

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



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.

