



Ma fiche certification Agent d'accueil / Admissions

Mes repères qualité au quotidien, reliés aux critères du référentiel HAS V2027.

11 repères pratiques

Niveaux HAS vérifiés

Premier contact patient

Repères pratiques Hospi-Academy, actualisés le 26 septembre 2026 à partir du référentiel HAS V2027, applicable aux visites à compter du 1er janvier 2027. La V2025 reste applicable jusqu'au 31 décembre 2026. Les exemples et questions sont des propositions pédagogiques, à adapter au métier, aux activités et aux procédures de l'établissement ; ce document n'est ni une publication ni une validation de la HAS.

IMPÉRATIF Exigence fondamentale pouvant influencer sur la décision

STANDARD Attendu de certification

AVANCÉ Souhaité, non exigible à ce jour

1 Les premiers instants : accueillir avec dignité

Repères à adapter à votre activité

1.1-01 **IMPÉRATIF**

Accueillir chaque patient avec respect et dignité

Adapter son intervention à la personne : se présenter, expliquer ce que l'on fait, préserver l'intimité et éviter toute infantilisation. Veiller à un environnement propre, sûr et accessible. Signaler les obstacles ou équipements inadaptés, particulièrement pour les personnes vulnérables ou en situation de handicap.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Comment adaptez-vous votre intervention pour préserver l'intimité et l'autonomie d'un patient ?

1.1-03 **STANDARD**

Garantir la confidentialité des informations à l'accueil

Protéger ce qui se voit et s'entend à l'accueil : aucun nom de patient visible par des personnes non autorisées, écran verrouillé en cas d'absence, échanges à voix basse ou dans un espace isolé. N'accéder qu'aux informations utiles à sa mission : consulter un dossier sans motif est une violation du secret, passible de sanctions. Alerter selon la procédure en cas de perte ou de divulgation de données.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Comment protégez-vous les informations d'un patient au guichet et sur votre écran ?

2 L'admission : les démarches obligatoires

Repères à adapter à votre activité

2.2-01 **STANDARD**

Fiabiliser l'identité à chaque étape de la prise en charge

Appliquer la charte d'identitovigilance de l'établissement. Lors d'une première venue, qualifier l'INS en présence du patient, si vous y êtes formé : contrôle d'un justificatif d'identité et interrogation du téléservice INSi. Connaître le mode dégradé (téléservice indisponible, rejet, anonymat). Déclarer à la cellule d'identitovigilance les anomalies : doublons, collisions, impossibilité de qualifier l'INS. La carte Vitale n'est pas un justificatif d'identité.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Que faites-vous lorsque l'identité d'un patient ne peut pas être qualifiée ou qu'un doublon apparaît ?

1.2-06 STANDARD

Informez sur les droits et les obligations pendant le séjour

Remettre le livret d'accueil, papier ou dématérialisé, et en expliquer l'essentiel : comment accéder à son dossier, donner son avis (e-Satis, questionnaires, réclamation, éloge), déclarer un événement indésirable, recourir à un médiateur, contacter les représentants des usagers et les associations. Informer aussi des obligations : règlement intérieur, respect des personnels et des autres usagers, risques encourus en cas d'insultes ou de violences.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment aidez-vous un patient à connaître ses droits et à trouver le bon interlocuteur ?*

1.3-11 STANDARD

Associer les proches selon le choix du patient

Demander au patient quelles personnes il souhaite associer. Lui proposer, sans l'imposer, de désigner une personne de confiance : le document est cosigné par le patient et la personne désignée, et les coordonnées de celle-ci sont enregistrées dans le dossier. Ne pas la confondre avec la personne à prévenir, même si une même personne peut tenir les deux rôles. La désignation est révisable et révocable.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Où retrouvez-vous la personne de confiance et les souhaits du patient concernant ses proches ?*

1.1-04 STANDARD

Repérer les directives anticipées et faciliter leur accès

Le livret d'accueil mentionne le droit de rédiger des directives anticipées. Demander au patient majeur s'il en a rédigé et où elles se trouvent, sans en faire une obligation, et transmettre l'information pour qu'elles soient accessibles dans le dossier. Orienter vers les ressources qui accompagnent leur rédaction.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si le patient a rédigé des directives anticipées, comment l'équipe peut-elle les retrouver ?*

Aide-mémoire pratique à adapter aux procédures du service

- ☐ Identifier la situation et le besoin du patient.
- ☐ Préserver l'intimité et la confidentialité.
- ☐ Vérifier les informations nécessaires à sa mission.
- ☐ Appliquer la procédure adaptée au secteur et au risque.
- ☐ Utiliser les équipements et produits prévus.
- ☐ Alerter en cas d'anomalie ou de doute.

3 Satisfaction patient et joignabilité

Repères à adapter à votre activité

1.4-02 IMPÉRATIF

Recueillir l'adresse e-mail pour e-Satis et les retours des patients

À l'admission, expliquer au patient qu'il pourra donner son avis (e-Satis, questionnaires internes) et recueillir son adresse e-mail : c'est elle qui permet l'envoi du questionnaire e-Satis après la sortie. Ne pas orienter les réponses. Transmettre les remarques exprimées à l'accueil au bon interlocuteur. Les résultats sont partagés par unité au moins une fois par an et donnent lieu à des actions suivies.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment l'adresse e-mail du patient est-elle recueillie pour e-Satis, et que deviennent les remarques exprimées à l'accueil ?*

3.3-06 STANDARD

Orienter les appels des professionnels adresseurs

Connaître et utiliser les numéros dédiés aux professionnels adresseurs mis en place par l'établissement. Orienter chaque demande vers le bon interlocuteur sans délai et tenir à jour les coordonnées utiles. Faire remonter les difficultés signalées par

les partenaires : l'établissement évalue la satisfaction de ses adresseurs sur la facilité à le joindre.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un professionnel de ville peut-il joindre le bon interlocuteur pour un patient ?*

4 Situations exceptionnelles · Plan blanc

Repères à adapter à votre activité

3.1-05 **IMPÉRATIF**

Connaître son rôle dans le plan blanc et les situations sanitaires exceptionnelles

Connaître son rôle dans le plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles, dont le plan blanc : modalités d'alerte, accueil et orientation du public, des familles et des renforts. La cellule de crise, opérationnelle dans les 45 minutes suivant l'alerte, coordonne la réponse et donne les consignes. Participer aux exercices et aux retours d'expérience.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *En cas de déclenchement du plan blanc, que faites-vous à l'accueil et qui vous donne les consignes ?*

2.2-12 **IMPÉRATIF**

Donner l'alerte en cas d'urgence vitale

Connaître le numéro d'appel unique et dédié à l'urgence vitale : il vaut pour un patient, un professionnel ou un visiteur. Donner une alerte précise (lieu, situation, état de la personne), rester auprès d'elle si possible et faciliter l'accès de l'équipe d'intervention. Participer aux formations et aux exercices proposés.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un visiteur fait un malaise dans le hall : quel numéro appelez-vous et que dites-vous ?*

Σ Mémo · Ce que l'expert vérifiera à l'accueil

Repères impératifs de cette fiche

1.1-01 · 1.4-02 · 2.2-12 · 3.1-05 · 3.2-12

Préparer un exemple concret

Une situation récente, les informations disponibles, la décision prise et son suivi. Les documents cités sont des exemples de supports, pas une liste officielle de preuves exigées.

Croiser les points de vue

Comparer le vécu du patient, les pratiques des équipes, l'organisation et les résultats ; expliquer les écarts et les actions engagées.

Faire vivre les repères au quotidien

Votre contribution à l'accueil : informer et orienter dans votre champ de compétence, fiabiliser les données administratives et alerter l'équipe soignante si besoin.

LEXIQUE RAPIDE : LES MOTS DE LA CERTIFICATION

INS : Identité nationale de santé : matricule INS et traits d'identité de référence utilisés pour identifier les données de santé. Sa qualification nécessite une identité validée selon les règles d'identitovigilance et une récupération ou vérification via INSi. La carte Vitale n'est pas un justificatif d'identité.

e-Satis : Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients pour les prises en charge concernées. La participation du patient est volontaire. Les résultats servent à identifier des pistes d'amélioration et à informer les usagers.

Personne de confiance : Personne librement désignée par un patient majeur pour l'accompagner s'il le souhaite et témoigner de sa volonté s'il ne peut plus l'exprimer. Sa désignation est écrite et cosignée ; elle est révoquée. Elle est distincte de la personne à prévenir.

Patient traceur : Méthode centrée sur la prise en charge d'un patient : entretien avec lui après recueil de son consentement, puis échanges avec les professionnels à partir du dossier. Elle croise le vécu du patient et les pratiques de l'équipe.

Directives anticipées : Volontés écrites à l'avance par une personne majeure concernant sa fin de vie pour le cas où elle ne pourrait plus s'exprimer. Leur rédaction est facultative ; elles peuvent être modifiées ou révoquées. L'équipe doit pouvoir repérer leur existence et les retrouver.

Plan blanc : Niveau de mobilisation maximale du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles, dont chaque établissement de santé doit être doté. Il est déclenché par le directeur de l'établissement, ou à la demande du représentant de l'État, et mobilise la cellule de crise et des moyens supplémentaires (critère impératif 3.1-05).

3.2-12 **IMPÉRATIF**

Prévenir les violences sexistes et sexuelles entre professionnels

Connaître les comportements concernés, les interlocuteurs et le circuit de signalement des violences sexistes et sexuelles entre professionnels, étudiants compris. Accueillir la parole sans minimiser les faits, protéger la personne et l'orienter vers les relais compétents. L'établissement organise prévention, formation, traitement des signalements et accompagnement des victimes. Distinguer ce circuit de la gestion ordinaire des conflits.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si vous êtes victime ou témoin de violences sexistes et sexuelles, qui pouvez-vous contacter et quel accompagnement est prévu ?*

Références

- [HAS · Référentiel HAS V2027](#)
- [HAS · Tableau comparatif V2025 / V2027](#)
- [HAS · EIAS / EIGS](#)
- [HAS · Violences sexistes et sexuelles](#)
- [HAS · Médicament](#)
- [HAS · Prévention des infections associées aux soins](#)
- [HAS · Parcours intrahospitalier](#)
- [HAS · Ressources professionnelles](#)
- [HAS · SSE](#)
- [HAS · Page de référence et calendrier des publications](#)

Hospi-Academy · Mes repères qualité · HAS V2027 · Actualisation du 26 septembre 2026 · Document pédagogique indépendant de la HAS