

Ouverture des visites sans restriction d'horaire 24h/24

Fiche 1 : Livret d'accueil

Introduction : Dans le cadre de l'optimisation de la qualité de l'accueil des proches visiteurs en réanimation, il est important de remettre un livret d'accueil lors de leur 1^{ère} visite. Cet outil permet à l'entourage de disposer d'informations écrites et complètes.

⇒ **Comment élaborer un livret d'accueil dans un service de réanimation ?**

Forme

Il est conseillé d'associer des illustrations/photos au texte du livret d'accueil



Supports

- Papier
- Numérique
- Accès via un QR code
- Site internet de l'hôpital
- Affiches dans la salle d'attente



Traduction

- Langues nationales
- Langues régionales
- Braille



Carte / Flyer

- Associés au livret
- Mention "ouverture aux visites sans restriction d'horaire"
- Numéros de téléphone utiles
- Règles de visite

Contenu

Chaque service doit personnaliser son livret d'accueil et l'adapter aux conditions locales

Présentation de l'équipe

- Chef de service
- Cadre de santé
- Membres de l'équipe médicale
- Kinésithérapeute, psychologue, assistante sociale

La 1^{ère} page peut être consacrée à un texte d'introduction s'adressant aux proches

Présentation du service et de la spécialité

- Plans de l'hôpital et du service
- Définition de la spécialité de réanimation
- Organisation du service
- Description de l'environnement (chambres, dispositifs, équipements)

Contacts utiles

- Secrétariat médical
- Unités d'hospitalisation
- Psychologue, service social, représentant du culte

Séjour en réanimation

- L'admission et la sortie
- Affaires personnelles
- Alimentation, hygiène

Les visites

- Règles de visite
- Accueil des enfants
- Stationnement des véhicules, cafétéria
- Dispositifs d'hébergements pour les proches des patients hospitalisés

Délivrance de l'information aux proches

- Définition personnes de confiance/référente *
- Modalités de délivrance de l'information (entretiens médicaux, appels téléphoniques)

Activités du service

- Consultations post réanimation
- Prélèvements d'organes et de tissus
- Enseignement et recherche clinique

Autres

- Lexique sur les termes de réanimation
- Liens utiles (vidéos, associations de patients etc)
- Outils à disposition : journal de bord, livre d'or
- Informations sur les rapatriements médicaux
- Charte hospitalière
- Contacts : commission des usagers/médiation

Groupe « patient proche » de la SRLF

Vidéos de la Commission jeunes de la SRLF: https://youtube.com/playlist?list=PLXEludpb2o0SmWAppC99ARVy2zOmNVx_1



*Définitions de la personne de confiance/référente/à prévenir :

Personne de confiance

Personne majeure désignée par le patient lors de son hospitalisation. L'accord de cette personne doit être recueilli par écrit et signé.

Rôle : accompagne et rapporte les souhaits du patient

Personne référente/à prévenir

Personne majeure désignée par le patient (s'il est apte), ou par son entourage.

Rôle : recueille et transmet les informations données par l'équipe soignante au reste de l'entourage

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades
Code de la Santé publique : article R.1112-45

- Il est primordial de respecter les volontés du patient lors de la transmission à des tiers d'informations le concernant
- Les informations médicales (diagnostic, évolution de la maladie) ne peuvent être transmises que par les médecins

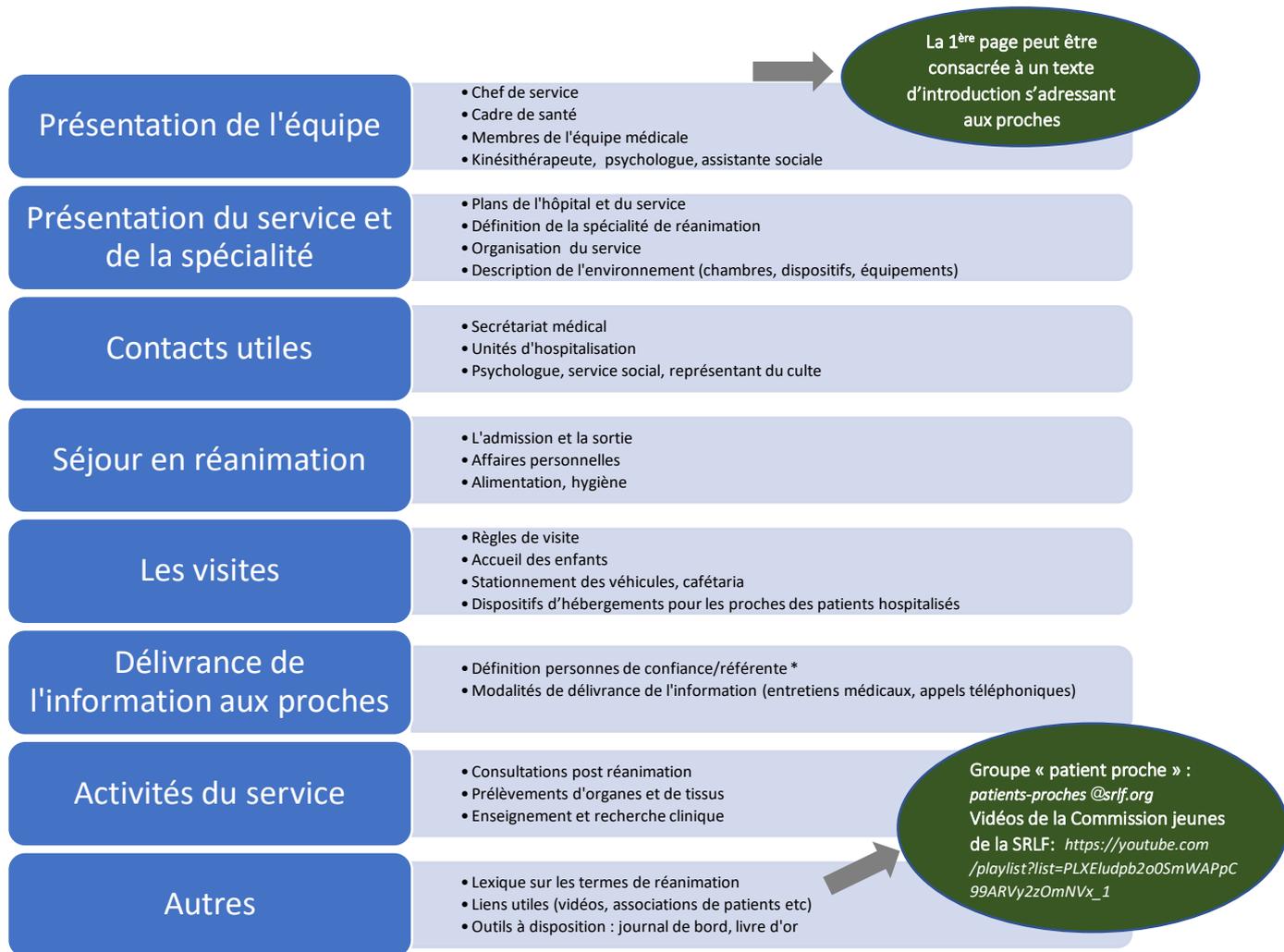
Conclusion

Le livret d'accueil est un support écrit, qui, intégré à une politique proactive de communication, permet de mieux accompagner et soutenir les proches/familles des patients hospitalisés en réanimation.



Bibliographie

- Azoulay E, Chevret S, Leleu G, Pochard F, Barbot M, Adrie C, et al. Half the families of intensive care unit patients experience inadequate communication with physicians. *Crit Care Med* 2000;28:3044—9.
- Azoulay E, Pochard F, Chevret S, Jourdain M, Bornstain C, Wernet A, et al. Impact of a family information leaflet on effectiveness of information provided to family members of intensive care unit patients: a multicenter, prospective, randomized, controlled trial. *Am J Respir Crit Care Med* 2002;165:438—42.
- Gallienne-Bouygués S, Soltner C, Lassalle V, Beydon L. Accueil et livrets d'information des familles et des proches en réanimation. Enquête sur un échantillon de 59 centres, en France. *Ann Fr Anesth Reanim* 2006;25:1105—6
- Azoulay E, Cattaneo I, Ferrand E, Pochard F. L'information au patient en réanimation et à ses proches : le point de vue de la SRLF. Groupe de travail de la commission d'éthique de la Société de réanimation de langue française. *Reanimation* 2001;10:571—81.



Conclusion



Bibliographie :

Visite et accueil des enfants en réanimation : Ressources et bénéfices

INTRODUCTION

Il est important de pouvoir accueillir les enfants dont les proches sont hospitalisés en réanimation. Cela nécessite une organisation et une réflexion en amont afin que cette visite se déroule pour le mieux : pour l'enfant mais aussi le patient, ses proches et les soignants.

PROBLEMATIQUE / QUESTIONS :

Quelles sont les ressources disponibles et les bénéfices attendus de la visite d'un enfant en réanimation pour l'enfant, l'accompagnant, les soignants et le patient ?

Ressources



Enfant visiteur

- accompagnant (détenteur autorité parentale)
- IDE, AS
- Médecin
- Psychologue
- Préparation de la visite en amont



Accompagnant

- IDE, AS
- Médecin
- Psychologue
- Livret d'accueil ou autre source d'information
- Entourage
- 1 première visite sans l'enfant
- Préparation de la visite en amont avec l'équipe



Soignant

- Equipe soignante (de réanimation +/- pédiatrie et autres)
- Psychologue
- Proches
- Outils d'information sur les visites des enfants, articles scientifiques



Patient hospitalisé

- Lien avec l'enfant
- Proches
- AS, IDE
- Médecin
- Psychologue
- Journal de bord
- Préparation de la visite

Bénéfices



Enfant visiteur

- raccorde son imaginaire à la réalité
- maintien du lien et intégration de l'enfant dans l'histoire familiale
- Accès à une vérité commune
- dégage l'enfant du sentiment de culpabilité
- espace de parole
- donne du sens et met des mots sur l'évènement



Accompagnant

- Réflexion sur la place de l'enfant dans cet évènement
- renforce le lien avec les soignants et l'enfant
- Permet de mettre des mots sur une réalité indicible
- Intégration de l'évènement dans l'histoire familiale



Soignant

- Renforcement du lien avec les proches
- Satisfaction du "travail bien fait"
- Donne du sens et de l'humanité à la réanimation
- Enrichissement personnel par l'expérience



Patient hospitalisé

- Participe à la réhabilitation du patient
- RApporte de l'humanité à l'évènement
- Renforcement du lien avec les soignants et les proches
- Donne du sens à l'évènement

Conclusion

Bibliographie :