

L'Abécédaire de l'Accueil en maison médicale

Isabelle Dechamps, accueillante à la maison médicale le Gué

Abécédaire, selon le dictionnaire, signifie « Livre illustré pour l'apprentissage de l'alphabet, de la lecture. » (Le petit Larousse, 1996).

L'Abécédaire de l'Accueil en maisons médicales serait donc destiné à apprendre ou à lire l'Accueil.

C'est en partie vrai mais, pas tout à fait. Si on y décline effectivement l'Accueil de A à Z pour en décrire toutes les facettes, des plus visibles aux moins évidentes, on y dit également de quelle manière on souhaite pratiquer l'Accueil.

Mots clefs : accueil, éducation permanente.

Une sorte d'iceberg

Ce document est tout d'abord l'aboutissement d'un long travail de réflexion entre accueillantes de diverses maisons médicales. Echanges autour des pratiques, mise en commun des vécus respectifs, partage des difficultés professionnelles, mise en évidence des limites et des leviers, discussion sur la place complémentaire de l'Accueil à côté des soins et au sein d'une équipe pluridisciplinaire... Très vite, les réflexions ont débouché sur des interrogations puis sur des certitudes pour finalement nous pousser à élaborer des objectifs :

- contribuer à une meilleure connaissance et une compréhension de la multi-fonction d'Accueil ;
- rechercher le point de vue des patients sur l'Accueil en maison médicale (et, partant de là, sur la qualité de leur prise en charge globale ...) ;
- contribuer à la mission d'observatoire définie par le décret en application pour nos structures, en utilisant le regard spécifique et privilégié du « poste Accueil ».

Cet Abécédaire répond donc au premier de ces objectifs et veut affirmer l'existence d'une fonction essentielle en maison médicale. Il veut aussi faciliter la reconnaissance de ce secteur par l'ensemble des travailleurs et des équipes des maisons médicales. Il veut enfin alimenter la réflexion, le questionnement, la recherche sur la spécificité de cette profession, en ce compris et surtout sur sa place au cœur des pratiques intégrées.

Un travail d'équilibriste

Nous avons donc tissé une toile, construit un outil. Le texte essaie de rassembler tout ce qu'on peut écrire aujourd'hui sur l'accueil, vu par les accueillant(e)s. A l'image de l'équilibre qu'il faut trouver en santé publique au sein du fameux triangle Offre-Demande-Besoins, nous avons essayé de situer la place équilibrée que pourrait jouer l'Accueil entre une Offre de service (toujours améliorable), une Demande des patients (impatients) et des Besoins (auxquels il faut donner une réponse adéquate). En ce sens, une notion revient souvent, c'est l'acceptabilité, tant pour les usagers que pour les travailleurs.

Je m'en voudrais de ne pas rappeler ici l'importance de certaines étapes préalables qui ont facilité notre cheminement jusqu'à cette première réalisation concrète : l'élaboration du Paradigme en 2001, premier texte fédérateur ; la préparation du colloque sur la pluridisciplinarité de la Fédération des maisons médicales en 2002, première occasion de présenter notre identité d'accueillantes en public ; la participation à la définition du travail de définition des fonctions pour l'Institut de classification des fonctions, IF-IC, en 2004, ...

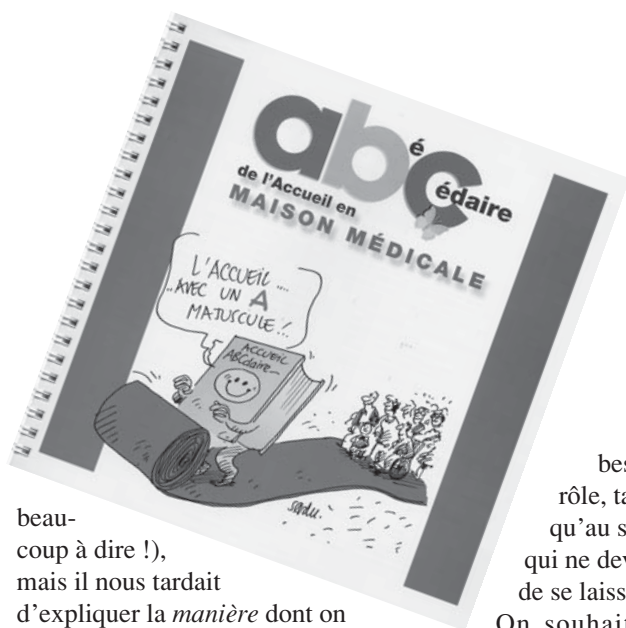
Un tel projet n'arrive donc pas tout seul, par hasard, il est le fruit d'un enchaînement d'étapes et se construit peu à peu. Démarche longue, réunions répétitives, relecture fastidieuse, et tous ces échanges de type « sciences humaines » (du bla bla diront les matheux ...), ça a fini par payer ! D'autant qu'un fois terminé, il retourne à ses auteurs, comme un boomerang, puis vers les autres qui se l'approprieront. De produit fini, il redevient point de départ et prétexte pour de nouvelles interrogations qui recommencent ! Ce ne serait pas un peu ça aussi l'éducation permanente ?

Nous espérons donc avoir été im-pertinents...

Qu'est-ce qu'il nous raconte donc cet Abécédaire ?

On y parle de tout et de rien... Surtout de ce qu'on vit au quotidien. De tout ce qui *donne sens* à notre travail.

Mais aussi de tout le *sens qu'on veut lui donner* : ce n'est finalement pas tant de la fonction en elle-même dont on voulait parler (néanmoins, on a eu



beau-coup à dire !), mais il nous tardait d'expliquer la manière dont on veut l'exercer.

Au départ d'une représentation quelque peu réductrice de l'Accueil, on a voulu décrire une fonction aux tâches multiples dont on souhaite officiellement qu'elle soit considérée comme une fonction d'acteur de santé, de travailleur de santé à part entière. Dans cette conception de l'accueil, l'écoute, le décodage de la demande et la relation que l'on construit avec les patients sont pour nous une part importante et prioritaire de notre travail.

On y passe en revue divers concepts et items, au gré des 26 lettres de l'alphabet : depuis A comme Accueil à Z comme Zen, en passant par C comme Communication, E comme Equipe, P comme Projets, S comme Secret professionnel partagé ou encore V comme Valeurs.

Le tout rassemblé dans un document à lisibilité facile, agrémenté avec finesse et justesse d'illustrations du caricaturiste Serdu qui a su avec talent dire à travers ses dessins ce que nous ne pouvions expliquer par écrit.

L'Abécédaire extrapole finalement bien au-delà de l'Accueil, en présentant une lecture d'une réalité interdisciplinaire, qui forcément s'ajoute aux autres !

••••• Les perspectives ?

Sorte de charte fondatrice, on espère qu'il puisse servir de ciment mobilisateur à tous les accueillants qui ont

besoin de clarifier leur rôle, tant pour eux-mêmes qu'au sein de leurs équipes qui ne devraient pas manquer de se laisser interpellé...

On souhaite aussi qu'ayant utilement contribué à une reconnaissance officielle de cette fonction au sein des soins de santé, il puisse alimenter le processus de réflexion qui verra aboutir une véritable formation qualifiante pour le secteur. Enfin, après avoir fait son œuvre en interne, nul doute que cet outil pourrait être utilisé comme un *livre blanc* auprès d'interlocuteurs extérieurs tels que les décideurs politiques, syndicats, associations du réseau psychomédico-social, etc.



Cette brochure est disponible sur simple demande.