de systèmes de gestion des rendez-vous en ligne, de bornes interactives et de guides virtuels peut considérablement améliorer le service rendu.

Un exemple pourrait être l'installation de bornes d'information dans un hôpital pour aider les visiteurs à localiser facilement les services, réduisant ainsi la charge de travail du personnel administratif tout en optimisant le parcours du patient.

Collaboration Interprofessionnelle

Enfin, l'orientation efficace nécessite souvent une collaboration interprofessionnelle. Dans des environnements complexes tels que les hôpitaux, les services sociaux ou les centres médico-sociaux, la coordination entre différents départements et professionnels (médecins, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) est essentielle pour fournir un service global et cohérent.

Par exemple, lors de l'orientation d'un usager vers des soins spécialisés, le secrétaire médical peut coordonner avec le personnel médical pour s'assurer que toutes les informations pertinentes sont échangées et que l'usager reçoit un suivi complet.

Définitions et glossaire

- **Écoute active** : Technique de communication qui implique de pleinement engager avec l'interlocuteur et de comprendre le message. Elle se caractérise par l'attention, des retours empathiques et des clarifications.
- **Identitovigilance** : Ensemble de procédures visant à assurer l'identification correcte des patients ou usagers pour éviter les erreurs liées à une identité incorrecte.
- **Pictogrammes** : Images simplifiées utilisées pour communiquer des informations de manière visuelle et compréhensible pour tous, indépendamment de la langue parlée.
- **Questionnement** : Technique d'entretien qui consiste à poser des questions pour susciter l'expression d'informations et de besoins chez l'autre personne.
- **Communication non verbale** : Elle désigne l'ensemble des messages émis sans recours aux paroles, tels que les gestes, postures, expressions faciales et le ton de la voix.

Ces techniques et concepts sont essentiels pour assurer une orientation efficace dans le domaine sanitaire, médico-social ou social, et contribuent à améliorer l'expérience des usagers tout en leur garantissant un accès approprié aux services dont ils ont besoin.

Étude de cas

Étude de cas :

Marilyne, secrétaire assistante médico-sociale dans un centre de santé pluridisciplinaire, commence sa journée en préparant l'accueil des patients. Elle sait que la matinée va être chargée avec, entre autres, la consultation de plusieurs patients nécessitant des soins spécialisés. Au cours de la matinée, une personne âgée se présente à l'accueil, visiblement inquiète, demandant des renseignements sur un rendez-vous qu'elle pense avoir manqué avec un médecin spécialisé en pneumologie.

Analyse du cas :

1. Première étape - Écoute active : Marilyne sait l'importance de l'écoute active dans la gestion des situations d'accueil. Elle prend le temps d'écouter attentivement la préoccupation de la patiente en lui posant des questions ouvertes pour clarifier la situation. Plutôt que de s'empresser de donner une réponse, elle reformule ce que la patiente lui a dit pour s'assurer qu'elle a bien compris l'essentiel de la demande.

2. Recherche et vérification des informations : Accédant au système d'information du centre, Marilyne consulte l'agenda des rendez-vous pour vérifier les informations concernant la patiente. Cette étape est cruciale pour s'assurer que toutes les données sont correctes avant de donner une quelconque orientation à la patiente. Elle s'assure de respecter les règles d'identitovigilance, en vérifiant l'identité de la patiente à l'aide de sa carte vitale.

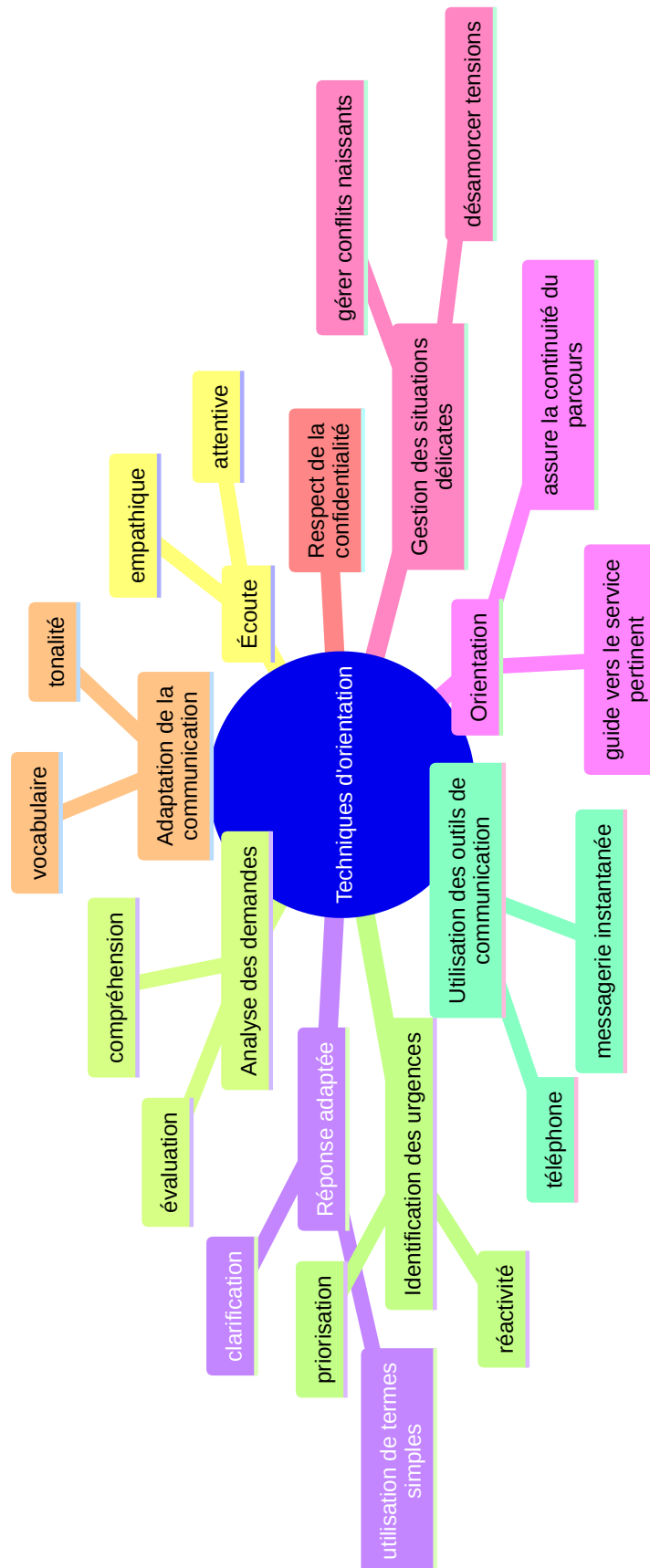
3. Transmission d'une information claire et fiable : Après vérification, Marilyne constate que le rendez-vous est bel et bien prévu pour la semaine suivante. Elle informe la patiente avec un ton rassurant et adapte son vocabulaire au niveau de compréhension de la patiente pour garantir que l'information est bien comprise. Elle s'assure que la patiente a bien noté la nouvelle date de rendez-vous.

4. Orientation et conseils supplémentaires : Identifiant que la patiente semble toujours soucieuse, Marilyne se propose de noter le rendez-vous sur un papier accompagné des informations nécessaires comme les préparatifs à prévoir avant la consultation. Elle lui explique également à quel étage se trouve le bureau du médecin afin d'alléger toute préoccupation supplémentaire la journée du rendez-vous.

5. Anticipation des besoins et gestion proactive : En observant la patiente, Marilyne réalise que la patiente aurait peut-être besoin d'une assistance physique la journée de son rendez-vous. Elle lui propose donc de mettre une note dans son dossier pour que le personnel sache préparer une aide à la mobilité si besoin est lors de sa venue.

Dans cet exemple concret, Marilyne applique les compétences mentionnées dans le référentiel en matière d'accueil et d'orientation, telles que l'écoute active, l'usage de systèmes d'information, la capacité à adapter la communication au patient et l'application rigoureuse des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Ce scénario illustre comment, au-delà des tâches administratives, le secrétaire assistant médico-social joue un rôle clé en tant qu'interface humaine entre le patient et le système de santé, mettant en avant les compétences techniques et relationnelles essentielles au bon déroulement des opérations quotidiennes.

À retenir



À retenir

Dans un service sanitaire, médico-social ou social, la compétence de renseigner et d'orienter le public repose sur une approche empathique et efficace de la communication. Il est impératif d'écouter activement les requêtes des patients ou usagers pour bien comprendre leurs besoins, tout en respectant les règles de confidentialité et d'identitovigilance. Les professionnels doivent poser des questions ciblées pour clarifier les demandes et fournir des informations précises et pertinentes. L'utilisation des techniques de communication non verbale, telles que la gestuelle et les expressions faciales, est cruciale pour instaurer un climat de confiance. Lorsque des tensions surviennent, il est essentiel de désamorcer les situations conflictuelles avec calme et courtoisie, en restant attentif aux signaux émotionnels des interlocuteurs. Enfin, il est important de tenir à jour les agendas pour optimiser la gestion des rendez-vous et de s'assurer que les procédures internes sont suivies pour garantir une orientation appropriée vers les services spécialisés. L'objectif ultime est de faciliter une prise en charge efficace et adaptée, tout en maintenant une posture professionnelle respectueuse des droits des usagers.

Conclusion

En guise de conclusion, il est essentiel de souligner l'importance d'une orientation efficace et empathique dans les services sanitaires, médico-sociaux et sociaux pour garantir une prise en charge optimale des patients et usagers. La capacité à guider ces personnes nécessite non seulement une bonne maîtrise des techniques d'accueil et de communication, mais aussi une compréhension approfondie des différents contextes et besoins individuels. En cultivant ces compétences, les professionnels du secteur peuvent non seulement améliorer l'expérience des patients et usagers, mais aussi contribuer à l'efficacité globale des services de santé et sociaux. L'orientation du public est un maillon crucial qui requiert une adaptation continue aux évolutions des outils et des procédures, ainsi qu'une grande sensibilité aux situations délicates ou urgentes.

Annexes

Pour développer les compétences nécessaires à l'orientation du public dans un service sanitaire, médico-social ou social, voici quelques sources fiables et récentes qui peuvent être utiles :

Articles et Documents Officiels

1. **Instruction Service Sanitaire** par la Fédération Hospitalière de France (FHF)
 - **Résumé** : Ce document présente les objectifs et les modalités du service sanitaire pour les étudiants en santé. Il souligne l'importance de la prévention primaire et de la promotion de la santé, ainsi que le développement de compétences interprofessionnelles et interdisciplinaires.

Les actions prioritaires incluent la prévention de l'obésité infantile, les risques liés à la sexualité, et le dépistage du diabète[3].

2. **Le Service Sanitaire** par le Ministère du Travail, de la Santé
 - **Résumé** : Ce document explique comment le service sanitaire permet aux étudiants en santé de participer à des interventions de promotion de la santé. Il met en avant l'importance de l'acquisition de compétences en prévention et promotion de la santé, ainsi que la nécessité de développer l'inter-professionnalité[5].

Vidéos Éducatives

1. **Faire de la Recherche avec ChatGPT**
 - **Résumé** : Bien que cette vidéo ne soit pas directement liée aux techniques d'orientation du public, elle propose des méthodes pour effectuer des recherches efficaces, ce qui peut être utile pour trouver des informations pertinentes sur les techniques d'orientation dans un contexte sanitaire ou social[2].

Ouvrages et Guides

1. **Guide Rédactionnel de la HETS-FR**
 - **Résumé** : Bien que ce guide ne soit pas spécifiquement consacré aux techniques d'orientation du public, il fournit des conseils sur la rédaction académique et l'utilisation des sources, ce qui peut être utile pour les étudiants cherchant à documenter leurs travaux sur le sujet[4].

Pour compléter ces sources, il serait utile de consulter des documents académiques ou officiels récents sur la communication en santé publique et les compétences nécessaires pour orienter efficacement le public dans des services sanitaires ou médico-sociaux.

https://documentation.ehesp.fr/doc_num.php?explnum_id=19614

<https://www.youtube.com/watch?v=XRWxi6Hf53I>

<https://www.fhf.fr/sites/default/files/documents/Instruction%20service%20sanitaire.pdf>

<https://www.hets-fr.ch/media/4fnnuwi2/2024-2025-guide-r%C3%A9dactionnel-hets-fr.pdf>

<https://sante.gouv.fr/professionnels/se-former-s-installer-exercer/article/le-service-sanitaire>