



#FFMPS2019

## Synthèse atelier 18

# La fonction d'accueil en MSP : des missions à dimension variable

Vendredi 29 mars 2019, 14h, salle St Romain, 1<sup>er</sup> étage

 **Atelier débat participatif**

Marika Denil et Olivier Beley, FemasAURA



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs

DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS

La fonction d'accueil-secrétaires-agent administratif est le premier contact de l'utilisateur avec la MSP. Le périmètre des missions de la fonction d'accueil est variable d'une équipe à l'autre.

Ces agents, « au front », interagissent, s'ajustent avec l'équipe et les patients. Quelles évolutions pour cette fonction d'une importance capitale pour le pluripro ? Nous vous proposons de réfléchir à cette évolution et de tracer des pistes de formation pour ce nouveau métier.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs

DIJON 2019 • 29 ► 30 MARS

## De quoi on va parler ?

Comment va-t-on passer de fonction actuelle de « secrétaire » à celle d'accueillant(e), en explorant et en développant son positionnement particulier dans la MSP ?

## Résultat attendu :

Listing des missions de la fonction d'accueillant dans lequel les équipes pourront « piocher » pour définir leur propre fiche de poste et des pistes pour une formation continue

## Intervenant :

Alexandre Bonnabel CDS Village2Santé Echirolles



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMS

DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



- Sur vos tables 2 propositions de missions.
- Relèvent-elles de la fonction d'accueil ?

Cela relève de la  
fonction d'accueil

Cela relève de la  
fonction d'accueil  
mais poserait des  
difficultés de mise  
en œuvre

Non, cela relève  
d'une autre fonction.  
Laquelle ?



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillant convoque une réunion de concertation MG+IDE et lui-même pour Mme T qui semblait à nouveau confuse lorsqu'elle est venue prendre rendez-vous.

Provoquer non mais proposer oui.

Cependant quelle est la légitimité de l'accueillant pour le faire ?

- Qui la donne ?
- Qui la prend ?

Le groupe souligne donc l'importance d'un accord d'équipe négocié en amont.

Par ailleurs, quelle est la possibilité de l'accueillant de solliciter un professionnel de santé en consultation ou en visite ?



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



Monsieur B arrive en pleurs, il a du mal à parler, l'accueillante s'isole 15 minutes avec lui pour l'écouter.

Au premier abord, il semble que ça relève du rôle médical.

Après discussion il apparaît qu'il s'agit surtout d'un problème de formation et d'organisation.

Ca s'écarte de la fonction initiale mais il n'est pas absurde d'avoir un accueillant qui a une fonction de soin et qui soit formé par exemple à l'écoute active.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs

DIJON 2019 • 29 ► 30 MARS



Madame M qui présente des troubles cognitifs légers doit se rendre pour des bilans chez le cardiologue et chez le neurologue. L'accueillant prend les rendez-vous pour elle, s'arrange pour que les deux rendez-vous soient sur la même matinée.

La seule question qui semble se poser est la possibilité d'arriver en effet à coupler des rendez-vous.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillante participe aux réunions de concertation mensuelles.

Dans ce cas il faut que ce soit défini dans la fiche de poste de l'accueillant  
Le groupe reconnaît un vrai intérêt à la participation à la RCP pour que l'accueillant soit au même niveau d'information que le reste de l'équipe ce qui ajoute de la pertinence et de la qualité à l'accueil.





# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillant explique à une patiente qui n'a pas bien compris ce que le médecin lui a dit en quoi consiste une coronarographie et ce qu'elle doit faire/ne pas faire avant l'examen.

A priori c'est du rôle du médecin.

Par contre la participation de l'accueillant à la rédaction de supports pédagogique semble très intéressante (ainsi que celle d'utilisateurs éventuellement).

Le rôle de l'accueillant peut en tout cas être celui de reformulation de ce qui n'est pas clair pour le patient.

Il peut aussi être d'interpeller le soignant sur les difficultés pour le patient de comprendre une prescription, un examen,...



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillante participe au groupe de prévention « écrans ». Elle propose que, dans le cadre de la campagne, les salles d'attentes soient « sans écran pour les enfants » et que des jeux, coloriages,... soient mis à leur disposition dans un coin « enfants ».

Mission qui semble « normale » mais soulève la question de la participation et de l'intégration des accueillantes dans le projet de santé.

Cela soulève aussi le besoin de définir les missions mais aussi la logistique pour effectuer ces missions.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs

DIJON 2019 • 29 ► 30 MARS



Ce 8 novembre Monsieur Z entre dans la MSP après avoir fumé une cigarette dehors.

L'accueillante l'informe des actions que la MSP mène dans le cadre du Mois sans tabac.

Cette approche semble intrusive à l'ensemble du groupe.

Par ailleurs, si l'accueillante doit délivrer ce genre de message, il faut qu'elle ait le temps.

Il est pourtant assez important que l'accueillante soit au courant et relaie les projets de la MSP.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillante explique au patient l'intérêt qu'il a d'être soigné dans une MSP, l'utilité du dossier partagé et les actions de prévention qui sont mises en place au sein de la structure.

L'accueillante peut être un relais d'information auprès des usagers sans pour autant faire de la publicité.

Mais peut éventuellement donner un livret ou un support quelconque permet d'anticiper les questions que le patient pourrait se poser sur le partage des données.

Proposition d'un « rite », lors de la déclaration médecin traitant, l'accueillant peut avoir le rôle d'explication du partage d'information et du fonctionnement de la MSP



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



L'accueillant choisit l'affichage des salles d'attente en fonction des saisons et/ou des thématiques qui intéressent les patients.

L'équipe choisit ensemble en pluripro, l'accueillant participe donc au même titre que le reste de l'équipe.

Se pose la question de l'employeur : est-ce l'équipe ou un seul corps professionnel (le plus souvent médecins) ?

Pour l'expert, l'accueil est le nœud central de l'exercice pluripro et de l'équipe, il est donc compliqué de l'attribuer à une seule profession.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs  
DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



Lorsque plusieurs patients soulèvent une même problématique, l'accueillante avertit l'équipe afin de voir si une résolution est possible.

Aucun problème là-dessus, par contre cela nécessite de choisir un référent vers qui l'accueillante peut se diriger dans ce cas.



# La fonction d'accueil en MSP: des missions à dimension variable.



8<sup>èmes</sup> JOURNÉES NATIONALES  
de la FFMPs

DIJON 2019 • 29 ▶ 30 MARS



Au final il semble nécessaire de retravailler la fiche de poste et à la lumière de ce qui est mis en place, définir le type de formation complémentaire nécessaire.

Cela afin de développer les compétence des accueillants mais aussi de l'équipe.

En effet, la fonction d'accueil existe qu'on la reconnaisse ou non, l'essentiel est de permettre cette fonction d'être un outil de qualité dans le suivi des patients au même titre que toute autre fonction.

La formation se choisira selon ce que l'équipe aura envie de mettre en place dans son projet de santé.

Exemple d'organisme de formation agréé participant au développement d'outils notamment pour la fonction d'accueil par des secrétaires médicales ou médico-sociales : [www.asmr.fr](http://www.asmr.fr)

